

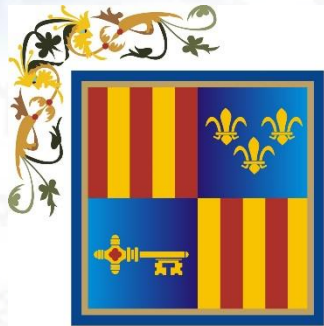
DON RAMÓN

r o l a n

La vanguardia

Gestão de Experiências e Sustentabilidade





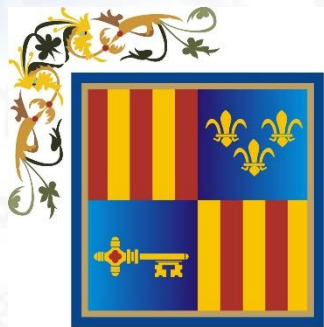
DON RAMÓN
reikiavik

La vanguardia

- **Inauguração: 2000**
- **ADR: R\$ 98,00**
- **Oc. Média: 30% a.a.**
- **Início Implantação SGS: 2007**
- **Consolidação do sistema: 2009**
- **ADR: R\$ 780,00**
- **Oc. Média: 33% a.a.**
- **UH's: 12 (aptos Luxo e Suites)**
- **Colaboradores: 09 (100% Locais)**
- **Satisfação clientes opinário: 92%**
- **Satisfação clientes redes sociais: 91%**
- **Aceitação SGS: 78%**
- **NF's Preventivas / Corretivas 2014 -2015: 124**
- **Nf's tratadas e fechadas: 91%**
- **320 Reikianos Formados em 2014**
- **80 profissionais de entidades formados reikianos para aplicações em suas organizações, ong's, hospitais entre outros, locais e do RS**

Algumas informações.....



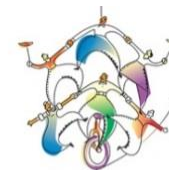


DON RAMÓN
solán
La vanguardia

INICIATIVA | CERTIFICAÇÃO | RECONHECIMENTO



Ministério
do Turismo



MPE Brasil
PRÊMIO DE COMPETITIVIDADE
PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS



DON RAMÓN

1 0 1 0 1 0

La vanguardia

Matriz Base do SGS Don Ramon

ABNT NBR 15.401

Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da
Sustentabilidade - Requisitos





