

# O conceito de prevenção aplicado a hotéis



# O conceito de prevenção aplicado a hotéis

---

## INTRODUÇÃO: CONFIANÇA, SEGURANÇA, TRANQUILIDADE E CONFORTO

Quando uma pessoa confia a sua hospedagem a um hotel, ela não está apenas transferindo a sua casa – local onde se sente tranquilo(a), seguro (a) e bem-vinda – temporariamente para aquela organização, como também está lhe confiando a responsabilidade da sua proteção enquanto ocupante. Com isso, os aspectos de prevenção em hotéis precisam estar fortemente focados no hóspede, onde sua segurança e bem-estar devem se sobrepor à preocupação com os bens materiais. Prédios e construções podem e devem incorporar conceitos específicos que visam a sua integridade em todas as circunstâncias, tornando-os mais seguros e próprios para a atividade hoteleira.

É fundamental, contudo, que esses conceitos estejam integrados à própria política de segurança da empresa. O conceito de prevenção se reveste de um significado muito particular, no caso de hotéis, onde o ativo mais valioso a ser preservado é também a sua razão de ser – o hóspede. É com este propósito que preparamos este informativo, onde sintetizamos alguns cuidados e recomendações particulares à atividade hoteleira.

## O CONCEITO DE PREVENÇÃO APLICADO A HOTÉIS

Embora os hotéis, de um modo geral, estejam sujeitos aos mesmos riscos e causas de acidentes de outras atividades comerciais, existem fatores específicos que afetam, em maior grau, a segurança das pessoas, dos quais destacamos:

- o desconhecimento das instalações e dos espaços por parte dos ocupantes;
- o estado usual de despreocupação dos hóspedes, que estão dormindo ou descontraídos, na maior parte do tempo em que permanecem no hotel;
- a grande dimensão dos locais com presença de grande número de pessoas;
- os riscos adicionais representados por congressos, exposições e celebrações.

Mesmo óbvios, esses riscos nem sempre são considerados apesar da sua importância na formulação de um conceito de proteção e segurança. Eles influenciam desde o arranjo dos espaços básicos, incluindo as vias de acesso, a mobília e a decoração, até os procedimentos operacionais que norteiam o gerenciamento do hotel.

## PRINCÍPIOS BÁSICOS DE PREVENÇÃO CONTRA INCÊNDIO EM HOTÉIS

Apesar de não ser o único risco presente, o incêndio é o mais comum e que tem maior potencial de danos às pessoas e bens, sendo portanto, o tópico principal de qualquer plano de prevenção aplicado a hotéis. O conceito de risco protegido para a atividade hoteleira incorpora quatro princípios básicos que sintetizam as medidas preventivas discutidas neste informativo:

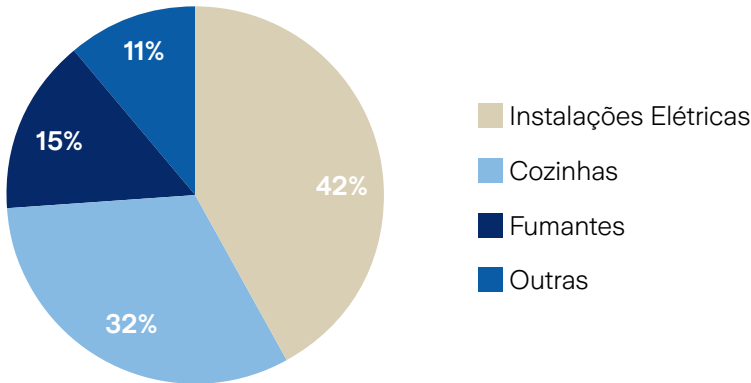
- 1.** Reduzir as fontes de ignição e, com isso, os riscos de um incêndio;
- 2.** Prevenir a propagação do fogo e da fumaça;
- 3.** Assegurar meios seguros de evacuações a todos os ocupantes;

Facilitar a intervenção das equipes de socorro e dispor de equipamentos adequados para o combate a incêndio.

## REDUZIR OS RISCOS DE INCÊNDIO

Significa reduzir as fontes potenciais que possam ocasionar incêndios. A alta incidência de acidentes em instalações elétricas requer cuidados importantes na especificação, bem como na manutenção das instalações e dos equipamentos elétricos. A utilização de materiais de acabamento incombustível é outro fator fundamental em relação à integridade e segurança dos prédios.

