



NOVOS PROTOCOLOS PÓS-PANDEMIA



São Paulo

Hotéis Transamerica

30 ANOS COMPROMETIDOS COM A SUA SEGURANÇA

Em compromisso com os nossos valores, o **Hotel Transamerica São Paulo** está há 30 anos oferecendo serviços de eventos e hospedagem e promovendo o aperfeiçoamento contínuo de seu produto. O primeiro hotel no Brasil a ter o selo ISO 9001 de qualidade traz agora uma revisão completa nos protocolos de atendimento. Devido a crise de saúde proporcionada pela Covid-19 em todo o mundo, repensamos as nossas políticas de hospedagem e eventos para que você, sua família ou sua empresa possam continuar desfrutando de nossos serviços com saúde e segurança.

Comunicamos a reabertura de nosso hotel no dia 5 de outubro de 2020. Conheça algumas das principais medidas que serão tomadas a partir desta data.



Para a sua segurança, muitas medidas estão sendo tomadas em diversos momentos da sua estada e também em diferentes áreas do hotel.

Saiba como funcionará...

... sua hospedagem



A sua reserva



O seu atendimento



As sinalizações e obrigatoriedades



A limpeza do seu quarto



A área de lazer



A sua alimentação

... seu evento



O seu atendimento



As obrigatoriedades dos parceiros



Novos formatos e capacidades



A alimentação

Protocolo para *hospedagens*

Proteção para todos,
antes mesmo da
sua chegada!



Na reserva

Durante a reserva, nossa equipe de atendimento já deve colher informações importantes sobre estado de saúde, grupo de risco, e, em caso de reservas para mais de uma pessoa, grau de parentesco entre os clientes. Recomendamos que pessoas que não sejam da mesma família ou que não estejam inseridos num mesmo convívio social, fiquem em acomodações separadas durante a viagem.

Estacionando

O serviço de self-parking, no qual você mesmo estaciona seu veículo, está disponível no hotel, garantindo mais segurança àqueles que preferem não ter nenhuma outra pessoa adentrando em seu veículo. Aos que preferirem o serviço de manobrista, nossos motoristas estarão equipados com os EPIs necessários, como máscaras e luvas, e farão o trabalho com total proteção, higienizando também os acessórios do veículo como marcha e volante.

Os veículos deverão ser estacionados com 1,5 metro de distância do próximo carro, e sinalizações pelo hotel irão auxiliar nesse processo.



Na entrada e atendimento

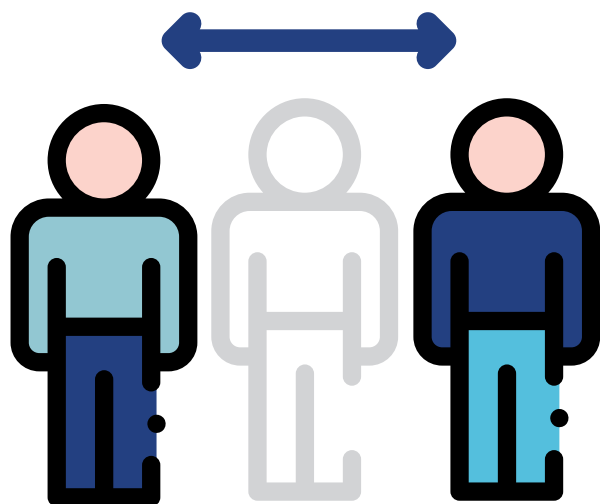
- Antes de entrar no hotel, faremos a **medição de temperatura de todos os hóspedes**. Informamos que clientes com temperatura superior a 37,8°C serão encaminhados para um atendimento separado dos demais e poderão ter sua entrada desautorizada até a devida avaliação do caso.
- Tapetes de desinfecção serão utilizados em **todos os acessos ao hotel**, para que os germes fiquem na rua!
- Nosso balcão de atendimento terá uma **nova proteção de acrílico**, para que o contato entre o cliente e nossa equipe seja responsável.



- Hóspedes e clientes que são do **grupo de risco, terão atendimento prioritário e separado dos demais**, para um resguardo ainda maior de suas saúdes.
- As máquinas de pagamento via cartão **serão seladas e protegidas**, e higienizadas após cada utilização.
- A chave do seu apartamento será **esterilizada antes da entrega**, bem como as canetas para assinatura dos documentos.
- Para os que desejam um check-in mais tecnológico, teremos disponível a opção de **smart check-in** via aplicativo do hotel.
- **Dispensers de álcool em gel** estarão espalhados por todas as áreas sociais do hotel.

