



**RES  
PONS  
BILI  
DADE**  
BOURBON

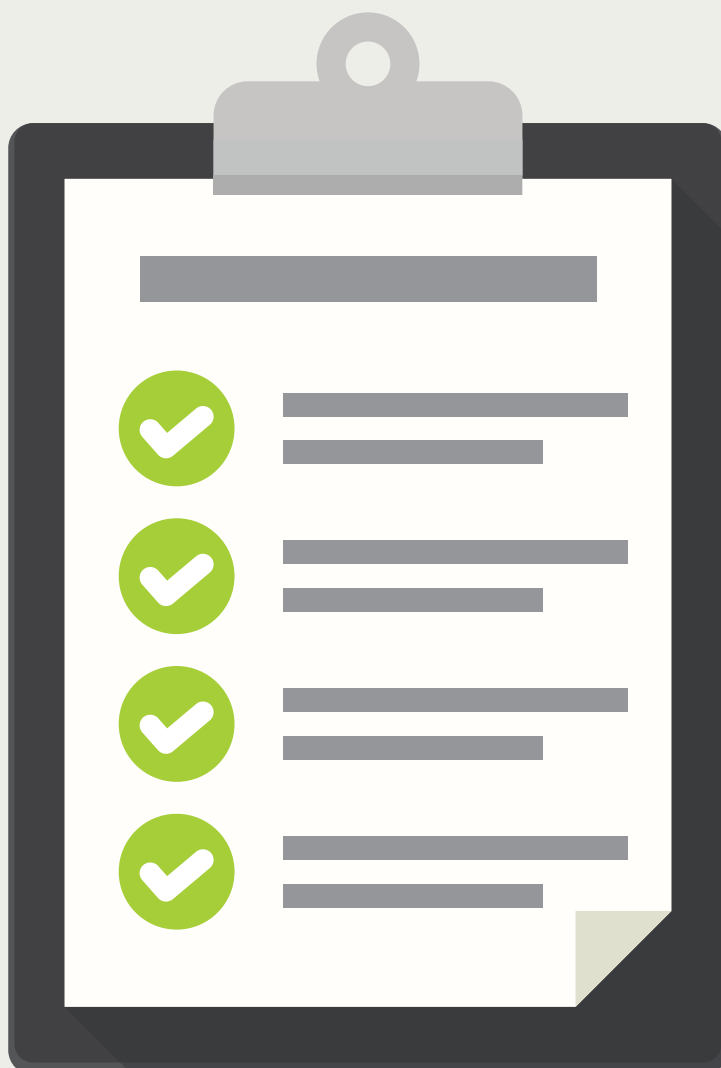
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Cuidar de nossos hóspedes e funcionários em meio à pandemia é nossa responsabilidade.

## PARA CUIDAR AINDA MAIS DE VOCÊ

A rede Bourbon está autorizada a **retomar as suas atividades** seguindo todas as **orientações do poder público** e de seus órgãos competentes, como Ministério da Saúde, Organização Mundial da Saúde (OMS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Nossa responsabilidade é cumprir à risca medidas rigorosas para maior **proteção e bem-estar de todos**, hóspedes e funcionários, intensificando os cuidados que sempre nos propomos ter.





LIMITAMOS O  
Nº DE HÓSPEDES



REDOBRAMOS  
A HIGIENIZAÇÃO



CAPACITAMOS  
OS PROFISSIONAIS



ADAPTAMOS  
AS INSTALAÇÕES



REFORÇAMOS  
A SUA PROTEÇÃO



REVISAMOS  
OS PROTOCOLOS



VOCÊ ACABA  
DE CHEGAR EM  
UM DOS **HOTÉIS**  
**E RESORTS DA**  
**REDE BOURBON.**

Conheça todas as ações que  
faremos para proteger você, sua  
família e nossos funcionários.

# ESTAMOS DE PORTAS ABERTAS PARA TE ACOLHER.

## Seja muito bem-vindo!

Você está na recepção e, em poucos minutos, iremos hospedá-lo com cuidados especiais.



### ÁLCOOL EM GEL 70 NO BALCÃO

Pode passar nas mãos à vontade antes de começar seu atendimento.