### Causas conhecidas de incêndios em hotéis segundo estatísticas européias



- Utilizar fatores de segurança mais rigorosos no dimensionamento dos sistemas elétricos. Toda a fiação deve ser necessariamente embutida em conduites metálicos e protegida de outras tubulações. Conduzir inspeções semanais para prevenir qualquer irregularidade nas instalações;
- Dar preferência a acabamentos incombustíveis nas unidades habitacionais e áreas sociais, descartando totalmente o uso de materiais plásticos e preferindo sempre cortinas e forrações feitas com fibras anti-chamas (auto-extinguíveis);
- Eliminar ou reduzir ao mínimo o uso de equipamentos de aquecimento elétrico na cozinha (fritadeiras, fornos e estufas). Se forem absolutamente necessários, equipá-los com controles redundantes para corte de emergência por alta temperatura (termostatos);
- Não admitir mais de uma central de abastecimento de gás (GLP), evitando a disposição de baterias de cilindros em diferentes locais. A central deve ficar instalada em local ventilado, de fácil acesso e ser continuamente supervisionada;
- Limpar semanalmente os filtros das coifas de exaustão da cozinha. Cuidados especiais devem ser tomados para não se utilizar solventes inflamáveis na limpeza dessas coifas, pisos e fogões, mas sim vapor ou água quente com detergente;
- Evitar a instalação/utilização de aparelhos elétricos portáteis como, aquecedores e ferros elétricos nas unidades habitacionais. Os aparelhos elétricos considerados essenciais como: secador de cabelos e pranchas elétricas para roupas deverão ter sua utilização restringida a locais de instalação previamente definidos. Exemplificando esse tipo de restrição, citamos a instalação de secador de cabelos fixado a paredes do banheiro e com cordão de alimentação diretamente ligado à rede elétrica sem a utilização de tomada/pino;
- Proibir que se fume nas cozinhas, depósitos, lavanderias e em outras áreas de serviços;
- Usar somente cinzeiros de vidro ou metal nas ocupações internas do hotel, os quais devem ter dimensões e formatos adequados que evitem a queda de cigarro;
- Equipar o hotel com sistema efetivo de proteção contra descargas atmosféricas.

## 2. PREVENIR A PROPAGAÇÃO DO FOGO E DA FUMAÇA

Há inúmeros fatores que podem favorecer a propagação de um incêndio, razão pela qual é tão importante se incorporar conceitos de separação e compartimentação nas diversas ocupações, com o propósito de isolar e confinar eventuais chamas e fumaça à menor área possível. É sempre importante lembrar que a maioria das mortes ocorridas em incêndios em hotéis tem sido causada por fumaça e gases tóxicos, mais do que pelo incêndio em si.

Prevenir a propagação inclui medidas tais como:

- Áreas de riscos (cozinhas, depósitos, oficinas, casa de caldeiras, lavanderia, etc.) devem ser instaladas em ocupações isoladas das unidades habitacionais, quer seja em prédios distintos ou separadas por paredes corta-fogo (mínimo 2 horas de resistência);
- Compartimentar corredores maiores de 30m, por meio de portas corta-fogo encaixadas em batentes estanques e equipadas com dispositivos de fechamento automático;

- Selar túneis, shafts e passagens de tubulações (horizontais e verticais) com materiais corta-fogo (“fire stopping”) para evitar a propagação através de espaços confinados;
- Equipar as escadas de emergência com sistemas de pressurização para evitar entrada de fumaça, observando que as portas corta-fogo devem estar encaixadas em batentes estanques e mantidas fechadas por meio de dispositivo automático. Da mesma forma, os apartamentos devem ser equipados com porta à prova de fumaça e resistência ao fogo mínima de 30 minutos;
- Prover os sistemas de ar condicionado com dispositivos de desligamento automático, sendo que os dutos idealmente deveriam ter registros de seccionamento. Isso evitará a propagação da fumaça por todo o edifício através de dutos de ar condicionado;
- Espaço maiores tais como: atrium, anfiteatros e centros de convenções, devem ser providos dos meios adequados para exaustão da fumaça através de clarabóias ou exaustores (conectados ao gerador de emergência);
- Evitar o uso de espuma de poliestireno expandido (Isopor) e poliuretano no isolamento térmico de dutos de ar, dando preferência à utilização de materiais à base de lã de vidro ou lã de rocha.

### 3. ASSEGURAR ROTAS DE FUGA

Qualquer plano de escape de emergência requer, inicialmente, um meio eficaz para o desencadeamento do processo, seguido da necessidade de haver rotas seguras para fuga das pessoas e ainda um local para onde possam se dirigir e receber assistência.

Para isto um hotel deve dispor de:

- Um sistema automático de detecção e alarme de incêndio em todas as áreas sociais, sendo também desejável nas unidades habitacionais, com disparo setorial, para evitar o alarme generalizado. Detectores de fumaça (iônicos ou ópticos) são os mais indicados para cumprir essa função, com central de alarme prevista na sala de segurança;
- Um sistema de voz para alertar e orientar as pessoas sobre procedimento de evacuações. O mesmo deve ser audível em todas as áreas, inclusive nos apartamentos. A central telefônica deve possuir recursos de despertador simultâneo setorizado;
- Instruções de emergência (em dois idiomas) fixadas em local visível dentro dos apartamentos;
- Rotas de fuga sinalizadas em todos os corredores e áreas sociais (restaurantes, salas de convenções, bares e clubes) utilizando, preferencialmente, pictogramas luminosos. Todas as salas com ocupação superior a 20 pessoas devem ter sempre mais de uma saída;
- As portas de qualquer sala, auditório ou apartamento devem sempre abrir na direção da saída e ser providas de barra anti-pânico;
- Iluminação de emergência em todos os corredores e saídas dos prédios. Idealmente, o hotel deve dispor de um gerador diesel com partida automática para essa finalidade;
- O sistema de alarme deve ser testada semanalmente, e o de detecção a cada 3 meses;
- Treinamento intensivo do plano de evacuação do hotel envolvendo todos os funcionários, os quais devem estar capacitados para saber o que fazer em uma situação de emergência. Isto inclui simulações de escape a cada 6 meses para atualização do plano. Especial atenção deve ser dada à equipe da recepção – a interface mais importante entre o hotel e os hóspedes –, que deve estar muito bem preparada para orientar sobre os procedimentos de emergência.