Menos gente, mais espaço!

Reduzimos a nossa capacidade de ocupação para controlar o número de pessoas em circulação nas áreas do hotel, além de garantir uma limpeza mais completa e detalhada em cada cantinho.

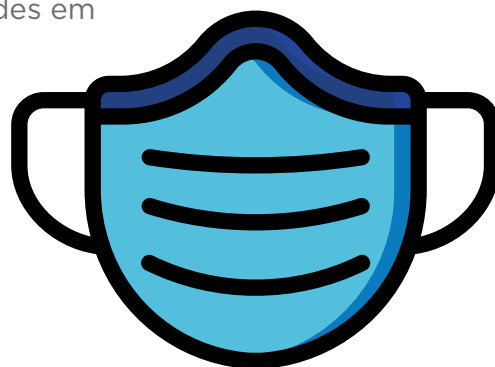


Durante a circulação dos hóspedes, faixas e indicativos mostrarão que a distância mínima a ser respeitada, entre todas as pessoas, é de **1,5 metro.**



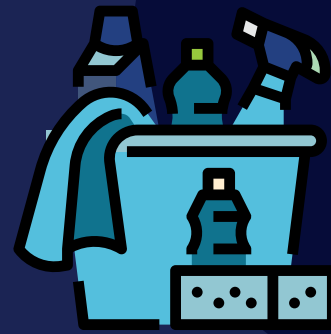
Uso obrigatório de máscara!

Máscaras serão itens obrigatórios de uso por todos os funcionários, assim como para os hóspedes em circulação nas áreas comum.



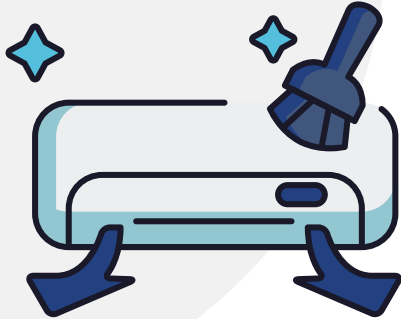
Higienização detalhada, quartos lacrados e decoração minimalista!

Retiramos dos quartos todos objetos decorativos, tapetes e papelerias, tornando o ambiente mais clean e minimalista. Isso vai nos ajudar a proporcionar uma assepsia completa do seu apartamento.



- **Quartos lacrados:** Os quartos serão lacrados com selos em suas portas, atestando que houve uma desinfecção intensificada após a saída do último hóspede, com foco principalmente nos locais de maior contato manual, tais como aparelhos telefônicos, controles remotos, interruptores e maçanetas. Enquanto você tiver hospedado, a arrumação só acontecerá quando o seu quarto estiver vazio, a cada três dias. Caso queira uma arrumação extra, basta entrar em contato com nossa equipe.
- **Tecnologia:** Os apartamentos serão desinfetados através de nebulização com quartenário de amônia, recomendados pela ANVISA.
- **Janelas abertas:** Temporariamente, as janelas dos quartos estarão destravadas, para que os hóspedes possam abri-las e garantir uma circulação de ar natural nos ambientes.
- **Amenities:** Incluiremos o álcool em gel 70% na composição dos seus amenities, que passam agora para a versão em dispensers, e não mais em frascos individuais. Além da garantia de um processo de higienização mais seguro, a decisão da substituição levou em consideração o impacto ecológico do descarte de embalagens plásticas no planeta.
- **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.
- **Equipe com novos EPIs:** A equipe usará aventais, luvas e máscaras descartáveis novas para entrar em cada acomodação.
- **Enxoval diferenciado:** adequamos o enxoval com aquisição de protetores impermeáveis para os colchões e travesseiros, além disto, cobertores e travesseiros extras estarão disponíveis dentro do armário, higienizados, ensacados e lacrados.

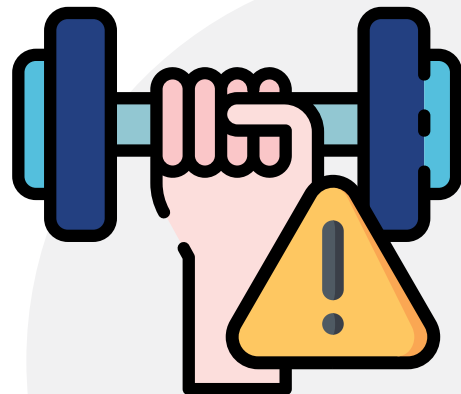
Nosso ar mais saudável e protegido!



