



Plano de Contingência

Le Canton Empreendimentos
Hoteleiros Ltda

Comitê Executivo

Membros: Gisela, Marcelo,

Marcos, Mônica,

Ricardo Absi,

Ricardo Rodrigues e Saulo.

Sumário

Introdução	1
Plano de Contingência do hotel	2
O que fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de COVID-19	
Extensão da Campanha Institucional “Mãos limpas, salvam vidas”	4
Informativo aos hóspedes – E-mail Marketing	5
Plano de Condicionamento a fornecedores	6
Plano de Prevenção Interna	7
Plano de Contingência Financeira	8
Ações Comerciais	10

Introdução

Diante da atual situação global, classificada como pandemia, em função do *Coronavírus* (COVID-19) e que já atinge alguns estados no Brasil, inclusive o Rio de Janeiro, suscitou-se a necessidade da elaboração de um plano de ações e contingência, a fim de reduzir possíveis impactos.

Plano de Contingência do Hotel

O que fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de COVID-19

Implementação de protocolo de atendimento (enfermaria) e orientações, em caso de identificação de casos suspeitos, de acordo com o Protocolo Municipal da Secretaria de Saúde;

- Os pacientes que apresentarem sintomas e forem até a enfermaria devem ser orientados, conforme protocolo municipal de saúde e, caso seja necessário, dirigirem-se as unidades em seus respectivos meios de transporte.
- Deverá ser colocado imediatamente a máscara cirúrgica à pessoa, como forma de prevenção da propagação.
- Qualquer contato com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara e luvas);
- Identificação e rastreamento imediato de todas as pessoas e locais utilizados pela pessoa suspeita;
- Limpeza e esterilização de todas as áreas suspeitas de contato;

Orientação: Diante de algum sintoma como angústia respiratória ou febre, moradores de Teresópolis devem procurar uma unidade hospitalar conveniada ao SUS. Fonte: Prefeitura Municipal de Teresópolis.

Coronavírus, constipação, gripe: três doenças diferentes

SINTOMAS	CORONAVÍRUS (Sintomas vão de ligeiros a severos)	CONSTIPAÇÃO (Surgimento gradual dos sintomas)	GRIPE (abrupta manifestação dos sintomas)
 Febre	Habitual	Raro	Habitual
 Fadiga	Às vezes	Às vezes	Habitual
 Tosse	Habitual (normalmente seca)	Moderado	Habitual (normalmente seca)
 Espirros	Não	Habitual	Não
 Dores no corpo	Às vezes	Habitual	Habitual
 Nariz entupido	Raro	Habitual	Às vezes
 Dor de garganta	Às vezes	Habitual	Às vezes
 Diarreia	Raro	Não	Às vezes (nas crianças)
 Dor de cabeça	Às vezes	Raro	Habitual
 Falta de ar	Às vezes	Não	Não

Fonte: Organização Mundial da Saúde

Figura 1: Tabela comparativa de sintomas

Extensão da Campanha Institucional “Mãos limpas, salvam vidas”

- Disponibilização de álcool gel nos quartos, junto com informe e orientações;
- Aumento das “estações externas” de álcool gel por toda a área do empreendimento;
- Intensificações das orientações e cuidados com os profissionais específicos: Recreadores e Nutricionistas;
- Recomendação às equipes de *backoffice* para realização de higienização de postos de trabalho, maçanetas, botões e máquinas de café devem estar limpos. O uso de álcool gel é indispensável;
- Instalação de painéis informativos, na área externa do hotel com orientações e ações, conforme modelo abaixo:



Lave suas mãos regularmente



Quando tossir ou espirrar cubra a boca e o nariz



Em caso de sintomas, procure assistência médica
No Le Canton o posto de atendimento funciona de 10h00 às 22h00.

Informativo aos clientes – E-mail Marketing



CARTA AOS NOSSOS CLIENTES

Nesses momentos de incerteza, gostaríamos de comunicar as medidas que estão sendo tomadas no Le Canton para apoiar e assegurar os seus planos de viagem.

A medida que a situação em torno do novo coronavírus (COVID-19) continua evoluindo, estamos fazendo todo o possível para garantir a segurança da sua viagem:

Como sempre, a segurança de nossos hóspedes e membros da equipe continua sendo nossa maior prioridade. Temos muito orgulho em manter os mais altos padrões de limpeza e higiene, entretanto em resposta ao coronavírus, tomamos medidas adicionais desenvolvidas em consulta com autoridades de saúde pública locais e globais (incluindo a OMS e o CDC) para tornar ainda mais rigorosos nossos protocolos de limpeza e higiene:

Nossas equipes do hotel estão recebendo instruções contínuas e protocolos operacionais aprimorados.

- Aumentamos a frequência de limpeza de nossas áreas públicas (incluindo saguões, maçanetas, banheiros públicos, etc.) e disponibilizamos em todos os apartamentos álcool gel para os nossos clientes.
- Continuaremos a ajustar o serviço de alimentos e bebidas de acordo com as recomendações atuais de segurança alimentar.
- Aumentamos a implantação de álcool gel nas áreas sociais.

Ativamos toda a nossa equipe para fornecer assistência 24 horas por dia aos nossos hóspedes e estamos preparados para agir rapidamente, caso seja alertado sobre um caso de coronavírus, em uma de nossas propriedades.

Como a situação ainda está evoluindo, é muito cedo para fazer e anunciar alterações ainda mais específicas, mas estamos comprometidos em compartilhar detalhes o mais rápido possível.

No Le Canton, acreditamos que é em tempos difíceis como esse, que o poder da hospitalidade é necessário, acima de tudo. Caso esteja viajando agora ou no futuro, nossos membros da equipe estão prontos para recebê-los com os padrões de hospitalidade Le Canton.

