	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	1 A 12

1. OBJETIVO:

Definir procedimento das atividades gerais do hotel Vitória Convention Indaiatuba.

2. ALCANCE:

Esse procedimento se aplica à todos os funcionários, prestadores de serviço, terceirizados e clientes que utilizam o Hotel Vitória Convention Indaiatuba (Hospedagem – Eventos – Restaurante – Bar – Academia – SPA), localizado na Av: Presidente Vargas, 3041 Indaiatuba - SP, no período de 01 de Junho de 2020 a 30 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;
- 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;

4. PROCEDIMENTO:

a. GERAL:


- i. Todos os ambientes devem estar livres de materiais que podem transmitir a contaminação das pessoas, remover: displays, revistas, jornais, livros, folders, jogo americano, saleiros, pimenteiros, vidros de azeite, porta balas e etc;

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	2 A 12

- 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 1,5 metros 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 sendo a forma mais adequada com água e sabão e não os havendo, álcool 70%;
- viii. Manter os uniformes limpos e higienizados diariamente;
- 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;
 5. Higienização de máscaras;
 6. Higienização de panos utilizados na limpeza;
 7. Higienização de uniformes.

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	3 A 12

- x. Obrigatoriedade de uso de máscaras conforme decreto lei estadual a partir de 07/05/2020 - Decreto N° 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. No momento de fiscalização de bolsas e mochilas, ou material de terceirizados utilizar luvas, higienizando as luvas a cada vistoria com álcool em gel;
- iii. 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 estacionamento.
- ii. 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.

d. RECEPÇÃO / RECEPÇÃO DE EVENTOS / 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 / balcão de eventos;

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


	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	4 A 12

- 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. Proibida temporariamente a utilização das revistas e folhetos do balcão;
- v. Cada hóspede e cliente deverá ser responsável por sua bagagem, caso haja utilização do carrinho o recepcionista deverá higienizar após cada uso;
- vi. Colocar uma caixa para coletar as chaves provenientes de hóspedes sobre o balcão sem contato com o hóspede para que estas possam ser devidamente higienizadas;
- vii. 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;
- viii. **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. Banheiros Sociais / Eventos serão higienizados de 2 em 2h e a responsável assinará formulário atrás das devidas portas.

e. GOVERNANÇA

- i. Apartamentos – realizar saída (check-out) com limpeza especial do “Biguanida” (segundo 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


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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	5 A 12

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);
- 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. Frigobar:
 1. Todos os produtos devem ser higienizados antes de dispostos para venda;
 2. Somente entrar em apartamento sem hóspede, com uso de máscara e luva;
- vi. **GERAL I** – todos as áreas comuns (corredores / escadas de emergência / portas dos apartamentos) devem ser higienizados com o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia, no término da jornada;
- vii. **GERAL II** – todas as áreas comuns (banheiros: piscina – recepção – restaurante – bar – academia – vestiários / Vick / Maria Azeitona / Academia / SPA / Quiosque / lobby recepção) devem ser higienizados com o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) duas vezes ao dia.

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	6 A 12


f. EVENTOS

- i. Toda área de eventos será redimensionada para 50% da capacidade, de modo a manter distância de 1,5 metros entre os participantes em sua montagem;
- 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. O serviço poderá ser a la carte / sugestão do chefe (entrada – prato principal – sobremesa) ou Buffet conforme o Protocolo de Boas Práticas da ANR (Ass. Nac. de Restaurantes);
- 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

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	7 A 12

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.

h. RECURSOS HUMANOS / CONTAS A PAGAR E RECEBER

- i. Manter distância de 1,5 metros 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 04 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 e 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

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	8 A 12


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;
- 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 hortifruti 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 (central / confeitaria / estoques / piso das câmeras) deve ser higienizada com o “Biguanida” (segundo 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. As mesas e cadeiras devem ser higienizadas com álcool 70% após cada cliente;
- iii. O serviço de café da manhã deverá ser a la carte servido no apartamento até o dia 30/07/2020, após esse período pode ser servido no restaurante também a la carte ou buffet(dependendo da ocupação) conforme o Protocolo de Boas Práticas da ANR (Ass. Nac. de Restaurantes) e respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;
- iv. Para todos os hóspedes até o dia 30/07/2020, o serviço de almoço e jantar deverá ser room service, após esse período pode ser servido no restaurante também a la carte ou buffet(dependendo da ocupação

