



Pandemic Guide For Real Estate Managers

► March 2020

For those who manage to make a difference.™



IREM® Pandemic Guide For Real Estate Managers

IREM® Guia pandêmico para gestores imobiliários

IREM® Pandemic Guide For Real Estate Managers	2
IREM® Guia pandêmico para gestores imobiliários	2
Introdução.....	4
Reconhecimentos	4
Isenção de responsabilidade legal	5
IREM® Guia pandêmico do para gestores imobiliários.....	7
Planejamento	7
Avaliando o risco de exposição no local de trabalho.....	8
Obtendo informações e adesões	9
Desativação do seu plano	9
Controle de infecções	9
Funcionários doentes separados	10
Preparar-se para o distanciamento social	10
Antecipar absenteísmo	10
Planeje viagens restritas	11
Incentive a preparação pessoal	11
Considerações para gerentes de propriedades multifamiliares	12
Operações	12
Políticas no local de trabalho	12
Habilidades dos funcionários	13
Vendedores e fornecedores.....	13
TI e segurança	14
Suporte ao sistema telefônico e computadorizado.....	14
Segurança.....	15
Considerações legais.....	15
Comunicação.....	16

2 | Guia pandêmico ® IREM para gestores imobiliários

Tradução livre do Capítulo de São Paulo nº 111 @irem111saopaulo

Exemplos e Modelos de comunicação.....	17
Assessoria ao locatário.....	17
Limpeza e educação.....	17
Operações de construção.....	18
Mantenha as linhas de comunicação abertas.....	19
RESUMO Check-list	20
Conclusão.....	22
Recursos e referências.....	23

Introdução

Estar preparado é fundamental para prevenir a propagação de doenças infecciosas e minimizar o impacto caso ocorra um surto. Desde nossos governos e sistemas de saúde, até a responsabilidade pessoal de cada indivíduo, todos nós devemos manter um estado de prontidão e capacidade de agir.

Os gestores de propriedades têm um alto padrão de responsabilidade, mas especialmente em tempos incertos há muitas pessoas que dependem de nós como líderes para mantê-los seguros e proteger seus interesses. Desde funcionários, até proprietários, investidores, residentes e locatários, há vários aspectos de preparação, operações de negócios e comunicação necessários para abordar cada um desses stakeholders diante da ameaça de uma pandemia. A ação mais importante a tomar é planejar agora.

Reconhecimentos

Agradecemos aos seguintes indivíduos por suas contribuições a este guia:

Cheryl Gray, CPM® 2020 IREM® President
Head of Special Projects, Operational
Excellence QuadReal Property Group
Toronto, ON, Canada

Keith Flores, CPM® Vice President Sunrise
Management & Consulting, AMO® Albany,
NY

Angela Aeschliman, CPM® SVP, Property and
Asset Management The Missner Group Des
Plaines, IL

Tamra Godfrey, SHRM-SCP HR Director
Blanton Turner, AMO® Seattle, WA

Barry Blanton, CPM® 2020 IREM® Senior
Vice President Principal Blanton Turner,
AMO® Seattle, WA

Jesse Holland, CPM® President Sunrise
Management & Consulting, AMO® Albany,
NY

Kris Cramer, CPM® 2020 IREM® Regional
Vice President Senior Property Manager
Colliers International, AMO® Rosemont, IL

Isenção de responsabilidade legal

O Instituto de Gestão Imobiliária, incluindo, sem limitação, seus diretores, funcionários, colaboradores, conselheiros, consultores, membros do comitê, membros da força-tarefa, agentes, voluntários e membros ("IREM®"), elaborou este material com o único e singular propósito de fornecer práticas potenciais para lidar com um evento pandêmico conforme declarado por:

- (i) Os Centros de Controle e Controle de Doenças dos EUA ou outra autoridade governamental de saúde;
- (ii) Organização Mundial da Saúde; ou
- (iii) Uma empresa de gestão imobiliária ou gestores de imóveis de acordo com seu próprio plano pandêmico (qualquer um deles referido como "Pandemia"), e para nenhuma outra preocupação com a saúde ou qualquer outro assunto.

