

PERGUNTAS & RESPOSTAS

# Mata N'ativa Fique bem!

Nossa pousada se renovou para a sua segurança e conforto. Confira a seguir nossas principais respostas às suas dúvidas





# As suítes da pousada são privadas?

As 12 suítes da pousada são amplas, arejadas com janelas grandes, avarandadas e bem privadas. Estão espalhadas por uma área de 5.000m<sup>2</sup>, afastadas uma das outras pela mata local e distribuídas em 4 blocos distintos de acomodação, propiciando maior privacidade e intenso contato com a natureza.





# A pousada está perto de área com aglomeração?



Estamos a 5 minutos a pé da praia, onde encontra-se opções de ambientes tranquilos e agradáveis para curtir o mar e sua atmosfera, evitando grandes aglomerações. Nossos maiores vizinhos são a mata e o rio Trancoso. Nossos sons, o canto dos pássaros e a suave correnteza fluvial.

# Como é feito o check-in?



Registre sua reserva pelo site com seus dados e automaticamente receba as orientações para pagamento e nosso questionário digital de acolhimento, cuidados e preferências para café da manhã e transfer. Antes de sua chegada, lhe enviamos por email todos os detalhes para a sua chegada. Prefira pagamento antecipado de sua reserva para agilizar seu check-in e ter acesso direto a sua acomodação. Qualquer emergência, nos comunique pelos nossos canais online.



# Como é o traslado do aeroporto para a pousada?

Para o seu conforto, disponibilizamos de um serviço parceiro de transporte individual (pago à parte).  
Contate sua intenção de usar este serviço em sua reserva.  
Ou, se preferir, podemos auxiliá-los na indicação de locadora parceira (a combinar).







# A pousada tem safe check-in?



Sim. Ao chegar, nosso funcionário fará uma medição com termômetro digital. Nossa lojinha vende máscaras, luvas e sacolas plásticas para descarte ou armazenamento dos EPIs, além de outros itens para sua comodidade.



# O que a pousada oferece para higiene pessoal de seu hóspede?

Pensando em sua comodidade e segurança, cada acomodação têm álcool gel e/ou wipes desinfectantes e amenities L'Occitane / Trousseau.



# Qual o treinamento da equipe para segurança e higienização?

Os nossos funcionários foram treinados seguindo as normas, práticas e protocolos de higiene adotados pelas autoridades de saúde. Fazemos controles diários de temperatura ao ingressar no trabalho. Nenhum utiliza de transporte público. Usam EPIs de segurança certificados e recomendados pela Agência Nacional de Saúde, como máscaras, viseiras, luvas, capas e demais proteções para os sapatos. Escalonamento de turnos também são aplicáveis.





# Como ocorre a limpeza de camas, ar-condicionado, maçanetas e banheiros?

Todas as nossas acomodações são higienizadas com sanitizantes recomendados pela Agência Nacional de Saúde, inclusive com peróxido de hidrogênio. Também deixamos os quartos abertos para arejarem. Ampliamos os intervalos entre a saída de um hóspede e a chegada do outro para maior segurança.

O ar-condicionado recebe limpeza permanente com solução a base de peróxido de hidrogênio. Ocorre a higienização de rotor, serpentinas, bandejas, drenos e filtros; limpeza e higienização das grelhas de insuflamento, retorno e exaustão de ar; troca dos filtros descartáveis de insuflamento ou retorno de ar da suíte.

Aplicação de álcool 70% ou desinfetante com peróxido de hidrogênio nas maçanetas, misturadores, torneiras, duchas, puxadores, controles remotos, interruptores, frigobar e em todo e qualquer local ou objeto de manuseio frequente.

Após a completa limpeza da suíte, ela é lacrada. Ninguém mais terá acesso ao seu interior até a chegada do novo hóspede.



# Como é realizada a limpeza das roupas de cama?

Lençóis, fronhas, colchas e edredons são limpos diariamente por lavanderia capacitada. São esticados somente 48 horas depois de limpos.







# A piscina é limpa diariamente?


Sim. Nossa piscina recebe limpeza diária, controle de cloro residual sempre mantido entre 0,8 e 3,0 mg/L e o pH entre 7,2 e 7,8 mg/L, seguindo as orientações de saúde.

Nossas espreguiçadeiras ficam distantes uma das outras por mínimo um metro e meio.





# Como são as áreas comuns da pousada?



Para sua segurança e de nossos colaboradores, os espaços foram remodelados, atendendo as novas exigências de saúde, além da criação de outros totalmente novos oferecendo mais opções de lazer aos visitantes. Os móveis e equipamentos ficam afastados a 2 metros entre si.

Nossas áreas comuns são abertas e, portanto, bastante arejadas, além de limpas diariamente pela nossa equipe com produtos sanitizantes. Contam com recipientes de álcool-gel disponíveis para higienização. Nosso mini-spa é de uso exclusivo e com agendamento de horário.


# Quais os cuidados do café da manhã?

Nosso café é servido em horário estendido, das 8hs às 11hs, no sistema à la carte. O menu, servido em etapas, vai à mesa da sala de café ou diretamente na varanda do quarto (o hóspede decide no check-in onde deseja).


É um menu enxuto, de 5 fases, servidos em sequência e que contempla café, leite, sucos, pães variados, bolos caseiros, cereais, frutas da estação, tapiocas, ovos mexidos.

Priorizamos ingredientes locais, sazonais e de pequenos produtores. Os alimentos são todos limpos em soluções de hipoclorito. As mesas da sala de café possuem distância de 2 metros uma para a outra.

# Como é feita a limpeza de louças e talheres?



As louças e utensílios em geral passam por rigoroso processo de limpeza, que inclui sabão e mergulho em faixa de temperatura entre 65°C e 80°C para total esterilização.



# Quais os cuidados da cozinha?

Implementamos os equipamentos de proteção dos colaboradores e todos receberam treinamento para a manipulação correta deles:

- Máscaras de tecido
- Luvas de látex
- Luvas amarelas
- Óculos de proteção
- Aventais / capa descartáveis
- Processos de lavagem adequados de acordo com Protocolo de Alimentos Seguros (PAS)

Todos os funcionários ficam com o distanciamento recomendado e os produtos são todos esterilizados antes de serem manipulados.



# Como funciona o check-out virtual ou presencial?


Rápido, seguro e prático. Se preferir, faça os acertos via cartão e preferencialmente via aproximação, assim evita-se o manuseio de dinheiro em nossa recepção; ou peça e receba seu check-out por email antes de sua saída para poder realizar a transferência em tempo hábil a fim de sua confirmação.



# Tem algum contato de apoio para mais dúvidas?

Sim, disponibilizamos todos os canais abaixo para a sua segurança e para que qualquer outra informação seja passada com transparência.





Estamos abertos também para  
receber as suas dúvidas e  
sugestões



Estes são nossos principais canais de contato



[www.matanativapousada.com.br](http://www.matanativapousada.com.br)



[contato@matanativapousada.com](mailto:contato@matanativapousada.com)



[matanativapousada](https://www.instagram.com/matanativapousada)