



Cuidamos de tudo para cuidar de você

Liderando o turismo responsável

A Iberostar continua trabalhando em uma série de **ações de higiene, segurança e saúde** para seus diferentes destinos e no seu compromisso de **cuidar do cliente, do colaborador, do fornecedor, dos parceiros comerciais e, além disso, do meio ambiente.**

Há mais de 60 anos operamos com os mais altos padrões, e agora em tempos da COVID **fortalecemos e enriquecemos nossos procedimentos e protocolos**. Essa nova forma de cuidado coletivo está presente em todas as atividades, espaços e protocolos do hotel, permitindo uma experiência mais personalizada e consolidando nossa liderança em turismo responsável.

E fazemos isso de uma maneira única, contando com a assessoria de um Conselho Médico Consultivo que, juntamente ao Escritório de Sustentabilidade de nossa empresa, contribuirá com **sua experiência e conhecimento especializado para enfrentar os novos desafios do turismo em matéria de segurança sanitária. Os especialistas que compõem a nova equipe são: Sebastián Crespi Rotger**, fundador e presidente da consultoria Biolinea Internacional e Dr. Javier Pérez Fernández, especialista em terapia intensiva e Diretor Médico nos melhores hospitais de Miami (EUA). Seguindo suas recomendações e as de autoridades públicas e instituições de saúde, desenvolveremos **medidas orientadas a cuidar dos funcionários e garantir a experiência do cliente**, implementando novos procedimentos nos restaurantes e nas recepções (check-ins), entre outros.

O objetivo é fazer com que o cliente se sinta **mais seguro do que nunca**, para que possa deixar de lado as preocupações e se sentir **tão confortável como sempre**.

.....

OS QUATRO PILARES

Princípios HOW WE CARE



ENTORNO SEGURO

Suas férias mais seguras



EXCELÊNCIA EM HIGIENE

Total desinfecção, maior tranquilidade



ESPAÇO SOCIAL

Unidos, apesar da distância



EXPERIÊNCIA INOVADORA

Liderando o luxo desde sempre

Entorno seguro

Transformar nossos hotéis em autênticos oásis de segurança, cuidando de cada detalhe para que o cliente possa se dedicar unicamente a desfrutar suas férias.

- **Certificados:** Cristal International Standards, certificações locais e “Earth Check” reforçando nossa política de sustentabilidade.
- Rigoroso cumprimento das **recomendações da OMS e das normas locais**.
- Acessos seguros com **controles sanitários** aos fornecedores e colaboradores.
- **Serviço médico** centralizado 24/7 com ambulância disponível e quartos de segurança/isolamento habilitados no próprio hotel.
- **Controle** de todos os bens e produtos que chegam aos hotéis, favorecendo a **procedência local e sustentável**.
- **Alimentos de origem conhecida, local e sustentável**, com o enfoque único de nossa filosofia **Honest Food** e com a segurança de uma rastreabilidade controlada
- **Equipe especializada, treinada e equipada** com materiais de higiene e proteção.



Excelência em higiene

Reforçamos e demonstramos nossa preparação em matéria de limpeza, higiene e desinfecção, mantendo todos os espaços do hotel livres de preocupações.

- **Assessoria de especialistas** em virologia para adaptar nossos protocolos a nova situação, aumentando a frequência de desinfecção de todos os espaços (antes e múltiplas vezes ao dia) e estabelecendo um processo de limpeza sempre ativo.
- **Novas medidas e protocolos de limpeza** com produtos certificados e de origem sustentável e sistemas de base natural que garantem a máxima eficácia sem danificar o meio ambiente.
- **Desinfecção** mais frequente das áreas comuns.
- **Reinventamos o buffet** para a segurança de nossos clientes: single touch nas estações, higienização profunda entre as refeições, etc.
- **O melhor equipamento de limpeza** (de fornecedores certificados) e o melhor equipamento de proteção para os funcionários e clientes.
- **Apartamento limpo e desinfetado** para cada novo hóspede, com protocolo específico de limpeza de tecidos em lavanderias e acesso unicamente quando o cliente não esteja.



Espaço Social

Potencializamos o uso de espaços abertos e ao ar livre, entendendo isso como uma medida de segurança, mas também como um verdadeiro luxo que vamos desfrutar durante as férias.

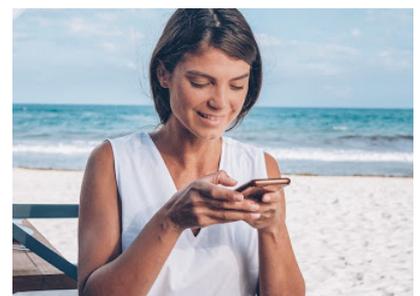
- **Nos abriremos ao exterior** para valorizar os espaços. Os ambientes naturais serão nossos aliados, para nos aproximarmos da natureza.
- **Circulação sinalizada** para evitar filas.
- **Reduzimos mesas** nos restaurantes a la carte (reserva prévia), aumentamos espaços em nossos buffets aproveitando áreas ao ar livre e criamos novas experiências de refeições externas.
- **Eco-2-Go Star Café** sem auto serviço e com embalagens compostáveis ou reutilizáveis.
- **Room Service** para desfrutar o melhor de nossa gastronomia em um entorno mais íntimo.
- **Mais espaço entre as redes** para relaxar com total segurança.
- **Entretenimento.** Experiências, oficinas, atividades e espetáculos de música ao vivo ao ar livre (ou em interiores com limite de capacidade).
- **Atividades familiares** em grupos menores e com reserva prévia.



