Gerência de Relacionamento com Clientes

FAQ – RETORNO HOTELARIA SESC NOGUEIRA

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 e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

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.

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, 40 apartamentos.

   Neste período os apartamentos disponibilizados são os alocados no Prédio Central visando melhor adequação às medidas exigidas pelo protocolo da Prefeitura de Petrópolis. Portanto

as unidades disponíveis no Murilo Braga, Casas e Prédio Anexo **não estarão disponíveis 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 em locais diferentes de acordo com o serviço desejado**.**

   Piscina- 9:00 H as 17:00 H- após esse horário na recepção do hotel

   Atividades recreativas – sem agendamento prévio.

   Recreação infantil- Fechada devido protocolo Municipal.

   Salão de Jogos- liberados apenas totó e tênis de mesa.

   Early check - in – flexibilização caso haja disponibilidade

   Quadras esportivas - sem agendamento prévio do local, caso não haja programação previamente agendadas

7. **Quais serviços / atividades estarão disponíveis para os hóspedes?**
   Serviço de pensão completa, 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 a sala de jogos e espaço kids permanecem fechados, de acordo com o Decreto Municipal de Petrópolis

10. **O parque aquático e piscina estarão funcionando?**
    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?**
    Não.

12. **Estarão disponíveis para o uso dos hóspedes o campo de futebol, quadra de esporte, sala de leitura?**
    Sim. Haverá um controle interno da capacidade máxima por atividade, respeitando o distanciamento dos Protocolos Municipais.

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?**
    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. Também de acordo com Decreto Municipal e recomendações da OMS, hóspedes considerados do grupo de risco terão suas refeições servidas no quarto (*room service*).

15. **As lanchonetes estarão funcionando?**
    Não

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 de idade, de acordo com Lei Federal em vigor.

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://web2.petropolis.rj.gov.br/gap/coronavirus/