 <p><b>VITÓRIA</b> HOTEL EXPRESS DOM PEDRO</p>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>1 A 11</b>

### 1. OBJETIVO:

Definir procedimento das atividades gerais do Vitória Hotel Express.


### 2. ALCANCE:

Esse procedimento se aplica à todos os funcionários, prestadores de serviço, terceirizados e clientes que utilizam o Vitória Hotel Express (Hospedagem – Eventos – Restaurante – Bar – Academia), localizado na Rua Heitor Ernesto Sartori, 555, Center Santa Genebra, Campinas - SP, no período de 01 de Junho de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, podendo ser prorrogado mediante necessidade.

### 3. NORMA:

- 3.1 - Para que possamos auxiliar no combate a propagação do vírus Covid-19, como manter um ambiente salutar a todos os nossos funcionários, terceirizados, hóspedes e clientes durante o pico da disseminação do Covid-19 no Brasil e no mundo;
- 3.2 - Para estabelecer procedimento de limpeza, conduta e atendimento durante o período em que este procedimento estiver em vigor;
- 3.3 - Todos os colaboradores devem comunicar imediatamente por telefone o RH e/ou chefia direta e/ou gerente geral da unidade em caso de suspeita e/ou confirmação de COVID-19, como também contato próximo com pessoa suspeita e/ou confirmada da doença, não ir para o hotel;
- 3.4 - Hóspedes com contato próximo com pessoa suspeita e/ou confirmada da doença, ou portadores de COVID-19, vide POP de cliente – Covid-19;
- 3.5 - Verificar as áreas que se mantem isoladas até outra determinação:
- 3.5.1 Restaurante Vick Bar & Cozinha

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações


	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>2 A 11</b>

#### 4. PROCEDIMENTO:

##### a. GERAL:

- i. Todos os ambientes devem estar livres de materiais que podem transmitir a contaminação das pessoas, ex: displays, revistas, jornais, livros, folders, jogo americano, saleiros, pimenteiros, vidros de azeite, porta balas etc.;
- ii. Disponibilizar borrifadores com álcool 70% para desinfecção de utensílios, equipamentos;
- iii. Todos os panos utilizados durante a limpeza de todos os equipamentos e ambientes devem ser higienizados a cada uso seguindo a recomendação da vigilância sanitária;
- iv. Todas as superfícies devem ser higienizadas com frequência;
- v. Evitar falar, cantar, assoviar durante a manipulação de alimentos/contato com outro funcionário, já que o vírus é transmitido pela saliva;
- vi. Manter distanciamento social de no mínimo 01 metro entre todas as pessoas, no ambiente de trabalho (quando não for possível o distanciamento social devido a estrutura física, os procedimentos de higiene devem ser reforçados);
- vii. Higienizar as mãos com frequência e adequada;
- viii. Manter os uniformes limpos e frequentemente higienizados com solução hipoclorídrica de 1%;
- ix. Disponibilizar cartazes informativos de:
  1. Etiqueta da tosse e higiene respiratória;
  2. Uso adequado de EPI;
  3. Higienização das mãos;
  4. Medidas de precaução: evitar tocar olhos / nariz / boca com as mãos não higienizadas;

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>3 A 11</b>

5. Higienização de máscaras;
  6. Higienização de panos utilizados na limpeza;
  7. Higienização de uniformes.
- x. Obrigatoriedade de uso de máscaras conforme decreto lei estadual a partir de 07/05/2020 - Decreto Nº 64959 DE 04/05/2020, que deve ser manipulada e higienizada conforme as orientações da vigilância sanitária


#### **b. PORTARIA**

- i. Entrada e saída de colaboradores será realizada pela portaria de serviço;
- ii. Tratar todos com cordialidade e respeito;

#### **c. ESTACIONAMENTO**

- i. **Cientes** – todos os clientes devem estacionar/manobrar o seu próprio veículo (carros e motos) nas vagas destinadas no subsolo do Vitória Hotel Express;
- ii. O estacionamento manterá a cobrança dos valores de acordo com a tabela fixada na entrada do hotel, a título de guarda e seguro do veículo;
- iii. O pagamento deverá ser realizado na recepção do hotel exclusivamente em cartão de crédito ou débito e faturado à empresa, nesse período não aceitaremos dinheiro ou cheque;
- iv. As bicicletas de clientes devem ser estacionadas nas vagas exclusivas de bicicletas e devem ter seus próprios cadeados, não será permitida a colocação sem a segurança de um cadeado, bem como não há cobrança desse serviço.
- v. **Funcionários** - estacionar diretamente no subsolo nas vagas destinadas a funcionários, perto do portão.


