

# 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**  
**Junho/2020**



# Sumário

|   |    |
|---|----|
| I. PROCEDIMENTOS DE RESERVA.....  | 5  |
| I.I. Reservas realizadas antes da data de início dos novos procedimentos de reservas .....  | 6  |
| 2. PROCEDIMENTOS DE ENTRADA DE HÓSPedes AO RESORT.....                                      | 6  |
| 2.I. Entrada/Acesso.....  | 6  |
| 2.2. Uso de EPIs .....  | 6  |
| 2.3. Check-in .....   | 7  |
| 2.3.I. Mensageria/Manobrista.....   | 7  |
| 2.3.2. Recepção.....  | 7  |
| 2.4. Transporte de bagagens.....  | 8  |
| 2.4.I. Apartamentos .....   | 8  |
| 2.4.2. Bangalós e Casas Boutique .....  | 9  |
| 3. EVENTOS .....  | 9  |
| 4. ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO.....  | 9  |
| 4.I. inscrição para atividades de lazer infantil / Check in infantil.....                   | 9  |
| 4.2. Atividades de lazer .....  | 9  |
| 4.2.I. 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.....  | II |
| 4.5.I. Piscina Master .....   | II |
| 4.5.2. Piscina Flor-de-liz (aquecida).....  | II |
| 5. BARES E RESTAURANTES .....   | II |
| 5.I. Refeições no Food Court.....   | II |
| 6. LIMPEZA E SANITIZAÇÃO .....  | I2 |
| 6.I. Unidades Habitacionais.....  | I2 |
| 6.2. Áreas sociais .....  | I2 |
| 6.2.I. Piscinas.....  | I2 |
| 6.2.2. Bares e restaurantes.....  | I3 |
| 6.2.3. Áreas de fluxo de pessoas .....  | I3 |
| 7. SPA e LOJAS .....  | I3 |
| 7.I. Spa .....  | I4 |
| 8. ENFERMARIA .....   | I4 |

Envie seus dados obrigatórios com antecedência:

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

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

## 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](mailto: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.



## **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.I. 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 uso de luvas descartáveis (fornecidas pelo resort) e máscara de proteção serão obrigatórios ao se servir.

**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.I. 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.I. 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.







Junho/2020 - V.02

Informações e Reservas:  
**65 3028 0404**  
reservas@malaimansoresort.com.br  
Rod. MT 351, Km 67 - Lago do Manso  
Chapada dos Guimarães/MT