Este Guia ou qualquer parte dele não cria, e não se destina, a criar um padrão de cuidado para qualquer profissional imobiliário ou gerente de imóveis. Este Guia ou qualquer parte dele não cria, e não se destina, a criar qualquer relação de qualquer tipo, ou criar qualquer dever de cuidado entre o IREM® (ou qualquer uma das pessoas ou partes incluídas no IREM® conforme definido) e qualquer outra pessoa ou entidade, incluindo qualquer pessoa ou entidade que possa ler, revisar, usar ou tomar conhecimento deste Guia ou de qualquer parte dele ("Usuário").

As informações deste Guia não se destinam de forma alguma a defender, promover ou sugerir qualquer método ou método preferido para lidar com uma Pandemia. Caso o Usuário enfrente quaisquer questões relacionadas a uma Pandemia ou qualquer outra doença, doença ou qualquer outra preocupação ou emergência de saúde, o Usuário deve procurar aconselhamento médico e/ou de saúde pública ou outra assistência profissional. As informações contidas neste Guia não devem ser utilizadas durante qualquer emergência médica, diagnóstico ou tratamento de qualquer condição médica.

A informação é apresentada "como está". O IREM® não faz representações expressas ou implícitas, garantias, garantias ou promessas de que as informações apresentadas sejam atuais ou precisas a qualquer momento, seja atualmente, anteriormente ou em qualquer momento no

futuro. Sempre que possível, são fornecidos links para agências ou autoridades governamentais apropriadas, e o Usuário é encorajado a consultar essas agências e autoridades para obter informações adicionais.

As informações deste Guia não se destinam a cobrir todas as situações. Os usuários devem procurar aconselhamento de um profissional qualificado antes de aplicar qualquer informação contida neste Guia para suas próprias circunstâncias particulares. Os usuários devem sempre obter aconselhamento profissional adequado sobre questões médicas, legais, estruturais, organizacionais, pessoais, proprietárias, de saúde pública ou profissionais.

O IREM®, seus parceiros e afiliados ou organizações relacionadas não fazem nenhuma representação ou garantia implícita ou expressa de que as informações contidas neste aqui são sem risco. Além disso, absolutamente nenhuma dessas partes aceita qualquer responsabilidade ou responsabilidade por quaisquer atos ou omissões feitas ou omitidas em dependência, total ou parcialmente, neste Guia ou em qualquer de seus conteúdos ou inferências. As mesmas partes se isentam de qualquer responsabilidade ou responsabilidade a qualquer pessoa, seja em contrato, patrimônio, delito, estatuto ou lei de qualquer tipo, por quaisquer perdas diretas ou indiretas, doença ou dano, ou dano, seja ela geral, incidental, punitiva consequente ou qualquer outro tipo de dano, relacionado ao uso deste Guia.

O Usuário reconhece que essa isenção de responsabilidade impede que qualquer eventual dever de cuidado devido pelo IREM® ao Usuário seja decorrente, seja por estado de lei, patrimônio ou estatuto, incluindo qualquer obrigação de manter essas informações em dia, validá-la, garantir sua exatidão ou atualizá-la de qualquer forma. O Usuário reconhece e concorda que o uso deste Guia, total ou parcialmente, não pode ser a base para quaisquer reclamações legais ou outros processos contra o IREM®. Ao acessar, baixar e/ou ler este Guia, o Usuário aceita e concorda expressamente em cumprir cada termo acima mencionado deste aviso.

IREM® Guia pandêmico do para gestores imobiliários

Planejamento

Criando um plano de pandemia

Um plano pandêmico bem desenhado deve permitir que você responda de forma flexível a diferentes níveis de gravidade e refinar sua resposta conforme necessário. Considere o "Continuum of Pandemic Phases" (mostrado abaixo.) À medida que uma pandemia piora suas estratégias e respostas precisam mudar.



Indique objetivos

Ao desenvolver seu plano de pandemia, decida sobre seus objetivos, que podem incluir:

- Reduzir a propagação de infecções entre seus funcionários, residentes e locatários.
- Manutenção de operações comerciais.
- Minimizar o impacto em seus clientes, proprietários e investidores.
- Comunicar com transparência.
- Manter uma liderança calma e controlada.

Avaliando o risco de exposição no local de trabalho

Ao desenvolver seu plano, você vai querer identificar os riscos à saúde que seus funcionários podem enfrentar com base em suas responsabilidades de trabalho e ambiente. Faça-se estas perguntas:

- Os funcionários, no curso de suas funções, são propensos a:
 - Manter contato presencial com grande número de pessoas?
 - Passar um tempo em locais de trabalho, como ambientes de saúde, onde eles podem entrar em contato com pessoas doentes?
 - Manusear materiais que possam estar contaminados, como amostras de laboratório ou resíduos de cuidados de saúde?