### USE SUA MÁSCARA

Traga sua máscara e se precisar disponibilizaremos para você usar durante sua hospedagem, principalmente quando estiver circulando nas áreas sociais.



### AFERIÇÃO DE TEMPERATURA

Vamos medir a sua temperatura, caso ela esteja acima de 37,8° recomendaremos o retorno à residência. A partir daí, você deverá seguir as orientações da Secretaria de Saúde do Município.



### CHECK-IN ONLINE

Para agilizar o processo, recomendamos a utilização do web check-in em nosso site para sua maior segurança e praticidade.



## DISTÂNCIA SEGURA

Respeite a marcação de distanciamento entre pessoas para evitar aglomeração.

## RECEPCIONISTA EQUIPADO

Os profissionais da recepção estarão equipados com máscara para atender você no que for necessário.



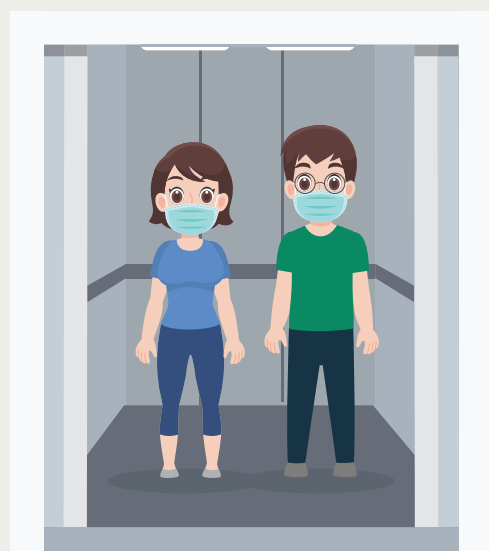
## TUDO HIGIENIZADO

Todos os objetos da recepção, bem como a chave do seu apartamento e os carrinhos de bagagem, estarão devidamente higienizados.

Será disponibilizado no balcão da recepção, um recipiente com canetas higienizadas para que o hóspede possa utilizá-las no check-in e check-out.

## ELEVADORES

Será limitada a quantidade de pessoas nos elevadores e o distanciamento recomendado estará sinalizado com adesivos. Dispensers com álcool em gel 70 estarão disponíveis.



# PRECISA DE AJUDA?

## Fique tranquilo!

Todos estão preparados para te atender com a máxima proteção possível.

### TODOS COM MÁSCARA

A máscara agora é obrigatória durante toda a jornada de trabalho e locomoção.



### LUVAS NAS MÃOS

Os funcionários da limpeza, cozinha e garçons estarão usando luvas para atender os apartamentos ou áreas comuns.



