GESTÃO DE RISCO EM HOTÉIS

BY SPITI SEGUROS

Como evitar prejuízos operacionais, civis e criminais. Um guia prático da SPITI Seguros para donos e gestores hoteleiros

spiti SEGUROS

INTRODUÇÃO

O turismo cresce, mas os riscos também.

O setor hoteleiro brasileiro vive um momento de grande expansão. Hotéis, pousadas e resorts estão se modernizando, recebendo novos investimentos e diversificando experiências para um público cada vez mais exigente.

Mas, junto com o crescimento, vem um desafio silencioso: os riscos operacionais, civis e até criminais que podem comprometer a reputação e a saúde financeira de um empreendimento.

Basta um acidente, uma falha de manutenção, um problema com um hóspede ou uma denúncia trabalhista para gerar prejuízos significativos e desgastes jurídicos.

A boa notícia é que, com prevenção, gestão e seguros adequados, esses riscos podem ser controlados e muitas vezes evitados.

A SPITI Seguros preparou este guia para ajudar proprietários e gestores a entender melhor os principais riscos e proteger seus negócios de forma inteligente e acessível.

RISCOS OPERACIONAIS – OS “INVISÍVEIS” QUE CUSTAM CARO

Nem sempre o maior risco é o mais visível. Na rotina de um hotel, pequenos descuidos podem causar grandes prejuízos.

Exemplos reais do dia a dia:

- Uma falha elétrica danifica equipamentos e causa incêndio em uma ala.
- Um hóspede escorrega em uma área molhada e se machuca.
- Um freezer quebrou à noite e todo o estoque de alimentos foi perdido.
- Um curto-circuito em um ar-condicionado causa fumaça e pânico.

Esses eventos impactam diretamente o caixa, a reputação e o bem-estar da equipe e dos hóspedes.

A gestão de riscos começa com prevenção e manutenção, mas deve ser complementada com seguros adequados, como:

- Seguro Patrimonial (incêndio, roubo, danos elétricos, vendaval, etc.)
- Lucros Cessantes (cobertura para a paralisação da operação)
- Equipamentos e Máquinas (proteção para itens de uso contínuo)

💡 Dica SPITI: Crie um plano de manutenção preventiva com revisões trimestrais.
Isso reduz até 40% das ocorrências de sinistro por falha técnica.

RESPONSABILIDADE CIVIL – QUANDO O PROBLEMA CAI NO SEU COLO

Mesmo sem culpa direta, o hoteleiro pode ser responsabilizado por danos sofridos por hóspedes, funcionários ou terceiros dentro da propriedade.

Situações comuns:

- Danos materiais: um carro riscado no estacionamento.
- Danos físicos: um hóspede escorrega na piscina.
- Danos morais: falhas de atendimento ou constrangimentos durante a hospedagem.

Além disso, a responsabilidade civil pode envolver:

- Serviços terceirizados (limpeza, jardinagem, segurança, eventos).
- Quebra de contrato com fornecedores.
- Reclamações ambientais ou sanitárias.

O SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL PROTEGE O HOTEL NESSAS SITUAÇÕES, COBRINDO INDENIZAÇÕES, CUSTAS JUDICIAIS E ACORDOS EXTRAJUDICIAIS.

Exemplo Real: Um pequeno hotel foi processado após o sumiço de um notebook do quarto de um hóspede. Mesmo sem prova de furto, o juiz condenou o hotel a indenizar. Um seguro RC teria coberto o valor e os custos com advogado.

RISCOS CRIMINAIS E LEGAIS – O QUE PODE ATINGIR O GESTOR

Alguns riscos vão além do operacional e podem envolver responsabilidade criminal do proprietário ou gestor.

Entre os mais frequentes:

- Infrações ambientais: descarte irregular de efluentes ou ruído excessivo.
- Condições sanitárias inadequadas: punições e multas da vigilância.
- Questões trabalhistas: registros incorretos, horas extras não pagas, assédio moral.
- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): vazamento de dados de hóspedes ou funcionários.