Certifique-se de que seu plano atenda a esses cenários de maior risco de acordo.

Ativando seu plano

Criar uma equipe pandêmica e identificar claramente os tomadores de decisão são os primeiros e mais importantes passos no desenvolvimento de um processo para ativar seu plano. A **equipe decidirá quando e como ativar seu plano**, e deve concordar em quais eventos desencadearão a ação. Eventos de gatilho são aqueles que iniciariam a implementação. Estes podem ser conduzidos por órgãos governamentais federais, estaduais ou locais – ou por ações como o fechamento de um distrito comercial ou escolar.

A equipe também deve liderar exercícios de teste para identificar lacunas ou problemas com o plano. Incluem representantes de diversos departamentos como operações, tecnologia da informação (TI) e recursos humanos. Sua equipe de pandemia deve incluir membros de todas as

equipes em toda a empresa. Indivíduos desses departamentos devem ser treinados em protocolos pandêmicos.

Um plano pandêmico considera toda a empresa, suas localizações e todos os níveis de negócio. Os gerentes do site provavelmente serão esperados para assumir a liderança na ativação de seu plano em seu edifício particular, por isso certifique-se de envolvê-los no processo.

Obtendo informações e adesões

Os funcionários se sentirão valorizados se forem convidados a ajudar a desenvolver e revisar o plano. Você também deve entrar em contato com órgãos locais de saúde (municipais e estaduais) para uma melhor compreensão e adequação conjunta dos planos. Você também pode considerar compartilhar seu plano e melhores práticas com outros profissionais de gestão imobiliária, incluindo sua rede IREM®. Este é o momento ideal para participar do generoso compartilhamento de conhecimento pelo qual os membros do IREM® são conhecidos.

Desativação do seu plano

O plano pandêmico deve incluir não apenas gatilhos para ação, mas também orientação sobre o retorno às operações normais de negócios. Semelhante à ativação do plano, identifique gatilhos ou outros indicadores que alertem você e a equipe para voltarem ao normal. Isso pode ser uma desaceleração no número de infecções relatadas, orientação dos governos federal, estadual ou local, ou outros sinais de que a ameaça de infecção é reduzida.

Controle de infecções

Nossa constante interação com funcionários, locatários, moradores, usuários e clientes do ramo imobiliário significa que devemos ser diligentes em nossas ações para evitar a propagação da infecção. **Mas isso não é só sua responsabilidade, é responsabilidade de todos.** Você pode ajudar aqueles em suas empresas e edifícios a controlar a infecção, educando-os sobre as seguintes orientações do CDC:

Enfatize ficar em casa quando estiver doente, etiqueta respiratória e higiene das mãos

- Coloque cartazes que incentivem a ficar em casa quando estiver doente, tosse e espirro etiqueta, e higiene das mãos em seu local de trabalho e propriedades onde eles provavelmente serão vistos.

- Forneça lenços e toalhas de papel descartáveis e recipientes onde não seja necessário tocar.
- Instrua os funcionários a lavar as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos ou limpe as mãos frequentemente com um desinfetante para as mãos à base de álcool que contenha pelo menos 60-95% de álcool.
- Forneça sabão, água e álcool no local de trabalho. Certifique-se de que os suprimentos adequados sejam repostos e mantidos. Coloque álcool para limpeza das mãos em vários locais, como entradas de prédios, áreas comuns, salas de conferência e em todas as estações de trabalho dos funcionários para incentivar a higiene das mãos.
- Visite as páginas disponíveis sobre etiqueta de tosse e espirro e, como lavar as mãos. Para maiores informações consulte CDC's pages.
- A limpeza e desinfecção rotineiras de superfícies comumente tocadas, é particularmente importante em casos de vírus respiratório pandêmico.

Funcionários doentes separados

O CDC recomenda que os funcionários que aparentem ter sintomas de doenças respiratórias agudas (ou seja, tosse, falta de ar) ao chegar ao trabalho ou adoecer durante o dia devem ser separados de outros funcionários e encaminhados para casa imediatamente. Os funcionários doentes devem cobrir seus narizes e bocas com um lenço ao tossir ou espirrar (ou um cotovelo ou ombro se não houver lenço de papel disponível). A área de trabalho do funcionário doente deve ser limpa e desinfetada após a partida.