<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>4 A 11</b>

#### **d. RECEPÇÃO / RESERVAS / VENDAS**

- i. Proibido contato físico entre os funcionários e com os hóspedes/clientes, mantendo sempre a cordialidade, carisma e atenção no atendimento pessoal ou telefônico;
- ii. Atender 01 cliente de cada vez em cada balcão da recepção;
- iii. Higienizar com álcool 70% todos os equipamentos e itens que compõem a área de trabalho a cada troca de turno, e os itens de usados por clientes a cada troca de cliente;
- iv. Cada hóspede e cliente deverá ser responsável por sua bagagem, caso haja utilização do carrinho o recepcionista deverá higienizar após cada uso;
- v. Reservas e vendas devem fazer site com no máximo 02 convidados e manter distanciamento de 1 metro, conforme recomendação da vigilância sanitária, sempre utilizando máscara, após visita não esquecer de comunicar as áreas transitadas para que a equipe da governança possa fazer a higienização especial e equipe lavar bem as mãos;
- vi. **GERAL** – todos os equipamentos e itens devem ser higienizadas com álcool 70% no recebimento e devolução das mesmas de modo a garantir a higienização do item e segurança das pessoas, o ambiente (piso e balcão) dessas áreas será higienizado pela equipe da governança com utilização do produto especial de UTI médica o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) duas vezes ao dia.


<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch	Marcos Brocchi	José Porto
Gerente Geral / Nutricionista	Gerente de RH	Diretor de Operações

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>5 A 11</b>

#### e. GOVERNANÇA

- i. Apartamentos – realizar saída (check-out) com limpeza especial do “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) – em caso de apartamento sem suspeita de COVID-19, logo após a limpeza e organização já podemos liberar para uso, em caso de apartamento habitado por hóspede com Covid-19 / quarentena / ou que teve contato confirmado com pessoa acometida da doença, o apartamento deve ser liberado após 48 horas para nova locação;
- ii. Em hóspede in house (check-inn) – realizar a arrumação também com proteção de luva e produtos de nossa grade de limpeza habitual, notificar imediatamente a gerência caso seja anotada alguma anomalia que identifique hóspede como possível suspeito de qualquer doença (ex: medicamentos / sangue / e outros), nos apartamentos ocupados, caso o hóspede esteja no hotel, solicitar que saia do apartamento durante a realização da arrumação;
- iii. Manter a troca de enxoval conforme nosso padrão;
- iv. Receber, entregar e manipular o enxoval da lavanderia protegidos com uso de máscara e luvas – equipe e fornecedor;
- v. **GERAL I** – todas as áreas comuns (corredores / escadas de emergência / rouparias / portas dos apartamentos) devem ser higienizados com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia, no término da jornada;
- vi. **GERAL II** – todas as áreas comuns (banheiros – recepção – restaurante — academia – piscina - lobby, devem ser higienizados com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) duas vezes ao dia.

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>6 A 11</b>


#### f. EVENTOS

- i. Toda área de eventos será redimensionada para 50% da capacidade, de modo a manter distância de 01 metro entre os participantes;
- ii. O serviço de sala e coffee break devem ser realizados no sistema de lunch-in box, individualizados e respeitando os critérios determinados pela vigilância sanitária;
- iii. O almoço deverá ser realizado no restaurante com redimensionamento dos lugares para 50% da capacidade, de modo a manter distância de 01 metro entre os participantes e com serviço a lá carte / sugestão do chefe (entrada – prato principal – sobremesa);
- iv. **GERAL** – todos os equipamentos e itens devem ser higienizadas com álcool 70% na entrada e saída dos eventos de modo a garantir a higienização do item e segurança das pessoas, o ambiente (piso / balcão / banheiros / foyer) dessas áreas será higienizado pela equipe da governança com utilização do produto especial de UTI médica o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim de cada dia.

#### g. MANUTENÇÃO / TI

- i. Atendimento em apartamento vazio, somente com uso de máscara;
- ii. Atendimento em apartamento ocupado, somente com uso de máscara e luva;
- iii. Mesma regra e aplica a terceirizados que venham ao hotel para área de manutenção;
- iv. **GERAL** – todos os equipamentos e itens devem ser higienizadas com álcool 70% no fim de cada atendimento de modo a garantir a higienização do item e segurança das pessoas, o ambiente (piso e balcão) dessas áreas será higienizado pela equipe da governança com utilização do produto especial de UTI médica o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao final de cada dia.

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>7 A 11</b>

#### **h. FINANCEIRO**

- i. Manter distância de 01 metro para atendimento a equipe e terceirizado, respeitando normas estabelecidas em lei.
- ii. **GERAL** – todos os equipamentos e itens devem ser higienizadas com álcool 70% no fim de cada atendimento de modo a garantir a higienização do item e segurança das pessoas, o ambiente (piso e mesas) dessas áreas será higienizado pela equipe da governança com utilização do produto especial de UTI médica o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao final de cada dia.


#### **i. ALMOXARIFADO**

- i. No recebimento das mercadorias, além de analisar o produto recebido conforme procedimento habitual, as embalagens devem ser esterilizadas antes de serem armazenadas no estoque/câmara fria, já que o vírus pode estar em superfícies/embalagens, com álcool 70%;
- ii. Restringir a entrega de fornecedor a no máximo 02 por dia, isso significa realizar a adequação de compras e recebimento;
- iii. **GERAL** – toda a área do almoxarifado deve ser higienizada com o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia, no término da jornada.