### 4. FACILITAR O COMBATE A INCÊNDIO

Todo hotel deve dispor de proteções a incêndio que garantam a estabilidade do edifício pelo tempo necessário para a total evacuação de seus ocupantes. Isto inclui desde o acesso facilitado às equipes de auxílio até os recursos necessários para o controle do fogo e da fumaça. Os critérios de proteção são definidos em função do tipo e do arranjo das construções, sendo mais rigorosos para edifícios elevados e menos para construções horizontalizadas.

Idealmente, os seguintes recursos de proteção devem ser considerados:

- Sistemas automáticos de sprinklers nas unidades habitacionais e nas áreas sociais e de serviços. Podem ser seletivos, mas absolutamente prioritários para cozinhas e depósitos;
- Uma rede de incêndio com reserva de água exclusiva (mínimo de 2 horas de combate ao fogo) e hidrantes posicionados nos corredores, acessos a escadas e hall de todos os prédios do hotel;
- Extintores manuais de incêndio instalados em todas as ocupações, de forma a serem acessíveis em distâncias nunca superiores a 15 metros;

- Geradores de emergência para manter operacionais os sistemas de evacuação e de proteção, sendo indispensáveis para prédios elevados acima de 4 pisos;
- Vias exclusivas e desbloqueadas de acesso a bombeiros e equipes de resgate, que não devem conflitar com as rotas de fuga. Edifícios com mais de 4 pisos devem disponibilizar um dos elevadores exclusivamente para os bombeiros, o qual deverá estar conectado ao gerador de emergência;
- Plano de contingência por escrito, atualizado e endossado pela gerência do hotel;
- Treinamento dos funcionários, capacitando-os para as primeiras ações de combate ao incêndio. Mecânicos, operadores de máquinas e pessoal de cozinha requerem treinamento especial voltado às suas áreas de risco.

## CONCLUSÃO

Através deste informativo procuramos enfatizar os problemas de segurança contra incêndios em hotéis, trazendo alguns conceitos básicos de proteção aplicáveis à atividade. Acreditamos que muitas empresas hoteleiras possam melhorar consideravelmente o seu padrão de segurança sem grandes investimentos, reduzindo conseqüentemente o potencial de exposição aos riscos de incêndio. A implantação de um plano de ação para melhoria do risco associado a uma boa formação do pessoal operacional pode ser um passo decisivo na busca da situação ideal.

## REFERÊNCIAS

*NFPA 101 – Code for Safety to Life from Fire in Buildings and Structures*. Chapter 16 and 17 – Hotel and Dormitories, 2018 Edition

*NFPA Fire Protection Handbook* 18th Edition, 2018 Section 7 – Confining Fires Section 8 – Evacuation of Occupants.

*CFPA Confederation of Fire Protection Association – Europe Fire Safety in Hotels*, 1994 Edition

*13<sup>th</sup> International Risk Engineering Training Course* – 1995, Zurich Insurance Group. Chapter 5 / Module 1 – Fire and Explosion Behavior of Building Construction

## Zurich Brasil Seguros

Av. Jornalista Roberto Marinho, 85 - 23º andar  
Brooklin Novo – 04576-010  
São Paulo, SP – Brasil

Publicação do Departamento de Risk Engineering da Zurich Brasil Seguros S.A.  
Edição Digital nº 01 - Atualizada em Dezembro/2020

Para receber outros informativos ou obter maiores informações, contatar o  
Departamento de Risk Engineering da Zurich.

E-mail: [engenharia.riscos@br.zurich.com](mailto:engenharia.riscos@br.zurich.com)

A informação contida nesta publicação foi compilada pela Zurich a partir de fontes consideradas confiáveis em caráter puramente informativo. Todas as políticas e procedimentos aqui contidos devem servir como guia para a criação de políticas e procedimentos próprios, através da adaptação destes para a adequação às vossas operações. Toda e qualquer informação aqui contida não constitui aconselhamento legal, logo, vosso departamento legal deve ser consultado no desenvolvimento de políticas e procedimentos próprios. Não garantimos a precisão da informação aqui contida nem quaisquer resultados e não assumimos responsabilidade em relação à aplicação das políticas e procedimentos, incluindo informação, métodos e recomendações de segurança aqui contidos. Não é o propósito deste documento conter todo procedimento de segurança ou requerimento legal necessário. Esta publicação não está atrelada a nenhum produto em específico, e tampouco a adoção destas políticas e procedimentos garante a aceitação do seguro ou a cobertura sob qualquer apólice de seguro.