ESSAS OCORRÊNCIAS PODEM GERAR PROCESSOS CRIMINAIS, CIVIS E ADMINISTRATIVOS.

Por isso, é essencial investir em:

- Treinamento contínuo da equipe.
- Auditorias de conformidade legal.
- Seguros especializados, como o D&O (Directors & Officers), que protege gestores e diretores contra processos que envolvem decisões de administração e o seguro de Cyber Security (seguro cibernético) que protege contra perdas decorrentes de ataques cibernéticos.

💡 Dica SPITI: Faça uma revisão anual dos contratos e licenças do seu hotel.
Muitos processos começam por documentos desatualizados ou práticas antigas.

GESTÃO DE CRISES – QUANDO O PROBLEMA JÁ ACONTECEU

Mesmo com todos os cuidados, imprevistos acontecem. A diferença entre um desastre e um contratempo está em como você reage

Um plano de crise deve incluir:

- Contato imediato com a corretora e a seguradora.
- Comunicação interna clara (quem faz o quê).
- Nota oficial à imprensa, quando necessário.
- Registro fotográfico e documental do ocorrido.

Exemplos:

- Um incêndio em uma suíte: o seguro patrimonial cobre danos estruturais.
- Um hóspede lesionado: o RC cobre despesas médicas e eventuais indenizações.
- Um vazamento de dados: o seguro cibernético cobre custos de notificação e perícia.

COM O SUPORTE DA SPITI SEGUROS, VOCÊ TEM ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA MINIMIZAR O IMPACTO E ACELERAR O RETORNO À NORMALIDADE.

O PAPEL DA SPITI SEGUROS – MUITO ALÉM DA APÓLICE

Mais do que vender seguros, a SPITI atua como consultora de gestão de riscos.
Nosso papel é ajudar o hoteleiro a enxergar vulnerabilidades e se antecipar a problemas.

O que fazemos por você:

- Diagnóstico gratuito de riscos operacionais e legais.
- Revisão das apólices existentes (evitando coberturas duplicadas ou ausentes).
- Planos sob medida para diferentes perfis de hotel: pousadas familiares, Hotéis executivos urbanos, Resorts, empreendimentos rurais, hotéis boutique e históricos.

Nosso objetivo é proteger seu patrimônio e sua tranquilidade, para que você possa focar no que realmente importa: oferecer experiências memoráveis aos seus hóspedes.

CONCLUSÃO – SEGURANÇA É HOSPITALIDADE

Cuidar de um hotel é cuidar de pessoas, e isso exige responsabilidade em todos os níveis. Um bom seguro não é um custo é um investimento em estabilidade e reputação.

Quando os riscos estão sob controle, a equipe trabalha com mais confiança, os hóspedes se sentem mais seguros e o negócio cresce com bases sólidas.

A SPITI Seguros está pronta para caminhar ao seu lado nessa jornada.

CONVITE SPITI SEGUROS

Quer descobrir se o seu hotel está realmente protegido?

Agende uma avaliação gratuita de riscos operacionais e civis com um de nossos especialistas.

Entre em contato:
WhatsApp: 11 31567809
E-mail: spitiseguros@spitiseguros.com.br

CHECKLIST BÔNUS SPITI – 10 PONTOS PARA REDUZIR RISCOS NO SEU HOTEL

1. Sistema elétrico revisado?
2. Plano de incêndio atualizado e testado?
3. Treinamento de equipe em primeiros socorros?
4. Seguro patrimonial vigente e revisado?
5. Contratos com prestadores formalizados?
6. Sistema de câmeras funcionando e legalizado?
7. Dados de hóspedes armazenados com segurança (LGPD)?
8. Equipamentos críticos com manutenção preventiva?
9. Políticas de uso de piscina e academia sinalizadas?
10. Plano de contingência testado nos últimos 12 meses?