Preparar-se para o distanciamento social

O distanciamento social é uma intervenção necessária para aumentar a distância física entre as pessoas e reduzir a propagação da doença. Se recomendado por sua agência de saúde pública local, considere quais políticas e procedimentos sua empresa pode implementar para realizar o trabalho remotamente.

Antecipar absenteísmo

Prepare-se para ausências de funcionários decorrentes de doenças pessoais, cuidados com familiares doentes e demissão de programas de primeira infância e escolas K-12. Esteja pronto para adaptar suas práticas de negócios para manter operações críticas.

- Treinamento compartilhado de funcionários para realizar funções essenciais para que o local de trabalho possa operar quando a equipe essencial estiver fora.
- Identificar fornecedores alternativos para atender às necessidades da cadeia de suprimentos.
- Considere priorizar clientes com as maiores necessidades.
- Prepare-se para suspender temporariamente as operações, se necessário.

Planeje viagens restritas

Se houver evidências de um surto nos EUA ou em outro destino comercial, você pode precisar cancelar viagens não essenciais. Considere:

- Como você pode realizar reuniões ou eventos relacionados ao trabalho remotamente?
- Como você pode apoiar funcionários que estão no exterior quando as restrições de viagem são colocadas em prática, especialmente aqueles que adoecem? Certifique-se de ter políticas claras para obter cuidados médicos durante a viagem.

Incentive a preparação pessoal

Sua empresa é tão saudável quanto seus funcionários.

Incentive os funcionários a tomar medidas padrão para se preparar para ficar em casa, se necessário:

- Armazene um suprimento de duas semanas de água e alimentos.
- Certifique-se de ter medicamentos prescritos suficientes em casa.
- Mantenha à mão medicamentos não prescritos e outros suprimentos de saúde. Isso inclui analgésicos, remédios para o estômago, tosse e assistentes frios, fluidos com eletrólitos e vitaminas.
- Obter cópias de prontuários eletrônicos de saúde do médico, hospital ou farmácia.
- Converse com familiares e entes queridos sobre como eles gostariam de ser cuidados se adoecessem e o que é necessário para cuidar deles em casa.

Considerações para gerentes de propriedades multifamiliares

Os gerentes de propriedade e os funcionários que trabalham em edifícios residenciais e multifamiliares devem considerar precauções adicionais. Como as organizações de saúde pública incentivam os funcionários doentes a ficar em casa durante uma pandemia, pode haver um risco aumentado de propagação da doença para funcionários e outros residentes. Para proteger funcionários e outros moradores de indivíduos doentes, quando os pedidos de manutenção são recebidos, é importante qualificar se alguém da unidade está doente ou não e, em seguida, avaliar se a solicitação é uma emergência. Se um morador estiver doente, as instalações ou a equipe de manutenção só devem ser enviadas para a unidade em caso de emergência.

Se você acredita ou tem confirmação de que um residente está doente com um vírus pandêmico, entre em contato com o departamento de saúde local e com a agência nacional de saúde para obter orientações sobre os próximos passos.

Em caso de emergência de manutenção, os funcionários devem seguir essas precauções:

- Use uma máscara e luvas enquanto estiver na unidade e descarte luvas e máscara imediatamente após a conclusão do trabalho.
- Lave as mãos com sabão e água morna imediatamente após a conclusão do trabalho ou use desinfetante para as mãos.

Os funcionários de locação também devem ser treinados para pedir aos possíveis moradores que remarquem apresentações se estiverem doentes e evitem apertar as mãos.

Operações

Sua equipe de pandemia deve identificar operações essenciais, habilidades dos funcionários, canais de fornecimento, relacionamentos dependentes (ou seja, seus residentes/locatários) e o impacto de uma pandemia sobre os recursos críticos. Inclua a avaliação da ausência, interrupção ou interrupção desses sistemas-chave.

Políticas no local de trabalho

A atualização das políticas para incluir licenças médicas, doenças e licenças médicas e o trabalho em casa pode ajudar a mitigar a interrupção nas operações de negócios, bem como manter os funcionários bem.