DON RAMÓN

s p a

La vanguardia

Identificação dos aspectos e impactos

Requisitos legais e outros requisitos

Política de Gestão da sustentabilidade

Objetivos e metas

Responsabilidades e autoridades

Programa de Gestão para a sustentabilidade

Competência, conscientização e treinamento

Controle operacional

Monitoramento e medição

Documentação do Sistema de Gestão

Registros do Sistema de Gestão

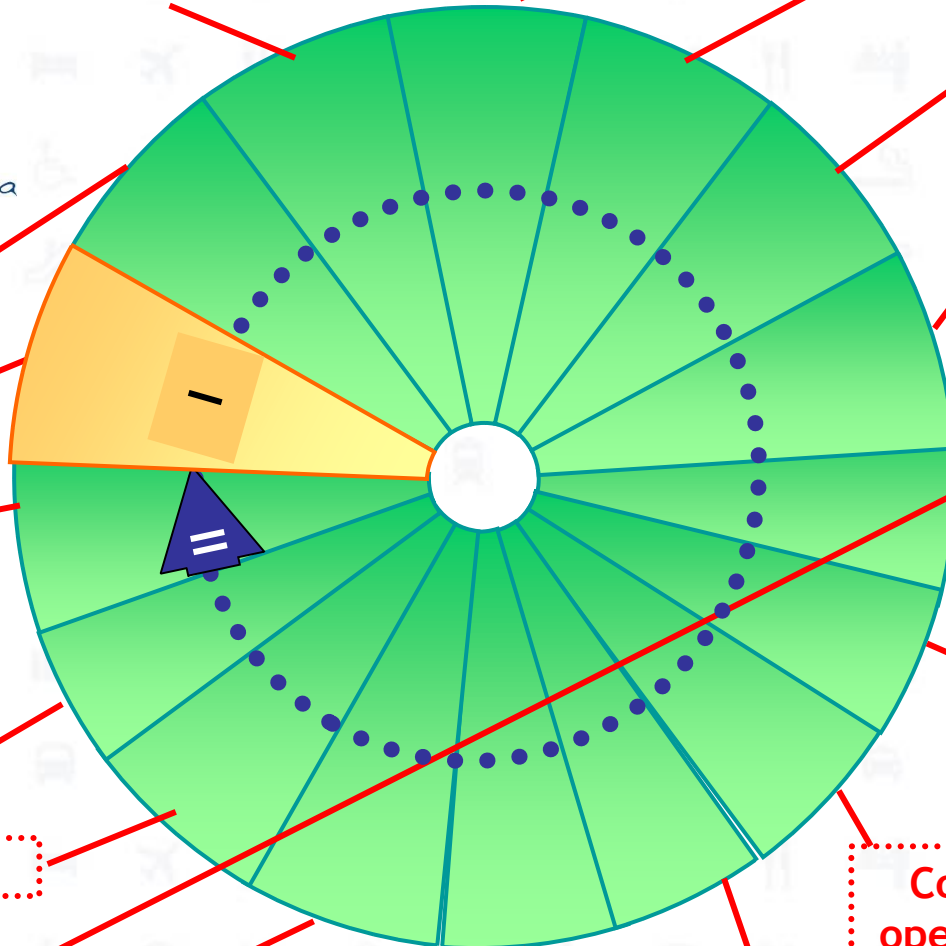
Auditoria interna

Análise crítica

Ações corretivas e preventivas

Diagnóstico

Mapeamento de atividades





ASPECTOS E IMPACTOS DA SUSTENTABILIDADE



Rev No.: 05
Data:22/04/2015
Status: Ultima
substituição doc 2013.

Código: P-GE001

Data:28/11/07Página 1 de 1

1. Objetivo:

Estabelecer as diretrizes e procedimentos para mapeamento de aspectos e impactos da sustentabilidade da Pousada Don Ramon.

2. Diretrizes:

2.1 A Pousada deve estabelecer e manter procedimento para identificar os aspectos ligados à sustentabilidade de suas atividades, produtos ou serviços que possam por ele ser controlados e sobre os quais tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impacto significativo.

2.2 A Pousada deve assegurar que os aspectos relacionados a estes impactos sejam considerados na definição de seus objetivos de sustentabilidade.

2.3 A Pousada deve manter essas informações atualizadas de acordo com as alterações nas condições existente.

3. Procedimentos:

3.1 O Gestor junto com os demais colaboradores deve preencher a Planilha de Aspectos e Impactos de Sustentabilidade, anotando todos os processos e atividades conforme Quadro de Relacionamento entre Processos da Pousada. Anotar os aspectos e impactos existentes nas respectivas atividades, sua significância de acordo com as dimensões ambiental, sócio-cultural e econômica e os controles existentes em conformidade com os padrões definidos pela Política de Sustentabilidade da Pousada e com a legislação existente.

ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO

Normal Visualização da Quebra de Página Layout da Página Modos de Exibição Personalizados