Atenciosamente,

Mônica Paixão

Diretora Geral



Plano de Condicionamento a fornecedores

Monitoramento e cuidado na relação com fornecedores e entregas de mercadorias em geral;

- Estarão suspensas as visitas e entradas de fornecedores ao empreendimento, neste período, e serão intensificados os cuidados na recepção de mercadorias, em todas as áreas.
- Não deverá haver contato físico com nenhum funcionário do Hotel;
- Deverá ser respeitada distância mínima – 1 metro;

Plano de Prevenção Interna

Checkpoint diário do Comitê de Controle e Gestão de Crise;

- Atualizações diárias com o Comitê Executivos sobre a evolução do quadro global, ações implementadas e controles de riscos.

Implantação de *Home Office*;

- Implantação de Home Office, para as equipes que existe aplicabilidade, por exemplo Comercial/Reservas.

Substituição de reuniões presenciais por videoconferências ou *conference calls*;

- Sempre que possível, serão substituídas as reuniões presenciais por videoconferências ou *conference calls*.

Plano de Contingência financeira

Suspensão de investimentos (CAPEX) previsto para o período (até maio/20) por, pelo menos, 60 dias;

- Total de investimentos envolvidos: **R\$ 876.500,00.**

Otimização de custos e despesas;

- Contingência de todos os custos e despesas que não estão diretamente ligados à operacionalização da empresa (ex. consultorias).

Intensificação da renegociação de taxas de crédito e pré-aprovação de créditos emergenciais, com instituições bancárias;

- Renegociação imediata, juntos aos bancos parceiros (Itaú, Bradesco e Santander) por renegociação de taxas vigentes e pré-aprovações de linhas emergências;

DETALHAMENTO: INVESTIMENTOS (CAPEX) SUSPENSOS:

PROJETO / INVESTIMENTO	ÁREA	R\$	876.500
SALAS DE APOIO DO ZERMAT	EVENTOS	100.000	
COBERTURA HÍPICA	ENTRETENIMENTO	56.500	
VARANDA LUGANO (EXPANSÃO)	A&B	200.000	
ECOEFICIÊNCIA - III ETAPA RETROFIT AR CONDICIONADO	FACILITIES	250.000	
ECOEFICIÊNCIA - AQUECIMENTO ÁGUA: MANTA PISCINA LÊMAN + TROCADORES BIOMASSA	FACILITIES	25.000	
BANHEIROS E VESTIÁRIOS - VILLAGE E CANTON VILLE (HÓSPEDES E FUNCIONÁRIOS)	FACILITIES	40.000	
MODERNIZAÇÃO DE EQUIP. - FAZENDA (LUMINÁRIAS / LOUÇA E NOVOS RECHAUDS, CHURRASQUEIRA E PANELA INOX)	A&B	55.000	
MOBILIA PRANCHÕES, MESAS REDONDAS E CADEIRAS E ENXOVAL EVENTOS - L'ARENA	A&B	40.000	
EQUIPAMENTOS - COZINHA - ETAPA 1 EQUIPAMENTOS DE COZINHA (ROBOT COUPE, PANELAS INOX, 3 LIQUIDIFICADOR PROFISSIONAL, BATEDEIRA DE GRANDE VOLUME, BANHO MARIAE FRITADEIRA A GÁS)	A&B	45.000	
INTERVENÇÃO OBRA DECK PISCINA FAZENDA	HOSPEDAGEM	50.000	
COMPRA BANCOS PARA RESTANTE TENDA COM SHOWS E GRAMADÃO VILLAGE	ENTRETENIMENTO	15.000	

DETALHAMENTO: POSIÇÃO DE CAIXA E CARTÕES DE CRÉDITO:

EM MILHARES DE R\$	JAN	FEV			YTD			PRÉVIA	TENDÊNCIA			
		REAL	ORÇADO		REAL	ORÇADO		MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
ENTRADAS	6.092	5.399	4.506	893	11.491	8.605	2.886	5.066	4.471	4.629	4.799	5.950
SAÍDAS	5.933	5.970	4.952	1.018	11.903	10.321	1.582	5.351	4.083	4.313	4.345	4.879
GERAÇÃO DE CAIXA OPERACIONAL	159	-571	-446	-125	-411	-1.716	1.304	-285	387	316	454	1.071
CAPEX	569	201	563	-362	770	1.241	-471	107	177	162	48	136
LEGALIZAÇÕES	0	0	318	-318	0	420	-420	0	30	47	16	46
GERAÇÃO DE CAIXA TOTAL	-409	-772	-1.327	555	-1.181	-3.376	2.195	-392	181	106	389	888
POSIÇÃO DE CAIXA	3.138	1.910	6	1.904	1.910	6	1.904	1.069	854	566	560	1.554
POSIÇÃO CARTÃO DE CRÉDITO: 12/03/2020	7.375											

Ações Comerciais

Acompanhamento e mapeamento intensivo dos possíveis cancelamentos;

- Tratamento pontual e específico “caso a caso”, com negociação de cartas de crédito.

Intensificação da campanha comercial de vendas: “Semana do Consumidor”;

- Divulgação de preços especiais (Descontos: 25%: Dias de Semana / 15% Finais de Semana), sem reembolso e com controle de *allotment* por período;

Antecipação da campanha de Compra Antecipada

- Reservas pré pagas com parcelamento em até 10x antes da chegada do cliente (estava programada para ser lançada em primeiro de abril, mas devido as circunstâncias, pretendemos antecipá-la em uma ou duas semanas).

Divulgação da carta aos nossos clientes em nossas redes sociais e aos nossos principais parceiros.