

Cartilha de Prevenção e Boa Convivência (Covid-19)



Prezado cliente,

Considerando a transparência que norteia nossos valores, o Malai Manso Resort vem reiterar o compromisso com a preservação da saúde, integridade e bem-estar de nossos hóspedes e colaboradores em relação as recentes informações sobre o vírus Covid-19.

Nesta cartilha você vai encontrar orientações e os principais procedimentos aplicados nas atividades e serviços do empreendimento durante o período de pandemia decretado pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020, contribuindo assim para minimizar a disseminação do novo coronavírus.

Malai Manso Resort
Maio/2020



Sumário

I. PROCEDIMENTOS DE RESERVA.....	5
1.1. Reservas realizadas antes da data de início dos novos procedimentos de reservas	6
2.PROCEDIMENTOS DE ENTRADA DE HÓSPEDES AO RESORT	5
2.1. Entrada/Acesso.....	6
2.2. Uso de EPIs	6
2.3. Check-in	7
2.3.1. Mensageria/Manobrista.....	7
2.3.2. Recepção.....	7
2.4. Transporte de bagagens.....	8
2.4.1. Apartamentos	8
2.4.2. Bangalôs e Casas Boutique	9
3. EVENTOS	9
4. ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO.....	9
4.1. inscrição para atividades de lazer infantil / Check in infantil.....	9
4.2. Atividades de lazer	9
4.2.1. Recreações (todas as idades)	9
4.2.2. Esportes de aventura (Arvorismo, tirolesa, parede de escalada e arco e flecha)	10
4.3. Empréstimo de toalhas e materiais lazer	10
4.4. Espaços temporariamente fechados	10
4.5. Piscinas.....	11
4.5.1. Piscina Master	11
4.5.2. Piscina Flor-de-liz (aquecida).....	11
5. BARES E RESTAURANTES	12
5.1. Refeições no Food Court.....	12
6. LIMPEZA E SANITIZAÇÃO	12
6.1. Unidades Habitacionais.....	12
6.2. Áreas sociais	12
6.2.1. Piscinas.....	12
6.2.2. Bares e restaurantes.....	13
6.2.3. Áreas de fluxo de pessoas	13
7. SPA e LOJAS	13
7.1. Spa.....	14
8. ENFERMARIA	14

I. PROCEDIMENTOS DE RESERVA

Pensado no seu bem-estar compartilhamos aqui orientações e um resumo dos procedimentos adotados para minimizar a disseminação do novo coronavírus, e para assegurar que todos os hóspedes estejam cientes dos termos desta **Cartilha de Prevenção e Boa Convivência**, sendo assim, o aceite eletrônico deste documento será obrigatório no procedimento de confirmação da sua reserva.

Também é necessário que os dados cadastrais (tabela ao lado)/ ficha de reserva de todos os hóspedes (titular e não-titulares da reserva) sejam enviados a Central de Reservas através do e-mail reservas@malaimansoresort.com.br no momento da reserva. Este procedimento tem a finalidade de minimizar filas e aglomerações no momento do check-in, diminuindo o tempo de atendimento.

Agências de viagem e portais devem seguir obrigatoriamente o mesmo procedimento.

A capacidade de hospedagem do resort está limitada a 50% de sua ocupação.



Envie seus dados obrigatórios com antecedência:

Nome do titular da reserva		
Data de Nasc.:		
CPF:		
E-mail:		
Celular:		
Endereço:		
Cidade:	UF:	CEP:
Hóspede 01:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 02:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 03:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 04:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 05:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 06:	Data de Nasc.:	CPF:
Hóspede 07:	Data de Nasc.:	CPF:

*Dados obrigatórios para o preenchimento da FNRH – Ficha Nacional de Registro de Hospedagem.

I.I. Reservas realizadas antes da data de início dos novos procedimentos de reservas

Para as reservas que foram realizadas antes da data de vigência deste documento, a Central de Reservas entrará em contato para seguir com os novos procedimentos de coleta de todos os dados dos hóspedes para pré-check-in e aceite do titular na **Cartilha de Prevenção e Boa Convivência**.

2. PROCEDIMENTOS DE ENTRADA E SAÍDA DE HÓSPEDES DO RESORT

2.1. Entrada/Acesso

Na portaria será solicitado o **documento do titular** da reserva e o **número do Código da Reserva**. Tenha esses documentos em mãos para que possamos agilizar o seu atendimento.