Modos de Exibição de Pasta de Trabalho

Régua Barra de Fórmulas Linhas de Grade Títulos

Mostrar

Zoom 100% Zoom na Seleção

Nova Janela Organizar Tudo Congelar Painéis Ocultar Reexibir

Dividir Exibir Lado a Lado Rolagem Sincronizada Redefinir Posição da Janela

Janela

Alternar Janelas Macros

Planilha Aspectos e Impactos Don Ramon

revisão n° 05
data 05/02/2015

codigo: R-GE 017
data: 28/11/2007 página 1 de 1

Filtros de Significância

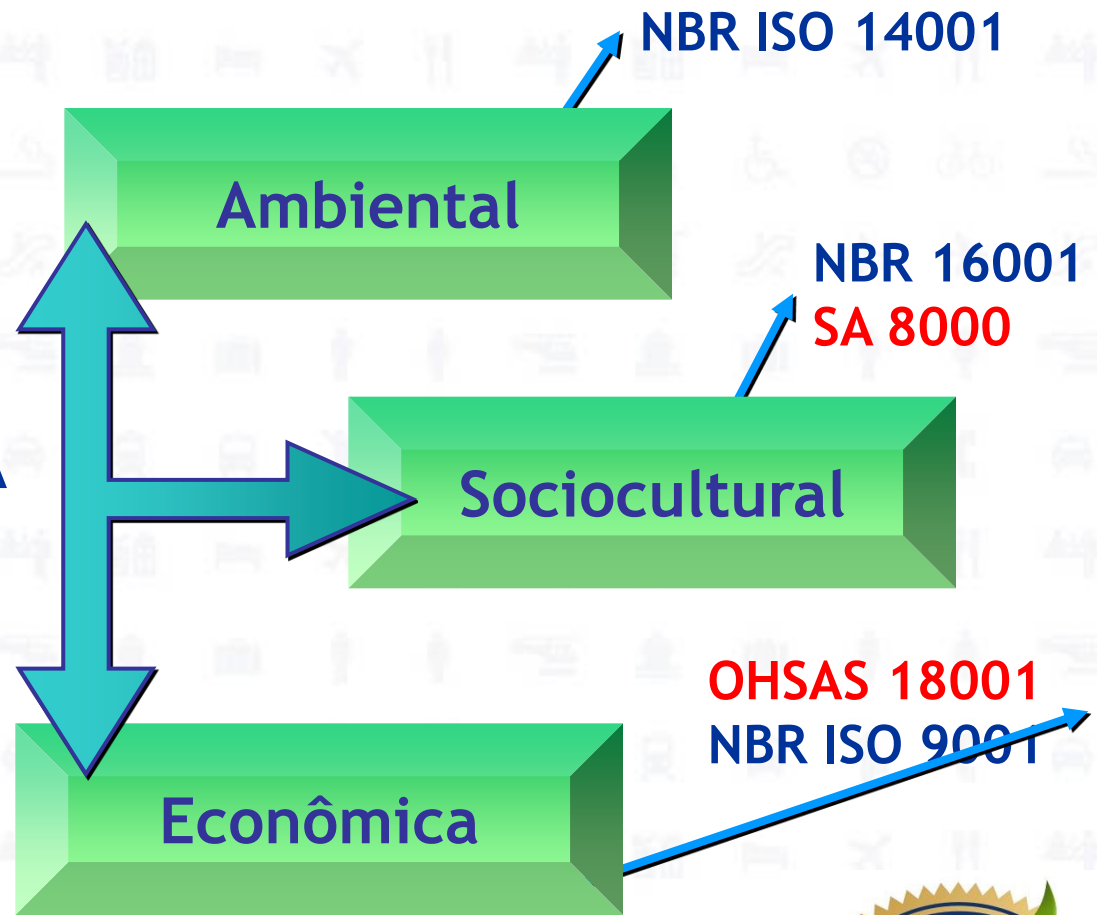
| ÁREA | PROCESSO | ATIVIDADE | ASPECTO | IMPACTO | CONTROLE OPERACIONAL EXISTENTE | Interesse Ambiental | Interesse Econômico | Interesse e Sócio Cultural | Significancia | Ações de Gerenciamento ou Oportunidades de melhorias quando | Requisitos Legais | Observação |
|---------------------------------|------------------------|------------------------------|---|---|--|---------------------|---------------------|----------------------------|---------------|---|---|--|
| Administração de Pessoal | Recrutamento e seleção | Contratação de pessoal local | Contratação de pessoal local | Redução da desemprego, melhoria da renda local | A contratação prioriza pessoas da comunidade local. | Não | SIM | SIM | SIM | Conforme ao momento.. | CLT | Atender aos requisitos de CLT |
| | | Desenvolvimento | Definição de responsabilidades e competências Capacitação e avaliação Condições de trabalho Equipamentos e uniformes | Satisfação do cliente, Motivação do trabalhador Melhoria do rendimento Segurança contra riscos de trabalho do trabalhador | treinamento semanal no programa "cuidado de nosso hospede", reunião operacional e gerencial semanal e briefing semanal | Não | SIM | SIM | SIM | | NR 04 NR 09 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL NR-15 Atividades e operações insalubres NR 007 e NR 09 | desenvolver |
| | | Remuneração | Conformidade com a legislação, Alinhamento com mercado | Motivação e estabilidade do trabalhador, ação trabalhista | remuneração acima do teto de mercado, PPR e política de comissionamento por resultado alcançado | | | SIM | SIM | Conforme ao momento.. | CLTNR-04 | Atender aos requisitos de CLT e decidir local 100% |
| | | Benefícios | Sócio e melhorar das condições de vida do trabalhador e família | Motivação, estabilidade, redução do faltas e absenteísmo do trabalhador e família | vale transporte, alimentação gratuita. | | | SIM | SIM | Conforme ao momento.. | | em execução 100% |
| | Comprar | Aquisição | Solução e desenvolvimento das fornecedores locais | Melhoria da renda e empregabilidade | forneedores locais | | SIM | SIM | SIM | SIM | Conforme ao momento.. | |
| Geração de resíduos e efluentes | | | Degradação do ambiente | plano de negocio e estrategico com orçamento planejado anualmente | | sim | sim | | sim | Conforme ao momento.. | DN392 | 100% |
| Produtos poluentes | | | Degradação do ambiente | definição de par stock semanal | | | | | | | | |