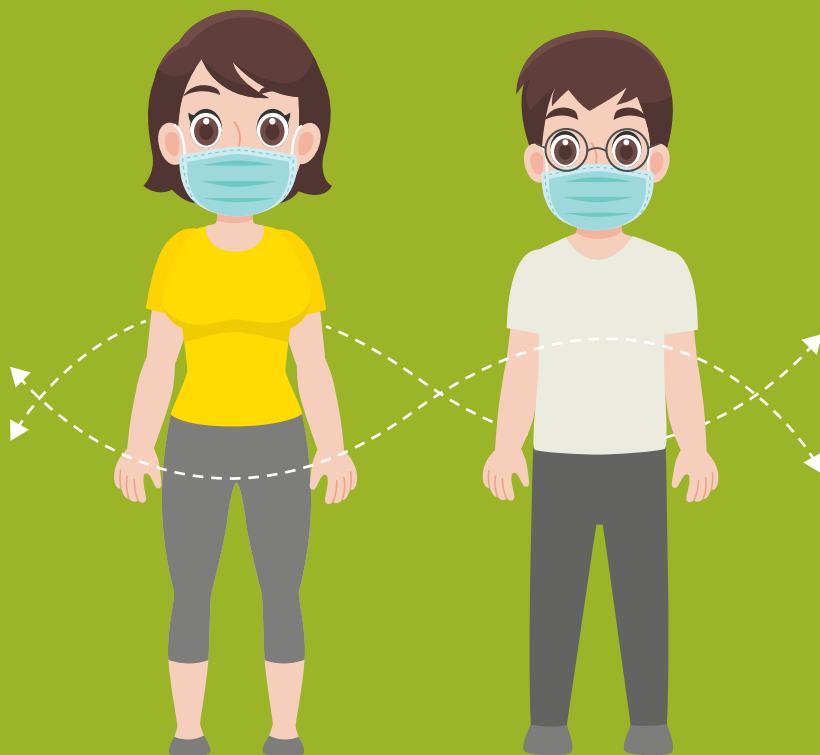
### UNIFORMES LIMPOS

Todas as peças dos uniformes estão passando por uma lavagem especial para uma maior desinfetação.



## REVEZAMENTO

As equipes estão revezando os horários de alimentação e jornada de trabalho para evitar a aglomeração em um mesmo ambiente.



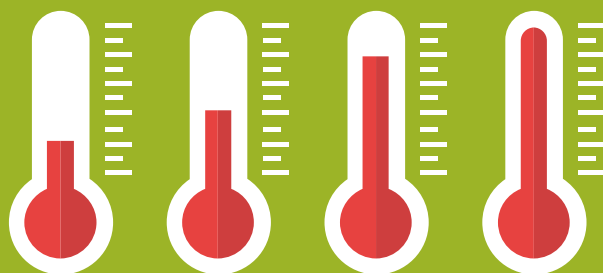
## MATERIAIS HIGIENIZADOS

Os materiais, os equipamentos e as ferramentas de trabalho de todos os departamentos estão sendo higienizados constantemente.



## AFERIÇÃO DE TEMPERATURA

Vamos medir diariamente no início do expediente a temperatura de todos os membros de nossa equipe.





# VAI CIRCULAR PELAS ÁREAS SOCIAIS?

## Use sempre a sua máscara de proteção e aproveite.

Temos maior frequência de higienização em todos os ambientes.

Os ambientes comuns estão sendo devidamente limpos e desinfetados a todo momento, principalmente nos maiores pontos de contato, como balcões, maçanetas, corrimões, portas, cadeiras, mesas, corredores, entre outros. Além disso, em todas as áreas você encontra álcool em gel 70 para higienizar as mãos.

- Lobby
- Toaletes sociais
- Piscinas
- Bares
- Restaurantes
- Fitness center



### Limitação do número de pessoas

Para evitar aglomeração, limitamos o número de hóspedes durante as atividades de lazer.



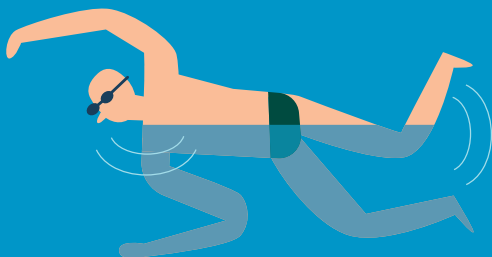
## ACADEMIAS

Estamos respeitando o decreto local de cada região quanto ao funcionamento, limite máximo de ocupação, reposicionamento e utilização dos aparelhos das academias.

## PISCINAS

Nossas piscinas externas e internas continuarão recebendo os devidos tratamentos com produtos que eliminam vírus e bactérias da água.

Será observado e respeitado o distanciamento social entre hóspedes nas áreas das piscinas, podendo haver restrição de número de pessoas, evitando assim as aglomerações. A limitação de usuários irá variar de acordo com o tamanho da piscina.



## RECREAÇÃO

- Nossa equipe de Lazer foi instruída e treinada sobre os novos procedimentos de higiene e segurança.
- Todos os recreadores estarão equipados com máscaras e em determinadas atividades usarão luvas. A equipe está abastecida com máscaras extras e álcool em gel para higienização das mãos das crianças após o término de cada atividade.
- A higienização dos materiais recreativos (bola, cones, cordas, etc.) e dos materiais de empréstimo (raquete, bolas, jogos, etc.) será feita antes e após as atividades/utilizações.



## PROGRAMAÇÃO

- Planejamos atividades recreativas preferencialmente em espaços abertos e ventilados, priorizando o distanciamento social, porém, sem deixar de lado a diversão e interação entre os participantes.
- Programações infantis com atividades que reforçam e conscientizam de forma lúdica a importância do uso de máscaras e higiene correta das mãos.

