



How We Care

As férias no Iberostar estão de volta: segurança sanitária com embasamento científico e políticas de circulação para garantir o cuidado das pessoas e do ecossistema

- A partir da segunda quinzena de junho e de forma escalonada, uma seleção de hotéis abrirão suas portas em destinos como Espanha (Baleares, Canárias e Andaluzia), Montenegro, Budapeste, Grécia, Portugal e México, entre outros.
- A empresa se alia à ciência para reforçar ao máximo a segurança sanitária, implementando mais de 300 medidas elaboradas por um Medical Advisory Board composto por especialistas em Saúde Pública em locais turísticos.
- Todos os protocolos respeitam rigorosamente as políticas de circulação seguidas pelo Grupo Iberostar para gerar um ecossistema mais resiliente. A rede hoteleira também conta com o suporte da empresa SGS, líder mundial em inspeção, verificação, análise e certificação.
- O primeiro hotel a abrir será o Iberostar Cristina (Maiorca) para que os funcionários, juntamente com os diretores do Grupo e da própria família Fluxá, testem as novas medidas.

Palma, 28 de maio de 2020. O Grupo Iberostar anuncia para junho a reabertura de seus primeiros hotéis em destinos como a Espanha (Baleares, Canárias e Andaluzia), Montenegro, Grécia e México, entre outros. O primeiro hotel a abrir suas portas será o Iberostar Cristina (Maiorca), que voltará a funcionar no início do mês para que os funcionários, juntamente com os diretores do Grupo e da própria família Fluxá, possam testar as novas medidas de segurança sanitária antes de receber os primeiros clientes.

O Grupo Iberostar retoma a atividade aliando-se à ciência para garantir o cuidado das pessoas e do ecossistema. Através de seu Medical Advisory Board (Conselho Médico Consultivo), que conta com biólogos e médicos especializados em saúde pública em locais turísticos, a empresa de Maiorca desenvolveu mais de 300 medidas de segurança sanitária de acordo com as políticas de circularidade do Grupo impulsionadas pelo movimento [Wave of Change](#), para a proteção do meio ambiente e dos oceanos. A rede hoteleira também apostou na colaboração externa com a empresa SGS, líder mundial em inspeção, verificação, análise e certificação, que validou os protocolos de desinfecção e higienização sanitária dos hotéis.

Tal como indica Sabina Fluxá, CEO do Grupo, **“o complicado não é desenvolver protocolos de segurança, mas sim fazê-los com uma visão holística, rigor científico e sem dar nenhum passo atrás no cuidado do ecossistema. Estamos orgulhosos de nossas medidas, sobretudo porque foram implementadas sem deixarmos de ser uma empresa livre de plástico de uso único, até onde nos permite a legislação, intensificando nossas políticas de circularidade e utilizando produtos que minimizam o impacto ambiental”**. Para exemplificar, os novos procedimentos contemplam, entre outras novidades, o uso de máscaras de material reciclado e reciclável e medidas que favorecem a lavagem frequente das mãos para minimizar a utilização de luvas.

Além disso, o Iberostar Group desenvolveu um plano de treinamento para monitorar todas as equipes durante sua adaptação ao novo cenário, assim como realizará auditorias periódicas dos protocolos e procedimentos. O plano de treinamento abrange quatro áreas: treinamento em epidemiologia geral,



aplicação de protocolos, treinamento sobre novos hábitos de consumo e treinamento *ad hoc* gerado pelo Medical Advisory Board.

As medidas implementadas pelo Grupo Iberostar são agrupadas em quatro pilares que incluem propostas inovadoras e responsáveis para proporcionar uma experiência de máxima qualidade:

