



PROTOCOLO DE SEGURANÇA HÓSPEDE

O QUE ESTÁ FUNCIONANDO (Agosto 2020)

- Piscina (seguindo regras de segurança)
- Estacionamento
- Redário
- Orquidário
- Padoca Pé da Mata - pedidos por WhatsApp, seguindo horário de funcionamento e disponibilidade. Hóspede retira pedido na Varanda do salão de café
- Atendimento ao hóspede - noturno (Monei presencial com máscara e face shield a dois metros de distância do hóspede, ou atendimento por WhatsApp)
- Atendimento ao hóspede - diurno (Clara/Jô/Rose/Taína presencial com máscara e face shield a dois metros de distância do hóspede, ou atendimento por WhatsApp)
- Varanda do salão de café - pode ser usada pelos hóspedes e pela recepção, por ser um ambiente aberto e mais seguro de conversar e acolher os hóspedes. Quem usar, deve higienizar antes e depois do uso.

O QUE NÃO ESTÁ FUNCIONANDO (Agosto 2020)

- Salão de jogos
- Salão de café
- Bar
- Churrasqueira
- Fornecimento de cadeira de praia e guarda-sóis

RESERVAS

- Todos os pagamentos serão realizados virtualmente (transferências, cartão de crédito), no ato da reserva, antes da chegada.
- Todos os formulários serão preenchidos virtualmente pelo hóspede, no ato da reserva, antes da chegada.

CHEGADA DO HÓSPEDE

- No check-in, recepcionista vai acolher cada hóspede que chega, pedindo que se realize as duas medições (termômetro e oxímetro), perguntando se há alguma dúvida sobre o protocolo de segurança enviado e acordado, e esclarecendo que a comunicação será por WhatsApp, ou respeitando a distância (hóspede não pode entrar na recepção). O hóspede deve higienizar os aparelhos utilizados. A chave estará sempre na porta do chalé.
- Todo hóspede deverá fazer uso do termômetro digital e do oxímetro, no momento do check-in. Os hóspedes que apresentarem temperatura igual ou superior a 37,5, ou nível de oxigênio inferior a 94 SpO₂, ou tiverem qualquer suspeita, sinal ou sintoma da Covid-19, não serão aceitos, terão suas reservas canceladas e valores ressarcidos. Eles devem voltar para casa ou se dirigir a um hospital.

- Todo hóspede que estiver hospedado deve realizar a medição **diariamente**, pela manhã e reportar os resultados ao recepcionista ou via WhatsApp. Deve também higienizar suas mãos com álcool, sempre que voltar da rua.

RECEPÇÃO

- Toda a comunicação entre hóspede e recepção deve ser realizada por WhatsApp, ou a dois metros de distância, em ambiente ventilado (recepção com janelas abertas) ou ambiente aberto (sempre todos com máscara, e funcionário com máscara e face shield)
- Todo e qualquer pagamento deverá ser feito de maneira virtual.
- Caso o hóspede peça algum item (exemplo: secador de cabelos), o mesmo será colocado na mesa da varanda, sempre higienizado.
- Funcionário e hóspede só podem se comunicar com máscara e distanciamento. Funcionário nunca pode entregar um item diretamente na mão do hóspede. Ao colocar o item na mesa da varanda, o funcionário não deve bater à porta, deve avisar por WhatsApp que o item está na mesa da varanda, evitando contato próximo. Hóspede nunca pode entregar um item diretamente na mão do funcionário. Neste caso, hóspede deve deixar na mesa, funcionário pega com pano embebido em álcool e higieniza.

CHALÉ

- Em chalés com cozinha, os utensílios atendem o número de pessoas hospedadas no chalé. São eles: copos, xícaras ou canecas, pratos, talheres, duas panelas. Se houver dúvidas, entre em contato por WhatsApp antes de vir.
- Os chalés serão abastecidos de produtos de higiene, como: sabonetes, papel higiênico, em quantidade suficiente para o número

de hóspedes de cada chalé, devendo o hóspede solicitar, por WhatsApp, o que precisar.

- Cada chalé terá uma mesa na varanda para ser usada para entrega de qualquer ítem que o hóspede solicitar.
- A higienização do chalé será realizada após 24 horas do check-out.
- Após a higienização/desinfecção no check out, o chalé ficará com janelas abertas com tela, por pelo menos 2 horas antes do próximo check in.
- As superfícies e áreas de maior contato manual, tais como maçanetas, registros de água quente/frio, controles de televisão, controles de ar-condicionado, interruptores de luz devem ser higienizados com álcool diariamente pelo hóspede.

VARANDA

- Cadeiras e mesas da varanda são higienizadas permanentemente.
- Hóspedes podem usar livremente os frascos com álcool em gel e álcool líquido, passando álcool no frasco por fora sempre usarem.

USO DA PISCINA

- Cadeiras e mesas da piscina são higienizadas permanentemente, mas é muito importante que você também passe álcool antes de usar cadeiras e qualquer outro móvel compartilhado com outros hóspedes.
- Hóspedes podem usar livremente os frascos com álcool em gel e álcool líquido, passando álcool no frasco por fora sempre usarem.
- A área de piscina pode ser usada, desde que cada família utilize as cadeiras, mesa e guarda-sol destinados exclusivamente para o seu

chalé. Se tivermos quatro reservas, podemos definir período de uso, para que todos possam aproveitar.

- Manter distanciamento de pelo menos dois metros entre mesas e cadeiras e uso do álcool em gel para entrar e sair da piscina (para tocar na escadinha).

REDÁRIO

- As redes, por estarem em ambiente totalmente aberto, e sob o Sol, não precisam ser trocadas ou higienizadas a cada uso, mas o hóspede pode solicitar troca, se quiser.

ORQUIDÁRIO

- O hóspede deve usar o frasco de álcool dentro do orquidário
- As cadeiras são permanentemente higienizadas, mas é muito importante que você também passe álcool antes de usar cadeiras e qualquer outro móvel compartilhado com outros hóspedes.

CHECK OUT

- Recepcionista enviará mensagem para o hóspede via WhatsApp na manhã do seu check-out.
- O hóspede deve verificar itens esquecidos antes de sair, deve também deixar as janelas abertas com tela, para que o ambiente permaneça arejado até o momento da limpeza. Todas as luzes, ventiladores, TVs, ar condicionado, toalheiro térmico (se houver) devem estar desligados. É proibido deixar alimentos ou qualquer produto perecível dentro do chalé ao fazer check out. Sacos de lixo

devem ser levados diariamente no cesto que fica na varanda da pousada.

- A chave do chalé deve ficar na porta do chalé.

Todos estes procedimentos fazem parte do protocolo do governo para enfrentamento da COVID-19. A aceitação da reserva na Pousada Pé da Mata implica a aceitação deste protocolo, portanto todos os hóspedes da mesma família devem ler, aceitar e cumprir o protocolo.