	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 Hotel Residence NewPort.

2. ALCANCE:

Esse procedimento se aplica à todos os funcionários, prestadores de serviço, terceirizados e clientes que utilizam o Hotel Vitória Hotel Residence NewPort (Hospedagem – Eventos – Restaurante – Bar – Lazer), localizado na Rua Santos Dumont, 291 – 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 Garibaldi;
 - 3.5.2 Sauna
 - 3.5.3 Piscina
 - 3.5.4 Sala de Ginástica

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,


ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes	Marcos Brocchi	José Porto
Gerente Geral	Gerente de RH	Diretor de Operações

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

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. Todos 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 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;
 5. Higienização de máscaras;
 6. Higienização de panos utilizados na limpeza;
 7. Higienização de uniformes.

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes Gerente Geral	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto 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 Nº 64959 DE 04/05/2020, que deve ser manipulada e higienizada conforme as orientações da vigilância sanitária

b. ESTACIONAMENTO

- i. **Clientes** – todos os clientes devem estacionar/manobrar o seu próprio veículo (carros e motos) nas vagas destinadas no subsolo do Hotel Vitória Hotel Residence NewPort, com auxílio do manobrista da empresa terceirizada;
- ii. A chave deve ser entregue ao manobrista para guarda no claviculário e retirada do mesmo exclusivamente pelo manobrista;
- iii. Caso seja necessário manobrar veículo dentro do estacionamento por conta das vagas, o manobrista deve proteger o volante – cambio – banco do motorista com plástico filme e protetor de assento – idem modelo de concessionária;
- iv. O estacionamento terceirizado manterá a cobrança dos valores de acordo com a tabela fixada na entrada do hotel, a título de guarda e seguro do veículo;
- v. O pagamento passa a ser realizado na recepção do hotel exclusivamente em cartão de crédito ou débito e faturado à empresa, nesse período não aceitaremos dinheiro ou cheque;
- vi. **Funcionários** – todos devem ter a autorização prévia do RH para estacionar diretamente no subsolo nas vagas destinadas a funcionário, durante este período está suspensa a colocação de placa de identificação, porém mantem a guarda da chave no claviculário da equipe de segurança da portaria.
- vii. **Terceirizado** – continua a proibição de utilização das vagas no subsolo com exceção da Van da lavanderia, que deve utilizar exclusivamente a vaga ao lado da caixa d'água somente para carga e descarga de enxoval, e da Van do FrigoBar, para entrega e retirada de produtos, caso ocorra outra necessidade procurar autorização prévia do gerente geral.

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes	Marcos Brocchi	José Porto
Gerente Geral	Gerente de RH	Diretor de Operações


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

- viii. **GERAL** – todas as chaves devem ser higienizadas com álcool 70% no recebimento e devolução das mesmas de modo a garantir a higienização do item e segurança das pessoas.

c. RECEPÇÃO / RECEPÇÃO DE EVENTOS / RESERVAS

- 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;
- 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 dos livros da biblioteca;
- 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;
- 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

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes Gerente Geral	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações


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

do produto especial (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) duas vezes ao dia.

d. GOVERNANÇA

- i. Apartamentos – realizar saída (**check-out**) com limpeza especial do produto (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 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-in)** – realizar a arrumação também com proteção de luva e produtos de nossa grade de limpeza habitual, notificar imediatamente a gerência caso seja notada 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 – 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;
- vi. **GERAL I** – todos as áreas comuns (corredores / escadas de emergência / copas de apoio / portas dos apartamentos) devem ser higienizados com o produto (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 recepção e eventos – recepção – restaurante – bar – cobertura, devem ser higienizados com o

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes Gerente Geral	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

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

produto (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) duas vezes ao dia.

e. EVENTOS


- i. Toda área de eventos será redimensionada para 50% da capacidade, de modo a manter distância de 1,0 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 e com serviço à la 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 produto (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim de cada dia.

f. MANUTENÇÃO

- i. Atendimento em apartamento vazio, somente com uso de máscara;
- ii. Atendimento em apartamento ocupado, somente com uso de máscara.;
- iii. Mesma regra se 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 produto (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao final de cada dia.

g. ALMOXARIFADO

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes	Marcos Brocchi	José Porto
Gerente Geral	Gerente de RH	Diretor de Operações

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


- 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, 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 produto (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia, no término da jornada.

h. 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;
- 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 deve ser higienizada com o produto (segundo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) uma vez ao dia.


i. SALÃO

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes Gerente Geral	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

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

- i. As mesas devem estar com jogo americano descartável e todos os sachets (sal / açúcar / adoçante) unitários;
- ii. As mesas e cadeiras devem ser higienizadas com álcool 70% após cada cliente;
- iii. O serviço de café da manhã deverá ser à la carte servido no apartamento ou salão, até o dia 30/07/2020, respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;
- iv. Para todos os hóspedes até o dia 30/07/2020, o serviço de almoço deverá ser **Room Service**. Após esse período pode ser servido no restaurante também à la carte 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) e os assentos respeitando o distanciamento obrigatório das mesas e clientes;
- vii. Proibido contato físico entre os funcionários e com os hóspedes/clientes, mantendo sempre a cordialidade, carisma e atenção no atendimento pessoal ou telefônico;
- viii. 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);

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes	Marcos Brocchi	José Porto
Gerente Geral	Gerente de RH	Diretor de Operações

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

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


j. REFEITÓRIO

- i. 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;
- ii. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o produto (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim de cada serviço.

k. 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;
- ii. Manter o distanciamento das cadeiras a 1,5 metros de cada, bem como orientar a utilização da piscina mantendo o distanciamento entre os usuários;
- iii. Higienizar com álcool 70% todas as cadeiras a cada saída de usuário;
- iv. Obrigatório o uso de toalha individual em cada cadeira;
- v. Agendar horário de utilização da Recepção
- vi. **GERAL** – toda a área deve ser higienizada com o produto (seguindo instruções de uso e diluição de acordo com o fornecedor) ao fim do dia.

ELABOROU	REVISOU	APROVOU
Douglas Marcondes Gerente Geral	Marcos Brocchi Gerente de RH	José Porto Diretor de Operações

 <p>VITÓRIA HOTEL RESIDENCE NEWPORT</p>	PROCEDIMENTO	RH-PR-019	
	PROCEDIMENTO DE COVID-19	EDIÇÃO:	01
		DATA:	JUNHO/20
		PÁGINA:	10 A 12