

Gerência de Relacionamento com Clientes

FAQ – RETORNO HOTELARIA SESC ALPINA

1. Que cuidados o Sesc RJ está tomando para a reabertura da Unidade?

Estamos implementando protocolos de procedimentos e recomendações de boas práticas para a operação hoteleira, pós –quarentena /COVID-19, com base nas orientações e informações dos órgãos oficiais de saúde, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e Prefeitura Municipal de Teresópolis.

2. Quais as regras de segurança que serão obrigatórias no período da hospedagem (as informações vão no aviso de reserva)

- Para a segurança de todos, durante o período de hospedagem será realizada a medição de temperatura a cada entrada no hotel (sendo possível também a realização do procedimento em outros espaços).
- O hóspede deve passar pelo tapete sanitizante nos locais onde estiver disponível. Além disso, dispensers de álcool gel estão disponíveis por todos os espaços de uso comum do hotel.
- O uso do elevador deverá ser realizado de forma individual ou para pessoas de uma mesma família ou mesmo quarto.
- Em caso de suspeita de contaminação por COVID-19, o hóspede será imediatamente transferido para um quarto onde deverá permanecer isolado em quarentena e informaremos aos órgãos competentes.
- A Gerência poderá exigir a retirada do hóspede que proceder contrariamente ao regulamento.
- Será obrigatório a utilização de máscaras em todas as áreas comuns do hotel.
- É obrigatório o preenchimento do aplicativo “minha saúde” disponibilizado pelo site www.appminhasaude.com.br da Prefeitura Municipal.

3. Qual capacidade máxima estará disponibilizada para hospedagem?

Para garantir a segurança dos hóspedes e dos funcionários, o hotel adotará um protocolo que inclui diversas medidas, começando pela limitação da capacidade de acordo com Decreto

Municipal. Apenas 50 % das unidades habitacionais estarão disponíveis, ou seja, 42 apartamentos.

Neste período os apartamentos disponibilizados são os alocados no Prédio Central. Portanto o prédio anexo não estará disponível para comercialização.

4. Haverá agendamento de serviços?

Sim

5. Quais serviços serão agendados?

Algumas atividades recreativas, uso da piscina, uso de quadras e *early check-in (quando possível)*.

6. Qual a forma desse agendamento? Será feito presencialmente, no check-in ou haverá alguma alternativa através de site?

Os agendamentos serão realizados na recepção com a carteirinha do Sesc e ou documento de identidade.

7. Quais serviços / atividades estarão disponíveis para os hóspedes?

Atividades de lazer e entretenimento, caminhada, alongamento, oficinas, exposição, atividades culturais, lembrando que todos terão limite reduzido de participantes em obediência aos protocolos de segurança Municipais, Estaduais e Federais.

8. Como será feita a higienização das áreas recreativas externas?

A cada atividade realizada por grupo familiar/individual, os materiais utilizados serão higienizados com álcool 70º e ou produtos aprovados pela ANVISA (a cada troca de grupo). Haverá agendamento prévio para utilização do espaço, assim como orientações das regras de utilização, com por exemplo o distanciamento de 2m entre as pessoas.

9. Estarão disponíveis para uso dos hóspedes, o salão de jogos e espaço kids externo e interno?

Em respeito à legislação, espaços de convivência, como salão de convenções, sala de TV e espaço kids permanecem fechados, de acordo com o Decreto Municipal de Teresópolis.

Estarão disponíveis campo de futebol, salão de jogos, bar social, quadra de tênis, piscina, sauna, churrasqueira e parquinho mediante de agendamento prévio.

10. O parque aquático e piscina estarão funcionando?

Sim. Para utilização da piscina, será necessário agendamento prévio dos horários disponíveis na recepção do hotel ou com funcionário no local.

11. Estará disponível o uso da churrasqueira?

Sim.

12. Estarão disponíveis para o uso dos hóspedes o campo de futebol, quadra de esporte, sala de leitura?

Sim, com exceção das salas de TV e leitura.

13. Como será feita a arrumação dos quartos?

A troca de enxoval somente será realizada quando solicitado pelo hóspede através da Recepção. Para segurança de todos, o hóspede não poderá permanecer no interior do quarto durante a arrumação.

14. Como será servido o café da manhã, almoço e jantar? Haverá distanciamento entre as mesas?

Sim, as mesas estão com distanciamento de 1,5m, de acordo com Decreto Municipal. As refeições serão servidas de forma *A La Carte* ou *Buffet* humanizado, uma vez que *self-service* não está permitido.

15. As lanchonetes estarão funcionando?

Não, apenas o restaurante.

16. Os hóspedes deverão usar máscaras no local?

Sim. O uso de máscara é obrigatório em todas as dependências do hotel para adultos e crianças acima de 3 anos.

Salvo exceções de pessoas com transtorno psicossocial e deficiência mental mediante a apresentação da declaração médica, de acordo com a lei federal 14.019 de 2 de julho 2020.

17. Como será o uso do frigobar?

Os Produtos de frigobar estarão disponibilizados para venda em nossa Recepção. Os pagamentos dos itens do frigobar serão cobrados no *check-out*.



18. Quais os serviços/atividades estarão disponíveis em torno do hotel?

De acordo com os protocolos atuais, a prefeitura está disponibilizando, gradativamente, a liberação das atividades na cidade. É necessário acompanhar periodicamente as informações no site da prefeitura <http://teresopolis.rj.gov.br>