



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:

- Criação de um comitê de disciplinadores para formação dos funcionários, cumprimento e monitoramento de todos os padrões preestabelecidos, garantindo a rápida implementação de qualquer nova ação necessária;
- Criação de um plano de ação adaptado à situação atual de crise, em conformidade com as recomendações das autoridades locais e nacionais de saúde pública;
- Os protocolos de limpeza estão ainda mais rigorosos: intensificamos a higienização dos ambientes internos e externos, cuidando especialmente de cada apartamento, áreas comuns e detalhes como maçanetas, elevadores e corrimãos;
- Utilização de equipamentos de última geração para desinfecção de ambientes e materiais em geral, complementando os cuidados recomendados;
- Disponibilização de EPIs e produtos aprovados pela Anvisa, adequados a cada setor;
- Garantia do treinamento de toda equipe para adequada utilização de material de proteção, identificação dos sintomas da COVID-19, bem como as medidas necessárias de controle em casos confirmados;
- Acompanhamento sistemático da saúde dos funcionários. Ao sinal de qualquer sintoma, prontamente serão orientados a permanecer em casa;
- Orientação aos hóspedes, funcionários, alunos e prestadores de serviço sobre os protocolos recomendados pelos órgãos competentes para a segurança de todos;
- Divulgação por meio de cartazes ou digital, tanto nas áreas sociais quanto nas áreas exclusivas aos funcionários, acerca das medidas adotadas;
- Redução e/ou reorganização de móveis e decoração, respeitando as premissas de distanciamento social;
- Adoção de precauções necessárias para garantir a higiene e a desinfecção de uniformes e enxovais, utilizando processos e produtos químicos certificados pelos órgãos competentes;
- Adequação dos procedimentos de Alimentos e Bebidas, como refeições servidas em pratos individuais, em formato de auto serviço de *buffet* com utilização de máscara e higienização das mãos com álcool em gel 70%;
- Possibilidade de ampliação dos serviços de alimentação para outros pontos do hotel a fim de diminuir a concentração de clientes no Restaurante (dependendo do número de hóspedes);
- Adaptação dos cardápios para acesso via QR Code. Na impossibilidade de acesso, o hóspede poderá utilizar cardápios plastificados, de fácil higienização;

- A programação de lazer será priorizada para realização em áreas externas, seguindo todos os protocolos de segurança. Nossos complexos abrangem 440 mil metros quadrados em Campos do Jordão e 330 mil metros quadrados em Águas de São Pedro, com ampla infraestrutura ao ar livre.

Ações destinadas à área de Eventos:

- Uso de máscaras pela equipe de Eventos;
- Respeito ao distanciamento social recomendado;
- Uso de ferramentas digitais para exposição de espaços e reuniões de negociação, a fim de minimizar a necessidade de visita presencial dos clientes;
- Disponibilização de materiais digitais, como cotações, cartões de visitas e portfólio de eventos;
- Solicitação dos dados necessários para o preenchimento da FNRH antecipadamente para *check-in express*, garantindo o distanciamento recomendado;
- Higienização adequada do Centro de Convenções após a utilização de qualquer espaço para reuniões ou visita técnica;
- Disponibilização de álcool em gel 70% em diversos pontos do hotel, incluindo o Centro de Convenções, com uma distribuição estratégica dentro das salas de reuniões;
- Orientação para que janelas e portas das salas permaneçam abertas para maior ventilação;
- *Business Center* permanecerá fechado e poderá ser utilizado apenas sob prévia solicitação. Após o uso, o local e os equipamentos serão adequadamente higienizados;
- Empresas terceirizadas, contratadas para serviços audiovisuais, deverão seguir os protocolos internos implementados pelo hotel.

Diante do contexto que enfrentamos, os padrões e processos dos Hotéis-escola Senac serão revistos constantemente, inclusive ao longo da estada de nossos hóspedes. Adaptaremos sempre que for necessário a fim de eliminar ou minimizar os riscos potenciais, mantendo uma análise dos padrões mundiais definidos por diversos órgãos públicos e associações voltadas à saúde e ao turismo.

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.