Fizemos uma manutenção dos filtros do nosso ar-condicionado, aplicando produtos bactericidas específicos, e faremos análises periódicas da qualidade do ar, de acordo com a legislação vigente. Os aparelhos aspiradores de pó que serão utilizados na limpeza do seu apartamento e das áreas comuns também receberão um novo acessório: o filtro HEPA, homologado pela Anvisa, que filtra partículas de poeira e devolve um ar mais limpo e livre de contaminação ao ambiente. Manutenções de correção urgente nos apartamentos, serão feitas somente sem a presença do hóspede.

Nosso health club terá restrições!

- A nossa academia, o kid's club, a sauna, o campo de futebol e a sinuca permanecerão temporariamente fechadas.
- Nossa quadra de tênis permanece aberta, porém, a utilização é restrita para grupos que componham uma mesma família. Os equipamentos e materiais serão esterilizados para serem utilizados por outros clientes posteriormente.
- O SPA e Salão de Beleza são serviços terceirizados que podem ou não estar abertos praticando políticas de acesso diferentes, orientamos que o hóspede procure a recepção na data de sua hospedagem para verificar a disponibilidade.
- Nossa piscina ficará aberta, e seus mobiliários terão distância de 1,5 metro, além de os protocolos de higienização serem reforçados.



No restaurante, mesas distantes e preferência para **à la carte!**



- Antes de entrar no restaurante, todos os hóspedes terão sua temperatura novamente aferidas. Hóspedes com temperatura superior a 37,8°C, não poderão entrar no ambiente e terão suas refeições servidas no apartamento.
- Dispensers de álcool em gel estarão espalhados por todo o restaurante.
- Os serviços de buffet serão evitados, sendo a opção *à la carte* a mais segura para todos neste momento.
- Em casos esporádicos faremos buffet assistido, onde nossos colaboradores devidamente equipados servem os hóspedes em fila distanciada, para que os hóspedes não tenham contato com o alimento.
- Nossas mesas ficarão a uma distância mínima de 1,5 metro entre elas, e não poderão ser compartilhadas entre pessoas distintas. O limite de 4 pessoas por mesa também deverá ser respeitado, e todas as mesas serão higienizadas antes de serem liberadas para o próximo grupo de hóspede.
- Os guardanapos de pano ficam temporariamente suspensos, e todos os talheres serão dispostos em sacos lacrados, garantindo que o processo de higienização seja mantido pelas máquinas de lavagem, que higienizam as peças a uma temperatura de 80°.
- Nos caixas e em locais que produtos ainda precisem ser expostos, proteções de acrílico serão utilizadas para evitar contato direto com funcionários ou com a comida.
- Também recomendamos o uso do serviço de room service para as refeições, que garantem ainda mais segurança para você, e serão servidos em materiais descartáveis. Os itens de frigobar não estarão dispostos na geladeira dos quartos. Os hóspedes que desejarem, deverão entrar em contato por telefone com nossa equipe, e terão seu pedido atendido diretamente em seu apartamento.
- Os cardápios do hotel estarão todos disponíveis no aplicativo do hotel, para não utilizarmos a versão em papel.

Protocolo para eventos

Estacionando

O serviço de self-parking, no qual, você mesmo estaciona seu veículo, está disponível no hotel, garantindo mais segurança àqueles que preferem não ter nenhuma outra pessoa adentrando em seu veículo. Aos que preferirem o serviço de manobrista, nossos motoristas estarão equipados com os EPIs necessários, como máscaras e luvas, e farão o trabalho com total proteção, higienizando também os acessórios do veículo como marcha e volante.

Os veículos deverão ser estacionados com 1,5 metro de distância do próximo carro, e sinalizações pelo hotel irão auxiliar nesse processo.



Na entrada e atendimento



Antes de entrar no hotel, faremos a medição de temperatura de todos os hóspedes. Informamos que clientes com temperatura superior a 37,8°C serão encaminhados para um atendimento separado dos demais e poderão ter sua entrada desautorizada até a devida avaliação do caso.

Tapetes de desinfecção serão utilizados em todos os acessos ao hotel, para que os germes fiquem na rua!

Totens e dispensers de álcool em gel 70% serão dispostos em todas as áreas e salas de eventos.