\* A programação recreativa é exclusiva das unidades Bourbon Cataratas do Iguazu Resort, Bourbon Atibaia Resort e Bourbon Santos Convention Hotel. Consulte datas e horários.

# HORA DE IR PARA O SEU QUARTO.

## **Apenas relaxe!**

Nossos apartamentos passam por medidas rigorosas de higiene e ventilação.

## **ARRUMAÇÃO DO QUARTO**

Arrumação dos apartamentos será realizada todos os dias e a troca diária do enxoval quando solicitado. Preferencialmente quando o hóspede não estiver no local.

## **JANELAS ABERTAS**

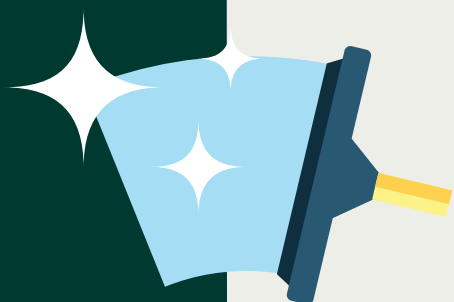
Durante a arrumação, nossa equipe irá abrir todas as janelas do apartamento e banheiro para a renovação do ar. Pedimos ao hóspede que também as mantenham abertas sempre que possível.





## MENOS ITENS

Para manter ainda mais a total higiene do quarto, retiramos alguns itens menos funcionais do ambiente, como objetos meramente decorativos.



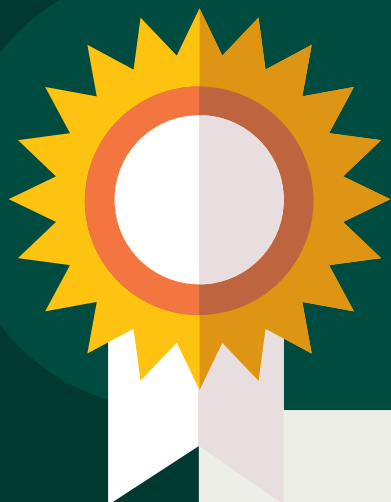
## HIGIENIZAÇÃO DETALHADA

A higienização do quarto e banheiro será feita nos mínimos detalhes e de maneira intensificada, principalmente nos locais de maior contato manual.



## UTENSÍLIOS DE LIMPEZA

Todos os utensílios de limpeza são certificados pela ANVISA e serão higienizados no início e término da arrumação de cada apartamento.

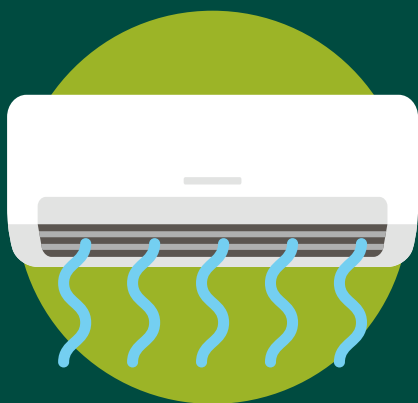


## PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO REVISADOS

Revisamos todos os nossos protocolos, buscando as melhores práticas de higiene para o momento atual.

## DESCARTE DOS RESÍDUOS

Tudo que é recolhido nos lixos do quarto e banheiro serão bem acondicionados em um saco plástico e armazenados em local próprio até o seu recolhimento pelo órgão responsável pela coleta.



## MANUTENÇÃO DO AR-CONDICIONADO

A limpeza dos filtros, a aplicação de produtos bactericidas específicos e a análise da qualidade do ar são realizadas periodicamente de acordo com a legislação vigente.

## TEMPO DE UTILIZAÇÃO DO APARTAMENTO

Para dar tempo da circulação e troca total do ar e higienização detalhada do ambiente, o novo hóspede apenas poderá entrar no seu quarto após o prazo mínimo de 24h da saída do hóspede anterior.



# SUAS REFEIÇÕES NOS RESTAURANTES.

## Siga as instruções e bom apetite!

Restaurantes adequados para receber os hóspedes com segurança.