- Certifique-se de que suas políticas de licença médica sejam flexíveis e coerentes com as orientações de saúde pública e que os funcionários estejam cientes dessas políticas. Visite

o site do Departamento do Trabalho e o site da Comissão de Igualdade de Oportunidades de Emprego para obter mais informações.

- Os empregadores devem manter políticas flexíveis que permitam aos funcionários ficar em casa para cuidar de um membro da família doente.

Os empregadores devem estar cientes de que mais funcionários podem precisar ficar em casa para cuidar de crianças doentes ou outros membros da família doentes do que o habitual. As políticas podem precisar ser adaptadas enquanto o plano pandêmico é ativado, o que pode significar tornar as políticas mais flexíveis do que o habitual, enquanto o plano estiver operacional caso as políticas atuais não estejam funcionando com as medidas recomendadas de controle de infecção.

Para as empresas que têm funcionários que viajam, seria benéfico criar classificações de viagens como viagens discricionárias, viagens programadas, viagens críticas e viagens de emergência. Em seguida, aplique políticas a essas classificações que ajudarão a decidir se a viagem deve ser autorizada durante a fase pandêmica. Consulte as orientações atuais de viagem no site do CDC.

Habilidades dos funcionários

Os gerentes de propriedade devem considerar o treinamento cruzado dos funcionários para garantir que o trabalho continue em caso de alta absenteísmo em uma pandemia. Você também pode considerar terceirizar algumas tarefas através de assistentes virtuais online. Você também pode querer olhar para as diretrizes de compensação quando as tarefas de trabalho mudam.

Vendedores e fornecedores

Com um surto de pandemia, vendedores e fornecedores podem sofrer com a perda de funcionários, e sua equipe no local também pode ser diminuída. Como resultado, eles podem precisar reduzir seus serviços. Os gerentes de imóveis devem revisar as operações de construção regulares, incluindo chamadas de serviço, coleta de lixo, manutenção e movimentações e movimentações para identificar vulnerabilidades operacionais.

É sempre uma boa ideia encontrar provedores de *backup* para operações básicas do prédio. Considere as etapas:

- Identifique seus fornecedores críticos.
- Identifique fornecedores que podem afetar negativamente o seu negócio se eles falharem na entrega.

- Revise os contratos atuais dos prestadores de serviços para ver se você pode usar fornecedores alternativos em caso de interrupção do fornecimento.
- Identificar fornecedores de *backup* e iniciar acordos com eles, se possível.
- Certifique-se de que os fornecedores de "ponto único" estejam cientes de que os fornecedores de backup serão usados apenas se o serviço for interrompido.
- Peça aos seus fornecedores críticos que compartilhem seus planos pandêmicos com você. O que o plano deles inclui? Eles testaram o plano deles? Quando foi atualizado?
- Estabeleça limites com os fornecedores – peça que eles não enviem funcionários que possam estar mostrando sinais de doença para sua propriedade.

TI e segurança

A maioria dos gerentes de propriedade depende fortemente da construção de tecnologias para suportar operações rotineiras, incluindo segurança, pagamentos e exibições. Ao desenvolver seu plano de pandemia, explore opções viáveis para ajudar a manter sua propriedade operacional em caso de crise. E, certifique-se de que sua propriedade possa gerenciar a capacidade de um aumento no uso da internet.

Acesso remoto para funcionários

- Identificar os recursos atuais de acesso remoto.
- Determine a capacidade de internet necessária durante um evento pandêmico.
- Se os recursos de acesso remoto ficarem aquém das necessidades, melhore os recursos.
- Fornecer procedimentos de acesso remoto e acesso remoto à equipe.

Suporte ao sistema telefônico e computadorizado

- Forneça instruções de acesso remoto por correio de voz e encaminhamento telefônico aos funcionários.
- Determine o suporte necessário aos sistemas de computador.
- Identifique o quanto de suporte no local você precisa ou se ele pode ser manuseado remotamente.

Segurança

Em uma pandemia severa, as empresas podem experimentar a diminuição da disponibilidade de segurança, tanto privada quanto pública, como polícia e corpo de bombeiros. Para preencher essa lacuna potencial, inclua a equipe de segurança em planos pandêmicos

Aqui estão algumas sugestões:

- Pergunte sobre o plano pandêmico do seu provedor de segurança e como eles pretendem gerenciar o absenteísmo da equipe.
- Desenvolver relacionamentos com prestadores de serviços de terceiros para preencher qualquer lacuna de segurança durante um evento pandêmico.
- Planeje equipamentos adicionais ou equipe de segurança de backup.
- Inclua requisitos de treinamento para segurança de backup em seu plano pandêmico.

