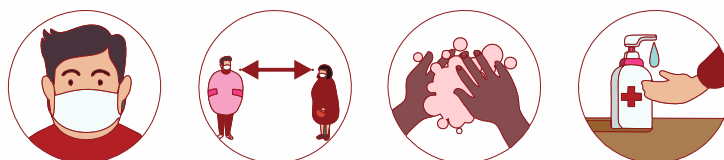




PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

#TODOSCONTRAOCORONAVIRUS



Este documento é de leitura obrigatória para todos os nossos hóspedes e colaboradores. Respeitando protocolos e decretos de acordo com as Normas de Proteção e Segurança do Ministério da Saúde, do Município de Valença e da OMS - Organização Mundial da Saúde.

PROTOKOLO DE ATENDIMENTO

#TODOSCONTRAOCORONAVIRUS



Este Protocolo de Atendimento visa exclusivamente as questões de segurança e foi montado de acordo com as normas e recomendações dos Órgãos Públicos competentes e da OMS (Organização Mundial de Saúde) em relação à prevenção da COVID-19.

Desejamos que seus dias aqui sejam de muita tranquilidade e estamos trabalhando incansavelmente para que você se sinta protegido e aproveite cada segundo aqui com segurança.

Nossa equipe está orientada e preparada com intuito de minimizar riscos e garantir um ambiente saudável.

1

Procedimentos Gerais:

- Na entrada do hotel haverá aferição da temperatura, não será permitida a entrada e permanência nas dependências do hotel de pessoas que estejam em estado febril;
- Será obrigatório o uso de máscaras em todas as dependências do hotel. No restaurante só será permitido retirar a máscara quando estiver já sentado à mesa durante o ato de se alimentar;
- Disponibilizaremos álcool 70% espalhados pelos ambientes do hotel;
- A higienização e desinfecção dos ambientes e equipamentos será mais intensa e mais frequente, com ênfase nos locais de maior circulação e utilização, de acordo com as orientações da OMS (Organização Mundial da Saúde) e autoridades locais de saúde pública;
- Evite aglomerações, recomendamos uma distância mínima entre famílias em todas as áreas comuns;
- A equipe do hotel estará portando os EPIs adequados ao serviço de cada setor durante o período de trabalho;
- Preferencialmente a climatização é natural nos ambientes do hotel;
- Evite tocar em superfícies desnecessariamente;
- Tapetes sanitizantes com substâncias aprovadas pela ANVISA serão colocados em lugares estratégicos;
- Placas educativas serão distribuídas pelo hotel;
- Alguns ambientes estarão fechados e alguns serviços suspensos temporariamente, tais como: piscina térmica coberta, saunas, serviço de massagem e serviço de lavanderia (exceto para passar roupas). Informações na Recepção;
- Ambientes como: academia, salão de jogos e espaço kids serão utilizados com horário marcado, permanência e número de pessoas restritos, informações na recepção.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

#TODOSCONTRAOCORONAVIRUS



2

Check In e Check Out:

- Evitar aglomerações e manter o distanciamento seguindo a marcação no piso;
- Todos os dados pessoais deverão ser informados no ato da reserva, individualmente, inclusive para todos os acompanhantes na mesma acomodação, independente da idade (menores e bebês que não possuem Identidade, se faz obrigatório a informação do CPF), para agilidade no atendimento e preenchimento da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hospedagem) que é obrigatória;
- O valor da reserva deverá ser pago antecipadamente, restando no hotel apenas o pagamento referente aos extras;
- As chaves serão entregues após assinatura da FNRH e só deverão ser devolvidas no check out;
- Para fazer o check out deverá ser solicitado o fechamento da conta por telefone e aguardar a recepção avisar o hóspede para se direcionar a mesma para o atendimento, evitando assim aglomerações.

3

Acomodações:

- As peças de enxoval retiradas para lavar, após saída do hóspede, serão ensacadas dentro da acomodação e levadas até a lavanderia evitando exposição nas demais áreas do hotel;
- Para maior segurança tanto do hóspede quanto dos colaboradores, a limpeza das acomodações será feita nas terças-feiras, quintas-feiras e sábados, mediante solicitação à recepção até às 10h. A mesma poderá ser realizada das 7 às 15h. E somente será feita na ausência de hóspedes;
- Os frigobares ficarão desabastecidos e poderão ser utilizados com produtos trazidos pelos hóspedes, porém só poderão ser consumidos no interior das acomodações;
- Enquanto permanecer nas acomodações, sugerimos que mantenham as janelas e varandas abertas para uma melhor circulação de ar;
- As redes que antes ficavam nas varandas dos apartamentos da Ala Coreto, poderão ser solicitadas e serão entregues embaladas.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

#TODOSCONTRAOCORONAVIRUS



4

Restaurante:

- Por conta da segurança as mesas estão com o distanciamento exigido entre elas, sendo assim, tivemos que reduzir o número para cumprirmos essa determinação e colocamos 2(dois) horários para cada refeição. Pedimos que a sua permanência dentro de nosso restaurante seja aquela necessária para se fazer uma ótima refeição, pois o hotel possui agradáveis áreas para aquela gostosa conversa após as mesmas.
- É necessário que a escolha da mesa esteja de acordo com o número de pessoas de sua acomodação;
- Crianças até 10(dez) anos não deverão ir desacompanhadas ao buffet;
- Filas devem ser evitadas em torno do buffet e deverá ser respeitada as demarcações no piso;
- É obrigatório a higienização das mãos na entrada e o uso de máscara que poderá ser retirada somente quando já sentado à mesa;
- Nosso sistema de buffet será o auto serviço com uso obrigatório de luva descartável onde a mesma deverá ser descartada assim que sair do buffet;
- A luva deverá ser colocada apenas na mão que tocará nos talheres de serviço e pegadores de alimento;
- A cada visita ao buffet deverá ser utilizada uma nova luva e o uso da máscara;
- O prato utilizado deverá ser trocado a cada ida ao buffet;
- Os talheres serão devidamente higienizados e embalados.

5

Recreação / Festividade:

- Teremos uma adaptação nas atividades recreativas do Hotel, respeitando todos os procedimentos de segurança no combate à Covid-19, as mesmas serão realizadas preferencialmente ao ar livre;
- Nossas festividades estão voltando, seguindo determinação do Decreto Municipal de Segurança e da OMS.

Pedimos a compreensão e conscientização de todos para que sua hospedagem seja feita da forma mais segura possível.