

## Queremos recebê-lo com segurança e bem informado

Nos Hotéis-escola Senac (Grande Hotel Campos do Jordão e Grande Hotel São Pedro), a segurança e o bem-estar de hóspedes e funcionários são a nossa prioridade. Para isso, adotamos um protocolo de atuação tendo em vista o contexto da crise gerada pela COVID-19 na área de turismo e hospitalidade. Nossos procedimentos dialogam com as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e com as principais legislações sanitárias divulgadas pelos governos federal, estadual e municipal.

### ***Ações adotadas e padrões aperfeiçoados para garantia de um ambiente seguro:***

- Solicitamos informar, no ato de confirmação da reserva, os dados de todos os hóspedes (nome, endereço, CPF, telefone e e-mail);
- Para agilizar o processo e evitar contato durante o *check-in*, recomendamos que nos envie os documentos obrigatórios (com foto) digitalizados via e-mail ou *WhatsApp*. Para menores de idade, o envio do documento com foto ou certidão de nascimento é obrigatório;
- Para menores de idade desacompanhados dos pais, é obrigatória a apresentação de declaração de autorização, registrada em cartório;
- Realizaremos verificação de temperatura corporal na portaria do hotel. Caso seja igual ou superior a 37,5°C, todos os integrantes do veículo serão direcionados ao Posto de Saúde da cidade para avaliação médica;
- Promoveremos o respeito às normas de distanciamento social em todas as áreas do hotel (recomendação de 1,5m);
- Uso obrigatório de máscaras nasobuciais dentro das dependências do hotel para todos os hóspedes a partir de 3 anos (com base na Lei Federal nº 14.019, de 02/07/2020), exceto nas piscinas, salvo deslocamentos (toalete, bar e afins). Para aumentar a segurança das crianças, além das máscaras, disponibilizaremos *face shield* para utilização durante as atividades;
- Recomendamos o uso de álcool em gel e espuma desinfetante sempre que necessário;
- Por medida de segurança, os minibares estarão vazios. Caso deseje comprar algum item antecipadamente, solicitamos informar durante a reserva ou a estada, mediante serviço de quarto;
- Quando estiver montado, o serviço de *buffet* será servido por um funcionário devidamente paramentado;
- As atividades de recreação são realizadas para crianças a partir de 3 anos. As crianças de 3 a 4 anos poderão participar somente com a presença dos pais ou adulto responsável. A partir dos 5 anos de idade, as crianças poderão ficar desacompanhadas;
- Conforme *Manual de Protocolos de Prevenção da COVID-19*, os serviços de Academia, Sala de TV e Health Club funcionarão mediante agendamento;
- Seguindo a recomendação dos órgãos competentes, suspenderemos temporariamente os serviços e itens:
  - Revistas e jornais no *lobby* e nos apartamentos;
  - Empréstimos de livros;
  - Serviço de abertura de cama: os quartos serão limpos uma vez ao dia, sem a presença do hóspede. Demais arrumações serão feitas mediante solicitação, sempre considerando a ausência do hóspede;
  - Utensílios e informativos dos apartamentos: cafeteira, copos, xícaras, colheres, bandejas, guardanapos, diretórios, *displays*, sacola de lavanderia, bloco de

anotações, lápis, cartão da camareira, ofurô e balança (Suítes). As placas de *Favor Arrumar* e *Estou Relaxando* serão mantidas e higienizadas a cada utilização;

- Elementos e tecidos decorativos: mantas, peseiras, almofadas sem capa lavável;
  - Secadores móveis, os quais poderão ser solicitados ao serviço de quarto (Suítes do Grande Hotel Campos do Jordão);
  - Serviço de Mordomos (VIP);
  - Serviço de Copa do Bebê: atendimento será por meio de *Room Service*;
  - *Baby Living*;
  - Restaurante Infantil (menu Bambini estará disponível das 11h às 21h nos Bares e Restaurantes, mediante solicitação);
  - Máquinas de autosserviço (cafés);
  - Massagens e tratamentos estéticos;
  - Clínicas e atividades que gerem aglomeração e contato;
  - Alguns espaços de uso coletivo poderão estar fechados, seguindo os decretos municipais;
  - Entrada de visitantes.
- Recomendamos o pagamento de maneira remota ou por maquinetas de cartão de crédito por sistema de aproximação. Disponibilizaremos o serviço de *check-out* por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp*;
  - Caso o hóspede apresente sintomas relacionados à COVID-19 durante a hospedagem, será recomendado que procure o médico de sua confiança imediatamente e mantenha isolamento, conforme orientação do Ministério da Saúde.

***Obrigado por confiar em nossos hotéis. Reforçamos o nosso comprometimento com o bem-estar de hóspedes e funcionários e estamos preparados para receber a todos com muita segurança e a habitual hospitalidade.***