

## Gerência de Relacionamento com Clientes

### FAQ – HOTELARIA SESC CABO FRIO

#### **1. Que cuidados o Sesc RJ está tomando em virtude da COVID-19?**

Implementamos protocolos de procedimentos e recomendações de boas práticas para a operação hoteleira 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 adotou um protocolo que inclui diversas medidas, começando pela limitação da capacidade de acordo com Decreto Municipal. Apenas 70% das unidades habitacionais estarão disponíveis.

#### **4. Haverá agendamento de serviços?**

Não será necessário agendamento de serviços.

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

Piscina adulto e infantil, quadra poliesportiva, salão de jogos, área gramada e tobogã.

**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).

**10. A piscina adulto/infantil e tobogã estarão funcionando?**

Sim

**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? Haverá distanciamento entre as mesas?**

O café da manhã será servido no salão localizado no térreo do bloco 1, com distanciamento entre as mesas.

**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 no bar da piscina e 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 <https://cabofrio.rj.gov.br/>