Considerações legais

As pandemias podem levantar muitas questões legais para os gestores de imóveis que devem ser avaliadas antes que seu edifício experimente os efeitos de um surto. Seu imóvel pode ser exposto à responsabilidade por doença residente, exposição de funcionários a residentes doentes, despejos e cenários de afastamento dos funcionários. Esteja preparado para gerenciar cenários legais que possam surgir durante uma pandemia. O não planejamento pode expor sua empresa a acusações como "falha negligente na preparação". Tais reivindicações legais não são sem precedentes.

Revise minuciosamente todos os seus contratos de locação para garantir que eles acessem possíveis interrupções nos negócios em uma pandemia. Alguns locatários podem não cumprir suas obrigações contratuais porque estão sofrendo repercussões econômicas de uma pandemia. Crie uma política escrita como um adendo aos arrendamentos existentes para aplicá-la de forma eficaz e rápida.

Você também deve:

- Revisar contratos com locatários, residentes e fornecedores para determinar quais direitos e remédios eles têm como resultado de interrupções devido a "força maior", um termo legal para circunstâncias imprevisíveis que impedem o cumprimento de um contrato.

- Forneça a esses principais interessados uma notificação oportuna caso ocorra um evento de força maior.
- Preparar-se para um potencial litígio para aplicação de cláusulas de força maior – documente as medidas tomadas para mitigar o impacto da doença infecciosa.
- Atualize as cláusulas de força maior a considerar para doenças, epidemias e quarentenas.
- Considere as opções de seguro para cobrir perdas relacionadas à pandemia.

É claro que os gerentes de propriedade devem se envolver com o advogado ao elaborar seu plano pandêmico para ajudar a limitar a responsabilidade potencial. À medida que as leis e regulamentos mudam com frequência, certifique-se de atualizar seu plano de acordo.

Comunicação

A comunicação é tão crítica quanto a preparação, e é importante ser factual e transparente ao compartilhar informações com funcionários, clientes, locatários, moradores e fornecedores. Sua equipe de pandemia deve decidir como você irá transmitir informações para cada uma dessas partes interessadas durante um surto e a frequência com que você irá se comunicar. Em emergências, os funcionários procurarão por orientação e os clientes se sentirão mais confortáveis sabendo que você está preparado.

- Estabelecer um protocolo de comunicação – contatos-chave, cadeia de comando, canais e processo de documentação.
- Quando seu plano estiver em vigor, certifique-se de que todos saibam como ele funciona. Inclua seu plano como parte do seu novo programa de orientação de contratação e torne-o acessível postando avisos em seu site e aplicativos.
- Discutir como prevenir e abordar rumores e desinformação.

Mantenha sua comunicação calma e baseada em fatos para evitar tocar no medo inato dos indivíduos. Identifique seus melhores recursos locais e regionais para dados e conselhos atualizados e em tempo real para ajudá-lo a monitorar a situação.

À medida que uma pandemia se desenrola, prepare modelos de comunicação para responder aos moradores, locatários e convidados. Mantenha-o factual e faça referência às recomendações da autoridade local.

Exemplos e Modelos de comunicação

São apenas mensagens sugeridas. Por favor, leia e edite cuidadosamente todas as informações conforme apropriado à sua circunstância. Conselhos e orientações provenientes do CDC.

Assessoria ao locatário

Sua segurança, saúde e bem-estar são de extrema importância para nós. Entendemos que há muitas preocupações em torno [nome pandemia] e queremos garantir que estamos fazendo tudo o que podemos para proteger nossos [residentes/locatários/funcionários] e prevenir a propagação de doenças.

Estamos comprometidos em fazer nossa parte para mantê-lo saudável e continuaremos a comunicar quaisquer mudanças no serviço para você o mais rápido possível. Além das nossas políticas de limpeza, desinfecção e manutenção existentes, também estamos tomando as seguintes medidas:

Limpeza e educação

- Aumento da frequência e limpeza profunda de superfícies duras em áreas comuns – bancadas, maçanetas e afins.
- Aumento dos dispensadores de desinfetante para as mãos no lobby e em outras áreas comuns, incluindo manutenção frequente para garantir que os dispensadores permaneçam operacionais.
- Sinalização adicional postada para educá-lo sobre como prevenir a propagação de infecções.