O uso de máscaras será obrigatório!

Montagens com segurança

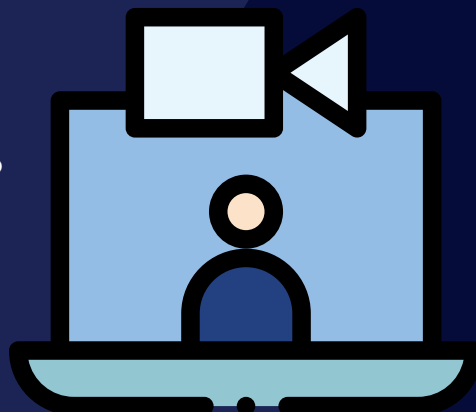
- Para garantir a segurança de todos, montadores e equipe terceirizada terão seus acessos restritos e guiados nas áreas de back office do hotel, a circulação livre desta equipe será mantida somente nos salões.
- O uso de máscaras será obrigatório e devem ser fornecidas pela contratante. O staff que não estiver utilizando estes EPIs poderá ter o acesso ao hotel negado.

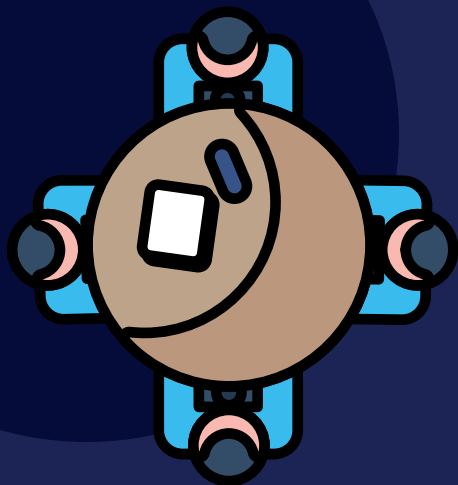


Tecnologia ao nosso favor

Site Inspection via videoconferência e papelaria zero!

- Eventos que necessitem de credenciamento deverão fazer todo o procedimento de forma online. Temporariamente, não haverá possibilidade de impressões ou credenciamento nos eventos do Transamerica São Paulo, por isso, recomendamos que os parceiros pensem em recursos para essa situação.
- Os tradicionais blocos e canetas para anotação nas mesas também serão temporariamente retirados, devendo os participantes tomarem notas em tablets ou smartphones trazidos consigo ou disponibilizados pelo organizador.
- Para evento híbridos, com utilização de headset ou outros equipamentos individuais, o organizador deve comprovar que a desinfecção do material individual foi realizada e garantida, sob pena de não fazer a distribuição do item caso não apresente comprovação.
- O site Inspection terá a opção de ser feito remotamente pelo cliente. Nossa equipe está treinada e capacitada para mostrar todos os detalhes via videoconferência.



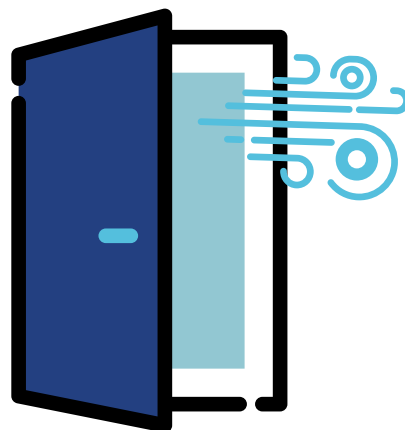


Novos formatos e capacidades!

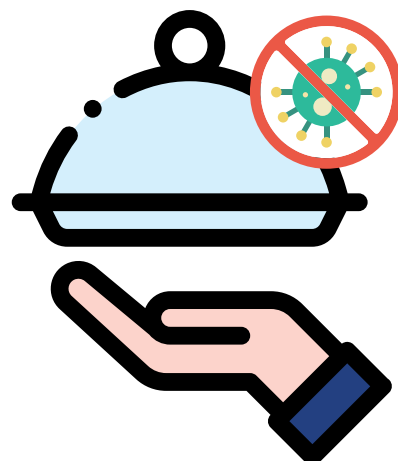
- As montagens das salas foram revisadas para garantir distância mínima de 1,5 metro entre cada participante. Caso exista necessidade de montagem de filas, o mesmo distanciamento será respeitado.
- Mesas redondas receberão no máximo 4 cadeiras, e uma proteção plástica será usada sobre o tradicional tecido de elástico, para facilitar a assepsia posterior.
- O uso de máscara por participantes também será obrigatório. Caso o participante esteja sem máscara, ele poderá ter sua entrada impedida. Recomendamos que os parceiros pensem em recursos para esta situação, como a disponibilização do EPI para os participantes que não trouxerem suas máscaras.

