

Gerência de Relacionamento com Clientes

FAQ – RETORNO HOTELARIA SESC NOGUEIRA

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, 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 Petrópolis.

2. Quais as regras de segurança que serão obrigatórias no período da hospedagem:

- 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 terá 2 opções:
 - Fazer seu check out, sendo reembolsado das diárias que não usufruir;
 - Ser transferido imediatamente para um quarto onde deverá permanecer isolado em quarentena e informaremos aos órgãos competentes (o cliente arcará com as despesas da hospedagem).
- A Gerência poderá exigir a retirada do hóspede que proceder contrariamente ao regulamento.
- O uso da máscara passa a ser facultativo para ambientes externos ou internos.
- Não é necessário a apresentação do comprovante de vacina.
- As orientações apresentadas poderão ser alteradas a qualquer momento, de acordo com o decreto atual de cada município.

3. Qual capacidade máxima estará disponibilizada para hospedagem?

Não há limitação de ocupação do hotel de acordo com Decreto.

4. Haverá agendamento de serviços?

Sim

5. Quais serviços serão agendados?

Sauna agendado na recepção do hotel com mínimo de uma hora de antecedência de sua utilização.

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

Agendado na recepção do hotel com mínimo de uma hora de antecedência de sua utilização.

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

Atividades de lazer e entretenimento, caminhada, alongamento, oficinas, exposição, atividades culturais.

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).

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

Sim.

10. O parque aquático e piscina estarão funcionando?

Sim.

11. Estará disponível o uso da churrasqueira?

Sim. Com agendamento no setor de atendimento 24 2236-2281

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

Sim. Com agendamento no setor de atendimento 24 2236-2281

13. Como será feita a arrumação dos quartos?

A limpeza / Arrumação do apartamento será realizada mediante solicitação do hospede através do telefone ou diretamente na recepção do hotel. 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?

Normalmente como antes pandemia.



15. As lanchonetes estarão funcionando?

Não, apenas o restaurante.

16. Os hóspedes deverão usar máscaras no local?

O uso da máscara passa a ser facultativo para ambientes externos ou internos.

17. Como será o uso do frigobar?

Frigobar abastecido e caso haja consumo o pagamento será no check-out.

18. A sauna vai funcionar?

Sim

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

Atualmente todos serviços e atividades estão disponíveis, podendo ser alterado de acordo com o decreto atual de cada município.