#### **j. COZINHA**

- i. **AMBIENTE:** Todas as pias devem estar abastecidas com sabonete anti séptico, papel toalha descartável, álcool 70% para desinfecção das mãos;
- ii. O vírus pode atingir talheres, pratos, corrimões, maçanetas das portas, balcões, prateleiras (contaminação indireta), por isso, todos os utensílios e equipamentos devem ser higienizados e sanitizados com álcool 70% antes do início do serviço, a cada troca de turno e sempre que necessário (a cada manipulação de alimento);
- iii. Ao sair do ambiente de trabalho para fazer intervalo ou ir ao banheiro, não deixar avental ou outros acessórios pessoais no ambiente de trabalho;

<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

 <p><b>VITÓRIA</b> HOTEL EXPRESS DOM PEDRO</p>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>8 A 11</b>


- iv. O tratamento térmico dos alimentos deve garantir que todas as suas partes atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C;
- v. Antes de utilizar a matéria prima que veio do estoque, higienizar a embalagem com álcool 70%;
- vi. Todos os hortifrutis devem ser higienizados com solução de hipoclorito de sódio antes de serem manipulados, conforme cartaz explicativo afixado na cozinha;
- vii. **GERAL** – toda a área da cozinha (estoques / piso das câmaras) deve ser higienizada com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia.

#### **k. SALÃO**

- i. As mesas devem estar com jogo americano descartável e todos os condimentos (sal / pimenta / azeita) unitários;
- ii. O serviço de café da manhã deverá ser a lá carte servido no apartamento até o dia 31/05/2020, após esse período pode ser servido no restaurante também a lá carte e respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;
- iii. Para todos os hóspedes até o dia 31/05/2020, o serviço de almoço e jantar deverá ser room service, após esse período pode ser servido no restaurante também a lá carte e respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;
- iv. Como servir no apartamento:
  - 1. O garçom deve deixar a bandeja com os alimentos protegidos em cima da mesa no apto do hóspede;
- v. Para eventos o serviço será no restaurante individual (entrada / prato principal / sobremesa) e os assentos respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;

<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações



	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>9 A 11</b>

- vi. Proibido contato físico entre os funcionários e com os hóspedes/clientes, mantendo sempre a cordialidade, carisma e atenção no atendimento pessoal ou telefônico;
- vii. O vírus pode atingir talheres, pratos, corrimões, maçanetas das portas, balcões, prateleiras (contaminação indireta), por isso, todos os utensílios e equipamentos devem ser higienizados e sanitizados com álcool 70% antes do início do serviço, a cada troca de turno e sempre que necessário (a cada manipulação de alimento);
- viii. **GERAL** – toda a área do salão, bar devem ser higienizados com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia.


#### **I. REFEITÓRIO**

- i. higienizar as mãos com álcool em gel antes de comer;
- ii. fazer as refeições em silêncio, e com distanciamento entre as pessoas o máximo possível,
- iii. lavar e secar pratos, talheres e copos utilizados e guardar no armário, não deixar no corredor/;
- iv. O vírus pode atingir talheres, pratos, corrimões, maçanetas das portas, balcões, prateleiras (contaminação indireta), por isso, todos os utensílios e equipamentos devem ser higienizados e sanitizados com álcool 70% antes do início do serviço;
- v. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim de cada serviço.

#### **m. ACADEMIA**

- i. **AMBIENTE:** disponibilizar na entrada do espaço: papel toalha descartável, álcool 70% para desinfecção dos equipamentos e álcool em gel para higienização das mãos;

<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

 <p><b>VITÓRIA</b> HOTEL EXPRESS DOM PEDRO</p>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RH-PR-019</b>	
	<b>PROCEDIMENTO DE COVID-19</b>	EDIÇÃO:	<b>01</b>
		DATA:	<b>JUNHO/20</b>
		PÁGINA:	<b>10 A 11</b>

- ii. **CLIENTE** – todos devem fazer uso de máscara, que deve ser manipulada e higienizada conforme as orientações da vigilância sanitária;
- iii. Proibido contato físico entre os funcionários e com os hóspedes/clientes, mantendo sempre a cordialidade, carisma e atenção no atendimento pessoal ou telefônico;
- iv. Academia: atender 02 clientes de cada vez, distribuídos em todo o espaço da academia;
- v. Higienizar com álcool 70% todos os equipamentos e itens que compõem a academia a cada saída de cliente/hóspede;
- vi. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim do dia.

<b>ELABOROU</b>	<b>REVISOU</b>	<b>APROVOU</b>
Daniela Moris / Priscila Busch Gerente Geral / Nutricionista	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

**PROCEDIMENTO****RH-PR-019****PROCEDIMENTO DE COVID-19**EDIÇÃO: **01**DATA: **JUNHO/20**PÁGINA: **11 A 11**