Precauções da equipe

- Todos os funcionários estão equipados com máscaras, luvas descartáveis e desinfetantes e são instruídos a descartar luvas e máscaras após cada uso (como após a limpeza).
- Todos os funcionários são treinados em medidas de prevenção e controle de infecções.
- Todos os funcionários são treinados para garantir que as funções críticas de construção sejam mantidas em caso de emergência.
- Todos os funcionários são instruídos a ficar em casa se estiverem se sentindo mal. Atualizações de comunicação

- Estamos aumentando a frequência de comunicações eletrônicas – como mensagens de texto, e-mails e notificações de mídia social para eliminar toques desnecessários de superfícies duras frequentemente usadas.

Operações de construção

- Revisamos planos de continuidade de negócios com todos os funcionários e fornecedores externos para garantir que as funções críticas continuem a ser atendidas em caso de ausência de funcionários.

Prevenir uma pandemia é trabalho de todos. Você pode nos ajudar a prevenir a propagação da infecção fazendo o seguinte:

(Para locatários comerciais)

- Desenvolva um plano de continuidade de negócios e pandemia para evitar a propagação de infecções em seu escritório e apoiar suas operações de negócios em caso de aumento Absentismo.
- Forneça aos funcionários produtos de higienização para seus próprios espaços de trabalho ou outros equipamentos de proteção individual.
- Educar funcionários e visitantes sobre a importância de lavar as mãos adequadamente ou usar desinfetante para as mãos.
- Recomende que os funcionários fiquem em casa quando ficarem doentes.
- Comunique-se com seu gerente de propriedade se o seu plano de pandemia depende de nós para executar funções específicas para que possamos determinar se podemos atender às suas solicitações.

(Para locatários residenciais)

- Lave as mãos com frequência – especialmente depois de tocar nas maçanetas ou apertar os botões do elevador – e siga os procedimentos adequados de lavagem das mãos: ao usar água e sabão, lave as mãos por 20 segundos.
- Use desinfetante para as mãos com pelo menos 60-95% de álcool.

- Se você se sentir mal, fique em sua unidade e deixe a administração do prédio saber que você está se sentindo mal por (sms, chamadas ou e-mails) em (inserir informações de contato). Separe de outros residentes e animais de estimação.
- Se você precisar sair da sua unidade para ir ao médico, por favor, use uma máscara sobre o nariz e a boca (ou na ausência de uma máscara, use um lenço ou lenço) e luvas descartáveis. Descarte esses itens na volta e/ou lave imediatamente.
- Qualquer condômino, ocupante ou prestador deve usar uma máscara facial e ou luvas quando estiver na mesma sala que você.
- Não use transporte público, compartilhamento de carona ou táxis.
- Não entre em nenhuma área pública do prédio.
- Antes de sair para ir ao médico, ligue antes para avisar se você pode ter sido exposto a um vírus.
- Cubra as tosses e espirros com um tecido e descarte imediatamente em uma lixeira destinada ao descarte e lave as mãos imediatamente depois seguindo os passos acima.
- Não compartilhe itens pessoais (pratos, utensílios, copos, roupas de cama, toalhas, etc.)
- Limpe todas as superfícies que são tocadas todos os dias.

Mantenha as linhas de comunicação abertas

Estamos monitorando informações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e [inserir agência local/nacional de saúde] para atualizações. Continuaremos sendo proativos e transparentes em nossa comunicação para evitar pânico, desinformação e garantir que suas expectativas sejam gerenciadas. Evitar que uma pandemia afete nosso prédio é nosso trabalho, assim como o trabalho de todos os nossos locatários/moradores, e agradecemos a todos por fazerem sua parte na prevenção da propagação de doenças. Se você precisar de mais informações, recomendamos os seguintes recursos para as notícias mais atualizadas e desenvolvimentos relacionados ao [nome pandêmico]:

- Espaço reservado – #1 de recursos
- Espaço reservado – #2 de recursos
- Espaço reservado – #3 de recursos

Entre em contato conosco com perguntas no [telefone] ou [e-mail].