Planilha



DON RAMÓN
solán
La vanguardia

SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE



Modo de Leitura | Layout de Impressão | Layout da Web

Estrutura de Tópicos | Rascunho

Régua
 Linhas de Grade
 Painel de Navegação

Zoom 100%
 Uma Página
 Várias Páginas
 Largura da Página

Nova Janela | Organizar Tudo | Dividir

Exibir Lado a Lado
 Rolagem Sincronizada
 Redefinir Posição da Janela

Alternar Janelas
 Macros

Modos de Exibição

Mostrar

Zoom

Janela

Macros



Programa Ambiental Don Ramon

Rev. No.: 02
 Data: 20/04/2015

Código: P-Ge086
 Data: 02/03 /13 Página 1 de 2



Programa Ambiental Don Ramon

Rev. No.: 02
 Data: 20/04/2015

Código: P-Ge086
 Data: 02/03 /13 Página 2 de 2

1. Objetivo:

Estabelecer as diretrizes e procedimentos para a realização de programa Ambiental.

2. Diretrizes:

- 2.1 Fica definido que a empresa irá basear suas operações e ações de acordo com análise e controle através de planilha de aspectos e impactos, seus controles existentes e oportunidade de melhorias contínuas.
- 2.2 Fica definido que a empresa irá definir e divulgar política de sustentabilidade que norteará a gestão da empresa.
- 2.3 Fica definido que a empresa irá criar, alimentar e analisar indicadores sustentáveis para que possa alcançar controles para minimização dos impactos e dos referidos números dos indicadores.
- 2.4 Fica definido meta de redução de consumo dos meios para geração das operações do empreendimento de 1% a.a. com base nos indicadores sustentáveis.
- 2.5 Fica definido que a empresa irá incluir os clientes neste trabalho ambiental de redução, com meta definida no item acima, através de neg. doc. sustentável para ações do cliente na uh para diminuição do impacto de sua hospedagem.
- 2.6 Fica definido que será gerada ações de minimização e ou neutralização quando possível dos impactos gerados ao ambiente a qual a empresa está inserida, através do documento e registro de objetivos e metas da empresa com base nos impactos relacionados.
- 2.7 fica definido que todos os resíduos gerados serão reutilizados, reciclados e reduzidos através de utilização de mutuocário, compostagem, parcerias sociais com escolas e organizações sociais do município para utilização de resíduos secos.
- 2.8 Fica definido que será utilizado portal de reservas on-line denominado Better Word's que destinará por contrato 28% do valor de receita gerada pelas reservas para compensação de CO2

3. Procedimentos

- 3.1 A recepção deverá incentivar reservas pelo portal eletrônico de reservas para que possa ser realizado trabalhos definido acima nas diretrizes estabelecidas
- 3.2 fica definido que o RD da empresa irá alimentar os indicadores sustentáveis e divulga-los nos canais de comunicação disponíveis.
- 3.3 fica definido que o RD da empresa irá realizar análise crítica de desempenho dos indica dores sempre que necessário.
- 3.4 O RD da empresa deverá salvaguardar a política de sustentabilidade da empresa e garantir que todos os canais de comunicação internas e externas da empresa estejam comunicando-a de forma correta.
- 3.5 O RD da empresa deve buscar atingir a meta de redução estipulado para os indicadores sustentáveis, tomando as medidas cabíveis para esta busca.
- 3.6 O RD da empresa deve buscar cumprir objetivos e metas traçados e prazos estipulados para tanto.
- 3.7 O RD da empresa deve garantir que os resíduos gerados terão o devido tratamento e destino para reutilização, redução e reciclagem dos materiais.