- ★ **Entorno seguro:** com padrões de autêntica liderança para a proteção de funcionários, clientes, comunidades e ecossistema.
 - **Rigoroso cumprimento e atualização permanente** das recomendações da OMS e das autoridades locais.
 - **Certificações externas** como o *Earth Check* ou *Cristal International Standards*, entre outras, e a **verificação dos protocolos** por parte da **SGS** (líder mundial em inspeção, verificação, análises e certificação) reforçam o compromisso da rede hoteleira com ambientes seguros e saudáveis.
 - **Acessos seguros com controles sanitários a fornecedores e funcionários.**
 - **Serviço médico centralizado permanente** com ambulância disponível e quartos de segurança.
 - **Controle de todos os bens e produtos que chegam aos hotéis**, não só para cumprir as normas sanitárias, mas também para apoiar os negócios locais e minimizar a geração de resíduos. Dessa forma, se reforça a abordagem única da filosofia Honest Food do Grupo que garante a rastreabilidade do consumo.
 - **Treinamento especializado para os colaboradores que estarão equipados** com as novas medidas de higiene e proteção indicadas pelo Medical Advisory Board.
- ★ **Excelência em higiene** com produtos que minimizam o impacto ambiental.
 - Assessoria de **especialistas em virologia** para a adaptação de protocolos **aumentando a frequência e profundidade de desinfecção** de todos os espaços e estabelecendo um **processo de limpeza sempre ativo.**
 - **Novas medidas e protocolos de limpeza** com produtos certificados que garantam a higienização com **mínimo impacto** no sistema de água e de gestão de resíduos de acordo com nossa política de circulação.
 - **Protocolo específico de desinfecção de quartos**, limpeza de têxteis em lavanderias e acesso de funcionários ao quarto.
 - **Buffet** excelente e seguro, recorrendo ao *single touch*, com apresentação individual da oferta gastronômica, e aproveitando o processo para reduzir o desperdício de alimentos.
- ★ **Espaço Social**, distanciamento que potencializa o uso de espaços abertos e ao ar livre.
 - Os **grandes espaços naturais** dos resorts nos aproximam da natureza e protegem os funcionários e clientes. Também haverá **sinalização para o fluxo de pessoas.**
 - **Ocupação dos hotéis com 70% de sua capacidade máxima** para reforçar a segurança, além de outras medidas, tais como o distanciamento entre espreguiçadeiras e do restante da mobília.
 - **Redução de mesas nos restaurantes à la carte, e ampliação dos espaços nos buffets**, aproveitando áreas ao ar livre e criando novas experiências gastronômicas em espaços externos.

- **Eco-2-Go Star Cafe:** intensificação do modo *take-away* com embalagens compostáveis ou reutilizáveis para impulsionar as políticas de circulação entre as pessoas.
 - **Room Service** para desfrutar da melhor gastronomia em um ambiente mais particular.
 - **Entretenimento** com experiências, workshops, atividades e espetáculos de música ao vivo ao ar livre (ou em espaços fechados com capacidade limitada) e **atividades familiares** em grupos menores e com **reserva prévia**.
- ★ **Experiência inovadora** a serviço da informação e da comunicação para facilitar a proximidade sem contato.
- **Pré check-in digital e check-out online:** mais seguro e recomendável, mas também mais ágil e cômodo.
 - Reforço da **filosofia paperless:** redução do uso do papel em restaurantes e quartos sendo substituído por meios digitais.
 - **Touch-less experience com o App ou mediante o E-concierge 24 horas:** para acessar todos os serviços com um clique e reservar mesa, consultar o menu, ou pesquisar atividades de lazer, entre outros.
 - O **Super-herói médico** explicará às crianças como brincar e se relacionar no novo normal.

Através dos novos protocolos e medidas, o Grupo Iberostar reforça sua visão de negócio para continuar consolidando a liderança em turismo responsável. **“A ONU pede para transformar a crise em uma oportunidade para ‘reconstruir melhor’. Como empresa, aceitamos esse desafio. Agora, mais do que nunca, é necessário ter um turismo responsável que cuide das pessoas, do meio ambiente e que se comprometa com a criação de ambientes seguros”**, afirma a CEO do Grupo, Sabina Fluxá.

Para mais informações sobre as medidas, visite o site [How We Care](#).

(*) **Observação para o editor:** neste [link](#) você encontrará fotografias para acompanhar as informações e [aqui](#) um vídeo resumido.

Sobre o Grupo Iberostar

O Grupo Iberostar é uma empresa multinacional espanhola 100% familiar, com mais de 60 anos de história. A Iberostar Hotels & Resorts constitui seu negócio, com uma carteira de mais de 120 hotéis de 4 e 5 estrelas em 19 países e uma equipe humana composta por mais de 34.000 funcionários. A Iberostar consolida a qualidade através da inovação e renovação de seu produto, mediante conceitos que promovem uma autêntica cultura do bem-estar pessoal e que propõem uma gastronomia saudável que valoriza os produtos locais.

A Iberostar lidera seus objetivos com determinação, sendo uma referência em turismo responsável. Seu compromisso com o meio ambiente e os oceanos se consolidou através do movimento Wave Of Change, lançado em 2017 com três linhas de ação: eliminação do plástico de uso único avançando rumo a uma economia circular, fomento do consumo responsável de frutos do mar e cuidados da saúde costeira.

Contato: oficinadecomunicacion@grupoiberostar.com