O acesso na portaria do resort será controlado para evitar aglomerações e haverá aferição da temperatura do hóspede e avaliação de sintomas por profissional da área da saúde.

2.2. Uso de EPIs

O estabelecimento não permitirá a entrada de pessoas sem máscara de proteção, conforme o decreto municipal nº 034/2020 (**Chapada dos Guimarães -MT /06 de Maio de 2020**). O uso da máscara é obrigatório para os todos os hóspedes, incluindo crianças a partir de 02 anos de idade. A responsabilidade de levar e higienizar as máscaras adequadamente é do hóspede.

2.3. Check-in e Check-out

2.3.1. Mensageria/Manobrista

O serviço de manobrista e transporte interno está suspenso para evitar contato. O serviço de transporte será utilizado apenas para bagagens e necessidades especiais. Nesses casos, o veículo utilizado será sempre higienizado após o uso.

2.3.2. Recepção

Haverá sinalização adequada para auxiliar no distanciamento mínimo entre os hóspedes. Para sua segurança não serão permitidas aglomerações em nenhuma área do resort. A distância mínima de 1,5m deverá ser sempre respeitada.

Tenha a documentação necessária em mãos para agilizar o seu procedimento de check-in (documento original com foto de todos os hóspedes).

Em caso de menores de idade é obrigatório apresentação da certidão de nascimento ou documento oficial com foto. Caso o responsável não tenha parentesco com o menor é obrigatório apresentação de documento registrado em cartório de autorização de hospedagem, conforme Lei 12.038, de 1º de outubro de 2009.

2.3.3. Check-out

O horário de check-out é até as 15 horas. Após o encerramento da conta, o hóspede deve se dirigir a guarita de saída do empreendimento acompanhado do cartão de saída.



2.4. Transporte de bagagens

2.4.1. Apartamentos

O serviço de carregamento de bagagens até aos apartamentos está suspenso tanto na chegada quanto na saída.

2.4.2. Bangalôs e Casas Boutique

Chegada: O mensageiro levará a bagagem do hóspede até a unidade habitacional, mas não entrará no apartamento com as bagagens. O motorista ajudará a descarregar as bagagens até a porta da unidade.

Saída: O mensageiro irá com o carro até a unidade normalmente. O hóspede deverá retirar as bagagens da unidade e o mensageiro ajudará a acomodá-las no veículo.

3. EVENTOS

Este serviço está temporariamente suspenso, mesmo se tratando de pequenos eventos.



4. ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO

4.1. Realização de inscrição para atividades de lazer infantil / Check in infantil

O espaço 'Conexão Turma do Malaizinho' (localizado ao lado da recepção) está fechado. O atendimento e cadastramento será efetuado em um espaço alternativo. O atendimento será realizado de forma controlada, respeitando o distanciamento mínimo.

4.2. Atividades de lazer

4.2.1. Recreações (todas as idades)

- As programações serão realizadas preferencialmente ao ar livre (trekking, caminhadas, etc.) focando no contato com a natureza;
- Serão realizadas atividades educativas, cujo os temas terão cunho ambiental ajudando na higiene pessoal e combatendo o COVID-19;
- Atividades com música ao vivo, DJ e teatros estão temporariamente suspensas;
- Se houver mau tempo, as atividades podem ser suspensas;
- Os pais deverão levar as crianças até as atividades programadas nos horários estabelecidos. Não haverá monitoramento contínuo, somente durante a atividade programada;
- Regras de comportamento relacionados à prevenção de contaminação para os participantes das atividades serão reforçadas;
- Não haverá serviço de "Parabéns Animado" para comemoração de aniversários.