Régua
 Linhas de Grade
 Painel de Navegação

Zoom 100%
 Uma Página
 Várias Páginas
 Largura da Página

Nova Janela
 Organizar Tudo
 Dividir

Exibir Lado a Lado
 Rolagem Sincronizada
 Redefinir Posição da Janela

Alternar Janelas
 Macros

Modos de Exibição: Modo de Leitura, Layout de Impressão, Layout da Web
 Mostrar: Régua, Linhas de Grade, Painel de Navegação
 Zoom: Uma Página, Várias Páginas, Largura da Página
 Janela: Nova Janela, Organizar Tudo, Dividir, Exibir Lado a Lado, Rolagem Sincronizada, Redefinir Posição da Janela
 Macros: Alternar Janelas, Macros



Programa socio-cultural Don Ramon
 Bem Receber
 Bem Receber
 Bem Receber

Rev. No.: 02
 Data: 20/04/2015

Código: P-Ge085
 Data: 02/03/13 Página 1 de 2

1. Objetivo:

Estabelecer as diretrizes e procedimentos para a realização de programa sócio-cultural à comunidade local.

2. Diretrizes:

- 2.1 Fica determinado que anualmente deverá ser promovida palestra de esclarecimentos sobre assuntos relativos a saúde e qualidade de vida, com o intuito de melhoria contínua da saúde e qualidade da saúde de todos, promovendo melhoria em âmbito cultural e de saúde propriamente dita.
- 2.2 esta palestra será aberta a comunidade local e a familiares dos colaboradores, com entrada franca e entrega de alimento não perecível de forma voluntária para realização de trabalho social em entidade a ser definida pela direção.
- 2.3 Fica definido que será desenvolvido ao longo do período seqüência de palestras, ações e vivências, com cunho cultural e social, com entrada sendo alimento não perecível para doação, e ou outros itens de necessidades levantadas e fornecidas pelas entidades sociais e outras entidades afins envolvidas neste projeto. Podendo ser de cunho público ou privada, este conjunto de processos e ações é definido com o nome de movimento "Onda Encantada".
- 2.4 deverá ser evidenciado a eficácia das ações realizadas dentro do projeto onde encantada, de acordo com procedimento de monitoramento e medição do SGS "P-GE 033" e registro de verificação "R-GE 060".
- 2.4. Fica definido que será realizado programa de capacitação e ou Qualificação para ocupações de hotel com a comunidade carente local ou desfavorável economicamente e profissionais atuantes na área, com o intuito de capacitação para colocação no mercado ou atualização profissional com relação a esta demanda. Este programa de capacitação comunitária será realizado em parceria com Associação Pousadas Serra Gaúcha, onde foi criada comissão para tratar especificamente desta temática e desenvolvimento de programa e ações para tanto, onde o



Programa socio-cultural Don Ramon
 Bem Receber
 Bem Receber
 Bem Receber

Rev. No.: 02
 Data: 20/04/2015

Código: P-Ge085
 Data: 02/03/13 Página 2 de 2

3. Procedimentos

- 3.1 o ciclo de palestras de esclarecimentos sobre assuntos de saúde e ou bem estar, o ciclo de palestras da seqüência onde encantada para trabalho cultural e social serão oportunizados pelos proprietários do empreendimento e organizados pelo RD da empresa, de acordo com demandas levantadas junto aos parceiros atuantes no projeto.
- 3.2 os setores da empresa serão envolvidos e alinhados de acordo com o perfil do evento em reunião de mobilização previa para apoio e definição da logística e definição dos serviços do evento.
- 3.3 os apoios e patrocínios a eventos culturais locais serão definidos pelos proprietários e RD da empresa, serão escolhidos eventos de grande monta para desenvolvimento do turismo local e fortalecimentos da cultura estruturada local.
- 3.4 as reservas de UH's com intuito comunitário em formato cortesia para apoio ao desenvolvimento social e cultural local deverão ser feita diretamente pelo RD da empresa ou determinada por ele para realizar reserva no sistema e deve conter esta informação no Status de reserva deste cliente.