Experiência Inovadora

Potencializamos a inovação a serviço da informação e comunicação com nossos clientes, para estar tão próximos como sempre, sem necessidade de contato.

- **Pré check-in digital e check out online:** mais seguro e recomendável, mas também mais ágil e cômodo.
- **Reforçamos nossa filosofia paperless:** diminuir o uso do papel em restaurantes e apartamentos, com informação disponível em meios digitais: App, Totens, QRCode.
- **Reforçamos nosso App** para acessar todos nossos serviços em apenas um clique: reservar mesa para o jantar, consultar o menu, buscar atividades de lazer...
- **E-concierge 24 h.** com um clique descubra tudo o que podemos fazer por você.
- **Star Camp:** através da figura do “super herói médico”, explicaremos às crianças como devem jogar e se relacionar, com procedimentos adaptados a nova situação, jogos de distância, etc.



Nossas Ações

Nos preocupamos com o Meio Ambiente, com nossos Hóspedes e com nossa Equipe. Posicionamos a Iberostar como uma marca líder em segurança, saúde e higiene.

A&B | Restaurantes



- 01.** Processo de higiene profunda (antes e várias vezes ao dia) e processo de limpeza 'sempre ativado'
- 02.** Room service disponível e ampliado como uma opção adicional
- 03.** Número de lugares aumentado
- 04.** Ampliação de horários de reservas
- 05.** Assistência no buffet e porções individuais
- 06.** Mesas com mais de 1 metro de distância
- 07.** Horários estendidos nos locais centrais de consumo
- 08.** Mais opções de locais para refeição ao ar livre

Apartamentos | Limpeza e Manutenção



- 01.** Higienização prévia na chegada e processo de desinfecção com nebulizador eletrostático: desinfecção ac, superfícies, fumigação, protocolos de manutenção.
- 02.** Equipe capacitada e orientada ao procedimento detalhado de higiene, produtos certificados em eliminar 99.99% de vírus e bactérias
- 03.** Assistência 24 hr e-concierge (telefone e app)
- 04.** Reposição e limpeza diária do frigobar com uma ampla variedade de aperitivos biodegradáveis e orgânicos
- 05.** Garrafa de água higienizada reutilizável em estações 'nano' de água filtrada e purificada
- 06.** Dispensadores de amenidades biodegradáveis e orgânicas higienizados, amenidades personalizadas mediante solicitação
- 07.** Eliminação de papéis, smart tv com informação interativa do hotel
- 08.** Kit de limpeza ecológico disponível para hóspedes que não desejam um serviço de limpeza, incluindo ferramentas e produtos básicos

Serviço ao Hóspede



- 01.** Cuidado e higiene ao contato na chegada ao hotel: ofereça gel antes; evite contato físico e coloque à disposição testes rápidos aos hóspedes
- 02.** Mensageiros: limpeza periódica de malas e carrinhos de golf
- 03.** Soluções digitais para evitar o contato no check-in: web check-in, my room online ou tablets
- 04.** Assistência e-concierge 24 hr por telefone ou app
- 05.** Assinatura e digitalização de procedimentos para assegurar o distanciamento social no front desk
- 06.** Agilidade no pagamento mediante consulta da conta no app
- 07.** Estações de gel desinfetante para uso livre dos hóspedes

Entretenimento

.....



01. Processo de higiene profunda (antes e várias vezes ao dia) e procedimento de limpeza 'sempre ativado'
02. Shows ao ar livre e mais espaço entre os assentos
03. Novo sistema de reservas para programar atividades, proporcionando uma experiência mais íntima
04. Experiências ao ar livre, promovendo uma conexão com o meio ambiente e com nós mesmos
05. Estações de limpeza (gel antibacteriano certificado) nas áreas de atividades
06. Atividades para pequenos grupos, promovendo uma experiência mais exclusiva
07. Novas aventuras exclusivas para as crianças, construindo uma dinâmica de colaboração em grupos menores
08. 1-1 fitness training atividades
09. Pop up de música ao vivo, variedade de artistas em diferentes lugares para um público limitado e privado

Salas de Eventos

.....



01. Intensificação e maior frequência de limpeza profunda nas salas de reuniões: paredes, carpetes e ar condicionado
02. Fumigação regular e adição de gel desinfetante
03. Monitoramento regular de lixeiras, banheiros e extintores de incêndio
04. Fornecedores que trabalham seguindo os mais altos protocolos e certificações de higiene, segurança e sustentabilidade
05. Os protocolos e procedimentos de segurança e higiene também se aplicam a todos os locais ao ar livre
06. Distanciamento social entre cadeiras e mesas
07. Preparação a&b: controle de saúde de todos os funcionários todas as manhãs; limpeza profunda nas áreas de preparação várias vezes ao dia; equipe utilizando utensílios de segurança
08. Serviço de a&b: coffee breaks posicionados em fila para preservar a distância social; assistência ao serviço de buffet; placas (display) de alergia na exibição dos alimentos

.....

CERTIFICAÇÕES

Estabelecendo Credibilidade

PADRÕES CRISTAL INTERNACIONAL



IBEROSTAR

Criamos um Conselho Médico Consultivo composto por experts em Saúde Pública e Segurança da Saúde vinculados ao turismo.

- BIO LINHA
- VIROLOGISTA
- CONSELHO MÉDICO

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

contamos com a certificação EarthCheck que garante que os protocolos, procedimentos e capacitações sigam padrões sustentáveis e de saúde.