4.2.2. Esportes de aventura (Arvorismo, tirolesa, parede de escalada e arco e flecha)

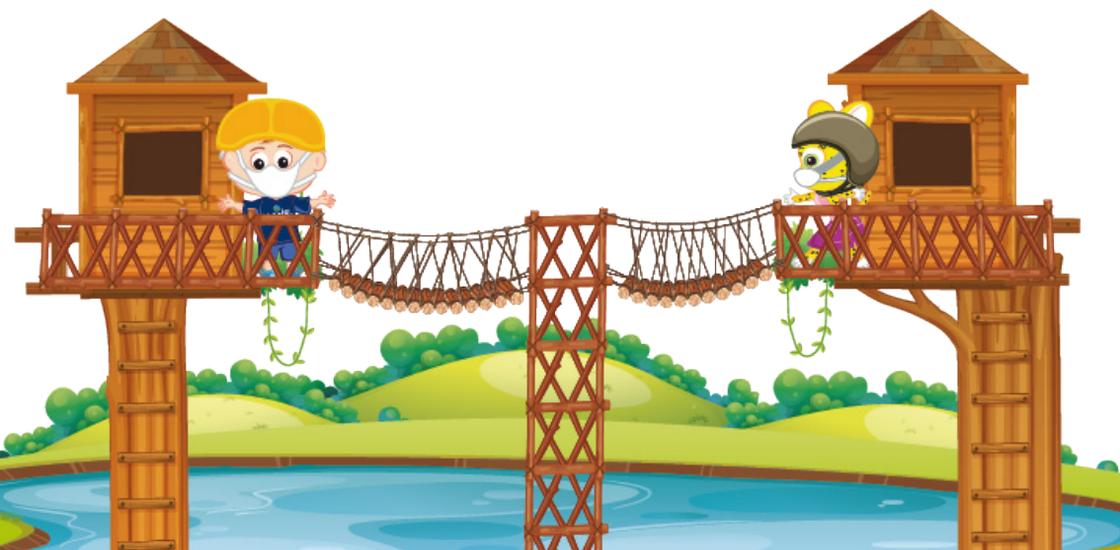
- Será obrigatória a utilização de máscaras durante a atividade;
- Visando diminuir aglomerações, as atividades de aventura estão sujeitas a suspensão sem aviso prévio;

4.3. Empréstimo de toalhas e materiais de lazer

- Todos os materiais, como raquetes, bolas, boia “espaguete”, entre outros materiais de lazer, poderão ser emprestados exceto o baralho;
- Jogos de baralho poderão ser comprados na loja dentro do resort;
- Os cartões-toalha também serão higienizados quando entregues na base;

4.4. Espaços temporariamente fechados

- Academia • Espaço Kids (Brinquedoteca) • Malai Club
- Saunas • Sala de jogos (a mesa de ping-pong/tênis de mesa estará montada em um espaço alternativo aberto).



4.5. Piscinas

4.5.1. Piscina Master

Não há restrições. Uso liberado, respeitando o distanciamento das espreguiçadeiras e mesas.

4.5.2. Piscina Flor-de-liz (aquecida)

Será aberta com restrições de ocupação máxima de 30 pessoas no local. Janelas e portas estarão abertas durante o horário de funcionamento do local.

5. BARES E RESTAURANTES

5.1. Refeições no Food Court

O restaurante principal vai operar com no máximo 50% de sua capacidade para evitar aglomerações. As refeições terão seus horários diferenciados e haverá maior espaçamento entre as mesas.

Buffet: o hóspede será servido pelo colaborador, dessa forma somente os funcionários tem acesso aos pegadores.

Buffet Kids: será integrado ao buffet principal onde o espaço é mais amplo.

Copa Baby: o acesso será limitado a 01 família por vez.

Considerações gerais

- Os talheres serão embalados individualmente.
- O serviço de bebidas será em sistema self-service com utilização de copos descartáveis, que serão servidos pelos garçons no balcão.