Windows taskbar with icons for Word, Excel, Outlook, Skype, and PowerPoint. System tray shows time 15:58 and date 10/05/2015.

Recortar Copiar Pincel de Formatação

Fonte: Arial 10, Bold, Italic, Underline, Text Color, Background Color, Paragraph: Bullets, Numbering, Indentation, Alignment, Spacing, Styles, Language, Proofreading, Show/Hide, Document Grid

Estilo: AaBbCcI, AaBbCcD, AaBbCcI, AaBbC, AaBbCcI, Normal, Título 3, Sem Esp..., Título 1, Título 2

Edição: Localizar, Substituir, Selecionar



Agenda Anual Programas permanentes atendimentos Programa de saúde

RevNo:03
Data:22/04/2015
Status: substituindo doc. 2014

Código: R-Ge040
Data:20/09 /12 Página 1 de 4



Agenda Anual Programas permanentes atendimentos Programa de saúde

RevNo:03
Data:22/04/2015
Status: substituindo doc. 2014

Código: R-Ge040
Data:20/09 /12 Página 2 de 4

1. Objetivo:

Estabelecer agenda e registro das atividades a serem desenvolvidas ao longo do ano de palestras e atendimentos complementares a colaboradores, família e comunidade local.

2. Diretrizes:

- 2.1 Deverá ser feita agenda que irá compor as palestras pretendidas ao longo do ano nos meses provável de sua execução e posterior atendimento complementar.
- 2.2 Esta agenda poderá ser alterada a qualquer tempo e devidamente informada sua alteração a todos os interessados.
- 2.3 Deverá ter um mínimo de 01 palestra obrigatória anual;
- 2.4 todos os colaboradores podem usufruir de 01 terapia mensal a sua escolha para tratamento, devendo o mesmo agendar com recepção do Spa dia e hora de sua preferência, este serviço disponível funcionará de forma não cumulativa e diariamente deverão participar de alongamento laboral com base em Yoga promovido pelo Spa Hologar D'Alma ou terapia de Relaxamento de curta duração oferecida pelo Spa.
- 2.5 esta agenda deve operar de abril a novembro, devido a períodos de alta temporada e férias dos colaboradores.

3. Procedimentos

3.1 Agenda:

| Mês | Data | Palestra | Palestrante |
|----------|-----------|--|------------------|
| Abril | 26/04 | Curso Reiki II Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Maio | 02/05 | Onda encantada – Sarau Poético comunitário | |
| Maio | 08/05 | Onda encantada – Roda de Cura | Paulo Moura |
| Maio | 09 -11/05 | Palestra aberta a comunidade Ambientur | Vicente Atz |
| Maio | 16/05 | Onda encantada, Curso de Shantala | Sabrina Fellu |
| Maio | 17/05 | Curso Reike I Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Maio | 17-22/05 | Proposta de norma para sustentabilidade ISO TC 228. Plenária mundial | Ariana do Sul |
| Maio | 24/05 | Curso Reike II Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Maio | 18/05 | Reiki para Bebês comunitário | Elyana Hauser |
| Junho | 14/06 | Curso Reike I Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Junho | 20/06 | Curso de Ayurveda | Vanessa Santelli |
| Junho | 21/06 | Curso Reike II Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Junho | 28/06 | Curso Reike III Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Julho | 05/07 | Curso Reike I Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Julho | 12/07 | Curso Reike II Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Agosto | 02/08 | Curso Reike I Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Agosto | 16/08 | Curso Reike II Missão comunitária | Elyana Hauser |
| Setembro | 13/09 | Curso Reike I Missão comunitária | Elyana Hauser |

ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO Entrar

Trebuchet MS 9 A A Quebrar Texto Automaticamente Geral

N I S Mesclar e Centralizar % 000 0,00 0,0

Formatação Condicional Formatar como Tabela Estilos de Célula

Inserir Excluir Formatar Células

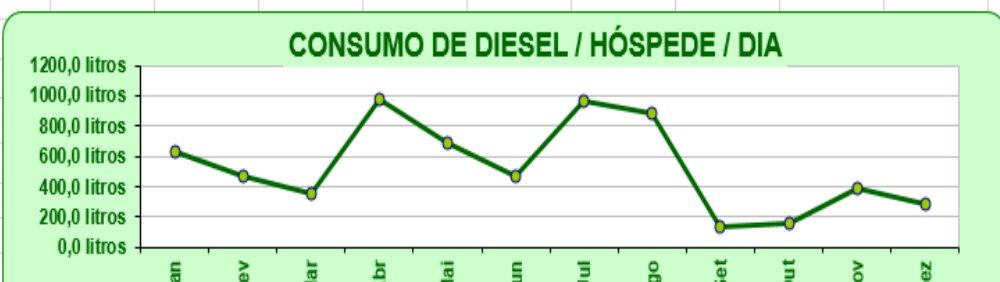
Classificar e Filtrar e Selecionar Edição

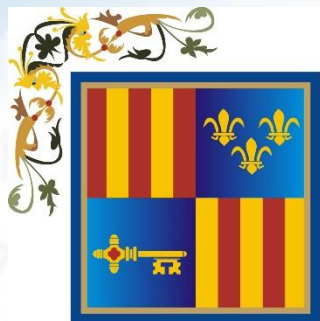
C21 : X ✓ fx

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | |
|---|---|--------------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|---|--|
| 1 | | | Registros de Indicadores da dimensão ambiental | | | | | | | | Elaborado: | | Data: | | | |
| 2 | | | <i>INDICADOR 1 : Consumo de Diesel / hóspede / dia</i> | | | | | | | | Verificado: | | Data: | | | |
| 3 | | | PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA | | | | | | | | Aprovado: | | Data: | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | Código: | | Revisão: | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | | |
| 7 | | Diesel consumida no mês (litros) | 144 | 0 | 350 | 465 | 318 | 531 | 424 | 153 | 339 | 155 | 350 | 410 | | |
| 8 | | Número total de hóspede/dia | 343 | 86 | 141 | 176 | 175 | 188 | 263 | 223 | 107 | 65 | 393 | 535 | | |
| 9 | | Consumo de Diesel/hóspede/dia | 0,4 litros | 0,0 litros | 2,5 litros | 2,6 litros | 1,8 litros | 2,8 litros | 1,6 litros | 0,7 litros | 3,2 litros | 2,4 litros | 0,9 litros | 0,8 litros | | |



| RESUMO ANUAL | |
|--------------|-------------------------------|
| Diesel | 3639 |
| Hóspedes | 2695 |
| TOTAL | 1,4 litros/hóspede/dia |





DON RAMÓN
s o l a n
La vanguardia





DON RAMÓN

1 0 1 0 1 0

La vanguardia

Ações Programas Don Ramon





DON RAMÓN

s o l á n

La vanguardia

Melhorias SGS

- Formação e inclusão de um Conselho Gestor (formado por integrante de todos os níveis) -
- Desenvolvimento de procedimento registro no SGS que levem a um “ Programa de Inovação permanente”
- Desenvolvimento de estrutura e ambiente colaborativo e para inovação
- Ações específicas do programa de inovação da empresa:
- Boas práticas aprendidas deve ir para Banco de Boas Praticas par utilização nos setores e serem base de novais ideias - por software.
- Projeto “Boa Ideia” - nos resultados de ideias implementadas como:
melhoria de processos (economia) e desenvolvimento de produtos e serviços (aumento de receita) destinação de % ao dono da ideia implementada + Projeto “ conecte-se” - 1 vez por semana 1 hora do turno de trabalho em área definida para reflexão e pensamento para inovação, novas ideias devem ser colocadas em caixinha do pensamento.
- Criação do “Prêmio Evolução” - com base em critérios como: relacionamento, produtividade, atualização profissional e inovação implementada no período na empresa





Viva novas experiências...



DON RAMÓN

solari

La vanguardia

Pousada e Spa Relaxante

www.donramon.com.br

55 (0xx54) 3282.3306 - 3282.3812



Pousadadonramon.com.br
vratz@outlook.com

