

## **FAQ – HOTELARIA SESC NOVA FRIBURGO**

O Município de Nova Friburgo encontra-se em **Bandeira Laranja** no combate à COVID-19. Isso significa um aumento nas restrições impostas pela Prefeitura. Segue algumas alterações que podem ter impacto no que se refere a ocupação da hotelaria:

### **Hotel**

Na bandeira Laranja, poderão funcionar com capacidade de 70%.

### **Parques aquáticos, piscinas, saunas, salões de jogos**

Bandeira Laranja: 40% de sua capacidade.

### **Pontos Turísticos**

Ficam autorizadas, exceto na Bandeira Roxa e Vermelha, as atividades de visitação coletivas de cunho turístico e/ou cultural, incluindo todos os seus equipamentos e atrativos, como parques e similares, ônibus, vans e veículos de transporte coletivo turístico.

### **Comércio**

Nas Bandeiras Laranja e Amarela, o segmento do Comércio e de prestadores funcionará de 09 horas às 21 horas de segunda-feira a sábado, com o acesso dos clientes de forma controlada e com o atendimento na proporção de 1 (um) cliente para cada 1 (um) funcionário, observando as medidas sanitárias.

### **Restaurantes e Lanchonetes**

Na Bandeira Laranja, os Restaurantes e Lanchonetes funcionarão de forma excepcional, com até 40 % da capacidade máxima de ocupação com distanciamento mínimo de 1.5 m (um metro e meio) entre os usuários, no horário compreendido entre 07 horas e 23 horas, sendo vedada a permanência de clientes no interior do estabelecimento após o horário limite, bem como o consumo no local e/ou nas proximidades dos estabelecimentos, ficando autorizado, no entanto, o funcionamento nas modalidades delivery e retirada do produto embalado.

### **Bares**

Na Bandeira Laranja, os Bares e estabelecimentos Congêneres e similares funcionarão de forma excepcional, com até 30% da capacidade máxima de ocupação com distanciamento mínimo de 1.5 m (um metro e meio) entre os usuários, no horário compreendido entre 07 horas e 22 horas, sendo vedada a permanência de clientes no interior do estabelecimento após o horário limite, bem como o consumo no local e/ou nas proximidades dos estabelecimentos, ficando autorizado, no entanto, o funcionamento nas modalidades delivery e retirada do produto embalado.

#### **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 Nova Friburgo.

## **2. Quais as regras de segurança que serão obrigatórias no período da hospedagem (as informações serão descritas 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.
- 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 obrigatória a utilização de máscaras em todas as áreas comuns do hotel.

## **3. O hotel Sesc Nova Friburgo está em obras?**

O hotel está passando por obras de expansão. Por isso, no período compreendido entre 7h e 22h todos os dias da semana (de Segunda a Domingo), haverá movimentação de máquinas e funcionários, além de barulho relacionado ao processo.

**4. 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 60 % das unidades habitacionais estarão disponíveis.

**5. Haverá agendamento de serviços?**

Sim.

**6. Quais serviços serão agendados?**

Algumas atividades recreativas e *early check-in* (quando possível).

**7. 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 o Cartão Sesc e/ou documento de identidade.

**8. Quais serviços / atividades estarão disponíveis para os hóspedes?**

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

**9. Como será feita a higienização das áreas recreativas externas?**

A cada atividade realizada por grupo familiar/individual, os materiais utilizados serão higienizados com álcool 70% 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, como por exemplo o distanciamento de 2m entre as pessoas.

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

Quadra de esporte e salão de jogos foram liberados na bandeira laranja com 40% da capacidade.

**11. O parque aquático e piscina estarão funcionando?**

Funcionamento do parque aquático e piscina do hotel, estão liberados na bandeira laranja com 40% da capacidade.

**12. Estará disponível o uso da churrasqueira?**

Sim.

**13. Estarão disponíveis para o uso dos hóspedes, sala de leitura e sala de TV?**

Em respeito à legislação, espaços de convivência, como salão de convenções, sala de TV e leitura permanecem fechados, de acordo com o Decreto Municipal de Nova Friburgo.

**14. 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.

**15. Como será servido o café da manhã? Haverá distanciamento entre as mesas?**

O café da manhã será servido no estilo *Buffet Humanizado* (uma vez que *self-service* não está permitido). Haverá distanciamento das mesas de 1,5m de acordo com Decreto Municipal.

**16. As lanchonetes estarão funcionando?**

Não.

**17. Como o hotel só disponibiliza o café da manhã, como será o procedimento para as demais refeições?**

Em cada apartamento, haverá um impresso com opções de restaurantes e lanchonetes que trabalham com delivery, além da disponibilização de um micro-ondas, pratos e talheres.

**18. 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 03 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.

**19. Como será o uso do frigobar?**

Os produtos de frigobar estarão disponibilizados para venda em nossa Recepção. O pagamento dos itens do frigobar, serão cobrados no ato da compra na Recepção com o objetivo de facilitar o *check-out*.



**20. 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. Para mais informações, verifique periodicamente o site da [Prefeitura Municipal de Nova Friburgo](http://www.prefeitura.novafriburgo.rj.gov.br).