RESUMO Check-list

Planejamento

- Identificar objetivos para um plano pandêmico.
- Construir uma equipe de pandemia e identifique os tomadores de decisão em um processo de ativação.
- Engajar os colaboradores no desenvolvimento e revisão do plano.
- Compartilhar o plano com agências locais de saúde, bem como outros profissionais de gestão imobiliária e sua rede IREM®.

Controle de infecções

- Colocar cartazes comunicando higiene eficaz, etiqueta respiratória e ficar em casa quando estiver doente em seu local de trabalho e propriedades.
- Fornecer tecidos e recipientes de descarte sem toque.
- Instruir os funcionários a lavar as mãos corretamente e frequentemente usando sabão e água ou desinfetante para as mãos.
- Fornecer água e água e esfregões nas mãos em vários locais.

- Limpar e desinfetar rotineiramente superfícies comumente tocadas.
- Separar os funcionários que apresentam sintomas da doença de outros e encaminhe para casa imediatamente.

Operações

- Revisar e atualizar as políticas de licenças familiares, médicas e médicas e as diretrizes do trabalho domiciliar.
- Desenvolver diretrizes em torno de viagens para funcionários.
- Treinar os funcionários com habilidades críticas para minimizar o tempo de inatividade com o absenteísmo dos funcionários; revisar as diretrizes de compensação para quando as tarefas de trabalho mudam.
- Criar planos de backup para prestadores de serviços; revisar os planos de pandemia dos fornecedores críticos e compartilhar o seu com eles.
- Revisar os recursos de acesso remoto para funcionários e aprimore os recursos quando necessário; comunicar procedimentos para acesso remoto aos funcionários.

Determinar as necessidades de suporte para sistemas telefônicos e de computador.

Incluir equipes/provedores de segurança no desenvolvimento de um plano pandêmico.

Considerações legais

Envolver o advogado no desenvolvimento do plano pandêmico.

Revisar arrendamentos e considerar a criação de um adendo aos arrendamentos existentes em caso de inadimplência de inquilinos.

Revisar as cláusulas de força maior e atualize para incluir doenças, epidemias e/ou quarentenas.

Revisar contratos com inquilinos, residentes e fornecedores para garantir que eles entendam seus direitos no caso de uma força maior.

Comunicação

Criar um protocolo de comunicação, incluindo a frequência das comunicações durante um surto.

Capacitar a equipe do plano/protocolo de comunicação para garantir que todos saibam como funciona, incluindo como evitar rumores e a disseminação de desinformação.

Conclusão

Ao contrário das empresas que têm um único ou poucos locais de trabalho, os gestores imobiliários estão tipicamente espalhados por muitas regiões, escritórios e propriedades. A natureza multi geográfica da indústria imobiliária torna o planejamento, a preparação e a comunicação essenciais no caso de uma pandemia. Educação e comunicação para locatários, residentes e funcionários serão os fatores-chave na preparação e resposta a uma pandemia, além de manter os planos de continuidade de negócios e avaliações de risco o mais atualizado possível. As pandemias são imprevisíveis – não podemos saber quando a próxima atacará ou quão grave ela pode ser. Essa orientação visa ajudá-lo a avaliar suas políticas e procedimentos atuais, mas o planejamento pandêmico deve ser um processo contínuo que é revisitado à medida que seu negócio cresce e muda.

Recursos e referências

Centers for Disease Control and Prevention (CDC)

Pandemic influenza

Environmental infection control guidelines- Air

Stop the spread of germs (PDF)

Interim Guidance for Businesses and Employers to Plan and Respond to Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), February 2020

Show me the science – Why wash your hands?

Unified Process Practices Guide – Contingency Planning

Interim Guidance for Preventing the Spread of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Homes and Residential Communities Interim US Guidance for Risk Assessment and Public Health Management of Persons with Potential Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Exposures: Geographic Risk and Contacts of Laboratory-confirmed Cases

World Health Organization (WHO)

Whole-of-Society pandemic readiness (PDF)

U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration (OSHA)

Guidance on preparing workplaces for an influenza pandemic

Personal protective equipment

National Institutes of Health (NIH)

Pandemics: Risks, impacts, and mitigation Preventing COVID-19 spread in communities

National Multifamily Housing Council (NMHC) The Pandemic Flu: Are you ready?

National Apartment Association (NAA)
Guidance for dealing with the Coronavirus

Building Owners and Managers Association (BOMA)

Security and emergency preparedness