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	9 A 12

conforme o Protocolo de Boas Práticas da ANR (Ass. Nac. de Restaurantes) e respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;

v. Como servir no apartamento:

1. O garçom deve deixar a bandeja com os alimentos protegidos em cima de um aparador na porta do apto do hóspede;
2. Tocar a campainha e se distanciar a 2 metros;
3. Aguardar a retirada da bandeja e recolher o aparador (higienizar o aparador com álcool 70%).

vi. Para Eventos, o serviço será no restaurante individual (entrada / prato principal / sobremesa) ou Buffet conforme o Protocolo de Boas Práticas da ANR (Ass. Nac. de Restaurantes) e os assentos respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;


vii. Serviço de delivery e take away continuaram durante todo o período com almoço e jantar;

viii. Proibido contato físico entre os funcionários e com os hóspedes/clientes, mantendo sempre a cordialidade, carisma e atenção no atendimento pessoal ou telefônico;

ix. 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);

x. **GERAL** – toda a área do salão, bar e caixa devem ser higienizados com o “Biguanida” (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia.

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	10 A 12


I. REFEITÓRIO

- i. higienizar as mãos com álcool em gel antes de pegar sua marmita, bem como utilizar a máscara, retirá-la apenas quando for comer. Será disponibilizado papel toalha para uso em pegadores comuns;
- ii. fazer as refeições em silêncio, e com distanciamento entre as pessoas o máximo possível. Programe seu horário de refeição para que não haja aglomerações. Os horários das refeições para melhor programação das equipes:
 1. café da manhã das 06h00 as 08h00
 2. almoço das 10h00 as 14h00
 3. jantar das 17h00 as 20h00
- iii. 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;
- iv. **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 / SPA

- i. **AMBIENTE:** disponibilizar na entrada do espaço: papel toalha descartável, álcool 70% para desinfecção dos equipamentos e álcool em gel para higienização das mãos;
- ii. Não será permitida utilização do ar condicionado e as janelas deverão permanecer abertas ou com fluxo de renovação do ar do ambiente;
- iii. Higienização pelo próprio aluno, antes e depois da utilização de cada equipamento ou acessório, com álcool 70%;

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


	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	11 A 12

- iv. Durante o horário de funcionamento, interromper as atividades de 1 a 2 vezes por dia durante 30 minutos para higienização geral e desinfecção dos ambientes
- v. **CLIENTE** – todos devem fazer uso de máscara, que deve ser manipulada e higienizada conforme as orientações da vigilância sanitária, além de recomendação de utilização de roupas de mangas compridas;
- vi. Será disponibilizado um termômetro a laser para medição de temperatura de todos:
 - 1. Até 37,5º. graus – liberado
 - 2. Acima de 37,5º. Graus solicitar que o cliente volte para casa, caso o cliente insista o Gerente Geral e/ou chefia imediata.
- 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. Academia: atender 08 clientes de cada vez, distribuídos em todo o espaço da academia (considerando que temos 24 equipamentos nessa unidade), limitado ao tempo de 60 minutos de atividades/vez. Aulas específicas que ocorrem em outra sala, deverão ser agendadas para evitar aglomeração;
- iii. SPA – 01 cliente de cada vez, alternado o uso da sala a cada atendimento;
- iv. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim do dia.

n. PISCINA


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

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

	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	12 A 12

- ii. Manter o distanciamento das espreguiçadeiras a 1,5 metros de cada, bem como orientar a utilização da piscina mantendo o mesmo distanciamento entre os usuários;
- iii. Higienizar com álcool 70% todas as cadeiras a cada saída de usuário;
- iv. Obrigatório o uso de almofada individual em cada espreguiçadeira;
- v. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o “Biguanida” (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim do dia.

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

 VITÓRIA <small>HOTEL CONVENTION IMBATUBA</small>	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	13 A 12