### ÁLCOOL EM GEL 70 ANTES DE ENTRAR

Para garantir que todos estejam com as mãos higienizadas, disponibilizaremos álcool em gel 70 nas portas de entrada dos salões.



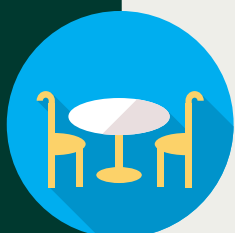
### MÁSCARA E LUVAS

Nossos profissionais estarão equipados com EPIs para atendê-lo com maior proteção.



### HIGIENIZAÇÃO REFORÇADA

Todos os salões estão sendo higienizados com maior frequência, como o chão, mesas, balcões e utensílios de cozinha.



### DISTÂNCIA SEGURA DAS MESAS

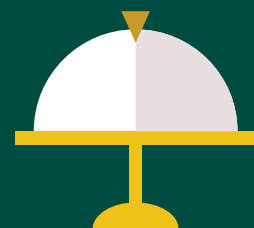
Para a segurança de todos, teremos maior distanciamento entre as mesas do salão.

### **À LA CARTE**

Conforme a ocupação do hotel, daremos preferência as refeições à la carte, indicando sempre a sugestão do chef ao nosso hóspede.

### **BUFFET**

De acordo com a ocupação do hotel, as refeições serão servidas em buffet, sendo obrigatório o uso de luvas descartáveis e máscara ao servir.



### **CARDÁPIO DIFERENCIADO**

Para reforçar a imunidade de todos, incluiremos em nossos cardápios alimentos ricos em vitaminas e nutrientes.



### **MAIOR VENTILAÇÃO**

Todas as janelas do salão estarão sempre abertas para melhorar a circulação do ar.



# PROCURANDO UM LUGAR PARA REALIZAR SEU EVENTO?

## Acaba de encontrar!

Respeitamos as orientações do Ministério da Saúde do começo ao fim.



### HIGIENIZAÇÃO REFORÇADA

A limpeza das salas de eventos, incluindo sanitização dos carpetes, bem como de todos os equipamentos utilizados no evento e também as superfícies mais utilizadas foram rigorosamente reforçadas.

### ÁLCOOL EM GEL 70 NA ENTRADA

Disponibilização de álcool em gel 70 para a higienização das mãos na entrada de todas as salas.

# UM COFFEE BREAK PARA RECARREGAR AS ENERGIAS.

## A pausa perfeita no seu evento!

Porções preferencialmente individuais para a proteção de todos os envolvidos.



### SNACK BAG

Damos preferência para itens embalados e servidos individualmente, como frutas higienizadas, fatia de bolo, pão de queijo, entre outros.



### LUNCH BOX

Cardápio especialmente idealizado para agradar o paladar dos seus convidados, também servido de maneira individual.



### JANTARES

Preferencialmente à la carte ou finger food no caso de coquetéis ou buffet.

## BEBIDAS

Opções individuais que permitam ao convidado o consumo imediato, como sucos em caixinha, latas de refrigerante ou chás gelados, entre outras.



# QUANDO ESTIVER PENSANDO EM IR EMBORA...

## Vamos agilizar o seu check-out?

Um jeito mais simples, rápido e seguro de você voltar para sua casa.

### CHECK-OUT

Para você ter mais facilidade na sua saída, faremos um **check-out mediante escalonamento**.

Será disponibilizado no balcão da recepção, um recipiente para que o hóspede possa deixar suas chaves durante o check-out.



### DISTÂNCIA SEGURA

Respeite a marcação de distanciamento entre pessoas para evitar aglomeração.

SEMPRE SERÁ  
UM PRAZER  
RECEBÊ-LO!

Conte com a gente para tornar a sua  
experiência cada vez melhor.

  
**BOURBON**

Grand • Resort • Convention • Hotel • Partners •  • Rio

Brasil Paragui Argentina

55 11 3337 9200 - SP E REGIÃO METROPOLITANA  
0800 701 8181 - OUTRAS LOCALIDADES  
BOURBON.COM.BR

  
**HOTELCONSULT**  
SELEÇÃO, DESENVOLVIMENTO E OPERAÇÃO