Estamos, literalmente, de ***portas abertas!***

Temporariamente, durante os eventos, é sugerido que as portas das salas permaneçam abertas, isso trará um fluxo de circulação de ar renovado ao ambiente e endossa o protocolo de segurança. Para alguns eventos, também será necessário cobrir o carpete com proteção plástica e a necessidade será avaliada junto ao parceiro.

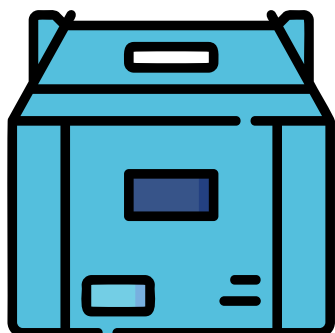


Alimentação *segura e responsável!*



O Hotel Transamerica São Paulo dispõe de serviço de coffee individual em embalagens descartáveis e orienta que a preferência por essa categoria de serviço de A&B deve ser priorizada. Temporariamente, a disposição de banquetes e buffet tradicional em nosso foyer será descontinuada. Para a alimentação serão oferecidas as opções abaixo:

- **Porção embalada individualmente:** será disposto em nossas esteiras, alimentos embalados individualmente e o participante pode retirar o que vai consumir.
- **Buffet assistido:** por meio das opções escolhidas em orçamento, iremos utilizar o serviço com mesas e proteção de acrílico, onde as comidas serão dispostas, e colaboradores de nossa equipe de banquetes irão servir os participantes, um a um, com distanciamento garantido de 1,5 metro, para que os convidados não tenham qualquer contato com a comida.



- **Lunchbox:** pequenas lancheiras de papel com opções de frutas, snacks e sucos, para serem consumidas em suas próprias cadeiras, deve ser uma modalidade considerada para eventos de menor duração.
- Para a equipe de staff e montagem dos eventos, temporariamente, o acesso ao refeitório do hotel não será permitido.
- Todos os materiais utilizados em alimentos e bebidas neste momento, serão descartáveis e biodegradáveis.

Responsabilidade e Transparência na comunicação!



Todos os participantes de eventos terão suas temperaturas aferidas na entrada do hotel. Aqueles que apresentarem temperaturas superior a 37,8 °C terão um atendimento separado dos demais e podem não ser autorizada sua entrada. É importante que a organizadora de evento comunique seus participantes e expositores sob esta medida para que possamos, juntos, evitar o constrangimento no acesso ao evento. Junto dela, outras medidas devem ser comunicadas ao participante via Manual do Expositor, como a impossibilidade de credenciamento no hotel, o uso obrigatório de máscara, a obrigatória higienização de materiais a serem distribuídos como fones, headset, tablets e etc.

Ressaltamos que a organizadora de evento também deve comunicar imediatamente ao hotel a suspeita aparente de algum participante sintomático durante o evento, para que possamos adotar um protocolo de abordagem com segurança e conforto.

É importante você saber!

Para podermos estar juntos de novo, todos precisamos entender os benefícios coletivos dessa decisão. É importante que você respeite as novas políticas de hospedagem e eventos para segurança de todos. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a gente através no e-mail **reservashtsp@transamerica.com.br** em caso de hospedagens, no e-mail **eventos@transamerica.com.br** em caso de eventos.

Nós do **Hotel Transamerica São Paulo** acreditamos que a data escolhida para reabertura ofereça um tempo seguro para um controle maior da Covid-19, mas reservamos o nosso direito de alterar a data de reabertura prevista caso seja necessário. Caso isso ocorra, todas as hospedagens compradas diretamente com a gente serão devidamente remanejadas junto aos nossos clientes, sem ônus, e no caso de eventos, também garantimos uma política flexível de remarcação. Se você fez sua reserva com uma agência ou site parceiro, recomendamos que entre em contato com ela para negociar se este for o seu objetivo.



Pronto! Agora você já sabe
que estamos preparados para
receber você com **segurança.**

**Quer ver tudo que
acontece no hotel?**



Siga a gente em nossas
redes sociais :)





São Paulo

Hotéis Transamerica