6. LIMPEZA E SANITIZAÇÃO

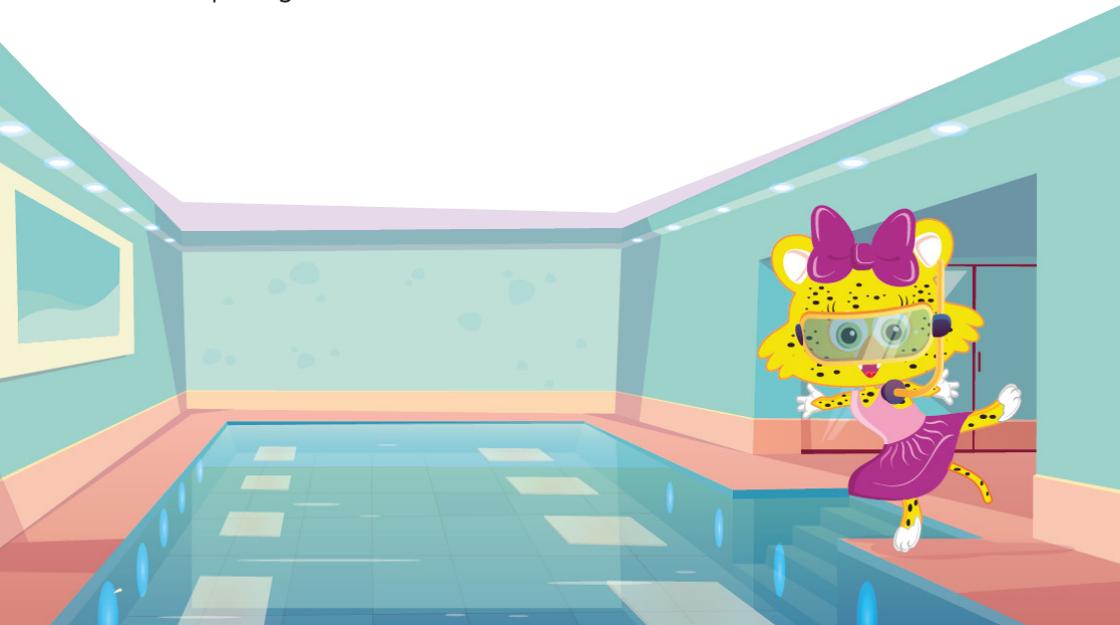
Todos os equipamentos utilizados no procedimento do check-in e demais atendimentos serão higienizados após cada uso.

O processo de limpeza terá foco na sanitização das áreas e os produtos seguirão as normas da **Organização Mundial da Saúde**. Haverá intensificação na higienização e sanitização dos materiais de uso constante (canetas, pulseiras, máquinas de cartões de crédito e etc.)

6.1. Unidades Habitacionais

Todo processo de higienização seguirá o plano de ação de limpeza, considerando práticas que previnam a proliferação de vírus e bactérias.

No momento do check-in o hóspede poderá optar por não receber funcionários em sua unidade para serviço de arrumação durante a sua hospedagem.



6.2. Áreas sociais

6.2.1. Piscinas

Limpeza e sanitização com intensificação em cadeiras, mesas e espreguiçadeiras.

Reorganização das espreguiçadeiras, mesas e cadeiras em conjuntos para famílias de forma que tenham a distância mínima recomendada umas das outras.

6.2.2. Bares e restaurantes

Limpeza e sanitização com intensificação em cadeiras, mesas, balcões e utensílios.

6.2.3. Áreas de fluxo de pessoas

Disponibilizaremos pontos de álcool gel para higienização pessoal.

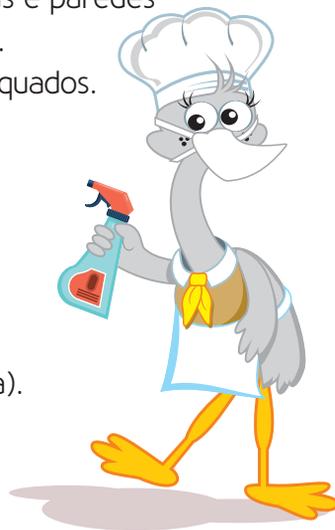
Limpeza e sanitização nas áreas comuns com intensificação em corrimãos, maçanetas, interruptores, botoeiras e paredes de elevadores, banheiros sociais e copa baby.

Sanitização com o aerador com produtos adequados.

Para melhor circulação e renovação de ar, os ambientes estarão com as janelas abertas.

6.2.4. Lazer

Os materiais utilizados nas atividades serão higienizados após cada uso (ex.: arco e flecha).



7. SPA e LOJAS

7.1. Spa

Espaço temporariamente fechado.

7.2. Lojas Malai Store e L'Occitane

O acesso às lojas será controlado com limite de pessoas por vez para evitar aglomeração.

Limpeza e sanitização constante de acordo com a manipulação dos produtos dentro da loja.

8. ENFERMARIA

Funcionará 24 horas por dia.

Considerações gerais

As informações desta cartilha/acordo poderão sofrer alterações a qualquer momento, sem aviso prévio, visando aperfeiçoamento e a aplicação das melhores práticas, sempre seguindo as normas e recomendações dos órgãos reguladores. A publicação de uma nova versão anulará e substituirá a versão anterior.



360°

TOUR VIRTUAL



Maio/2020

Informações e Reservas:

65 3028 0404

reservas@malaimansoresort.com.br

Rod. MT 351, Km 67 • Lago do Manso
Chapada dos Guimarães/MT