

Caro colaborador,

2020 começou como um ano cheio de novidades e boas notícias para Palladium Hotel Group: celebramos nosso 50º aniversário como companhia e com projetos incríveis. Pouco tempo depois, como você sabe, todos nós fomos obrigados a enfrentar um inimigo comum, o COVID-19.

Estamos diante de uma situação sem precedentes para todos. Mas, se tem algo que aprendemos durante os nossos 50 anos de história é que a nossa companhia não seria o que ela é se não fosse pelas pessoas. Desde sempre, as pessoas (colaboradores, hóspedes, fornecedores) são a nossa maior prioridade e, como tal, estamos velando pela segurança e bem-estar de todos.

Por isso, neste momento em que é mais do que necessário cuidar de nossos clientes e colaboradores, compartilhamos as medidas previstas para garantir ao máximo a segurança em nossos hotéis e, por sua vez, oferecer aos viajantes férias sem preocupações.

Férias 100% seguras

Em nome do Palladium Hotel Group, informamos que estamos implementando todas as instruções e recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e de todas as autoridades correspondentes aos seis países nos quais estamos presentes.

Como nosso objetivo é ir além do cumprimento das recomendações indicadas, estamos elevando nossos padrões em termos de segurança, qualidade, higiene e saúde, incorporando novas normas e protocolos. Tudo isto com o intuito de manter a excelência do produto e serviço que nos caracteriza, com a finalidade de manter nossos 48 hotéis, tanto na América como na Europa, como opções seguras para nossos hóspedes. Assim, eles podem estar protegidos e seguros, como se estivessem em suas casas.

Dentro de todas as medidas que serão adotadas, gostaríamos de destacar especialmente as seguintes:

Limpeza, Desinfecção e Proteção

- Estamos **reforçando os trabalhos de limpeza e desinfecção em todas as partes do hotel**, incluindo quartos, áreas comuns, salas de eventos e áreas de trabalho, bem como os veículos de transporte, objetos de uso comum e elementos que venham do exterior, como as bagagens, por exemplo.
- Incluiremos **dispensadores de álcool gel** em todas as dependências dos estabelecimentos hoteleiros, além de incluir dentro dos apartamentos para que os próprios hóspedes possam utilizá-los de forma individual.
- Serão realizados **controles de temperatura com termômetros infravermelhos** tanto para os empregados, como para fornecedores e clientes, especialmente nas áreas de entrada às dependências e nos ambientes fechados, como restaurantes, academia, spa, kids club e etc.
- O **uso de máscara, luvas e papel descartável** será obrigatório para os profissionais de diferentes departamentos e também estarão à disposição dos hóspedes nos apartamentos.
- Priorizaremos a utilização de produtos descartáveis para minimizar o contato e estabelecermos **sistemas de proteção nas recepções e painéis de uso comum, como elevadores**.
- **Ampliaremos os serviços médicos presentes em nossos hotéis** com o objetivo de preservar a saúde dos clientes e colaboradores.

Distância social e controle de capacidade máxima de pessoas nos recintos

- Vamos assegurar que todos respeitem e **mantenham a distância social e de segurança** tanto entre hóspedes como entre colaboradores dentro de toda a propriedade.
- Esta distância será de, no mínimo, **2 m entre diferentes famílias** e se recomendará que haja uma densidade máxima de **uma pessoa a cada 2,5m²**.
- O **espaço mínimo será respeitado especialmente nas áreas em que possa haver maior concentração de hóspedes**, como restaurantes, lobby, piscinas, praia, academia ou spa. Assim, a distância entre camas balinesas, cadeiras, macas e mesas de restaurantes será ampliada e haverá indicações e sinalizações no ambiente para que seja respeitada a distância.
- Ainda assim, **vamos promover a reserva para utilização de serviços variados**. Isto será válido tanto para restaurantes, como academia, áreas infantis, piscinas, entre outros.

Alimentação, Restaurantes e Segurança Alimentar

- Em relação ao serviço de alimentação e bebidas, estamos revisando e adaptando todos os procedimentos da operação, bem como manuais de qualidade para continuar oferecendo **altos padrões de segurança alimentar**.
- **Vamos fomentar as reservas** e estabeleceremos um **número máximo de pessoas em bares e restaurantes**, assim como determinar horários e realizar agendamentos para controlar o acesso. Além disso, os hóspedes terão suas **mesas previamente montadas com louças, talheres, copos e guardanapos completamente desinfetados**.

- O serviço será adaptado à nova realidade, de tal maneira em que **serão priorizadas as porções individuais, a utilização de recipientes individuais**, será mantido o atendimento nas mesas e será intensificado o **serviço a la carte e show cooking personalizado**, além do reforço do **room service** como alternativa

Inovação e Tecnologia

- Em nossa busca contínua por inovar nossos hotéis com a tecnologia mais avançada, contaremos com **sistemas de desinfecção por nebulização e ozônio**, que permitem purificar o ambiente.
- Fomentaremos o uso da tecnologia para que os clientes possam **realizar seu check in e check out de forma online**.
- Intensificaremos a **digitalização de toda a informação** e a utilização de **nosso aplicativo para celular, portal web e televisão** com o objetivo de eliminar todos os papéis e impressos que não sejam indispensáveis. Graças a estes canais, os hóspedes poderão **realizar suas reservas, ter acesso ao menu e cardápio** dos restaurantes e bares, assim como a informação atualizada de todos os serviços disponíveis e dos protocolos e normas sanitárias e limpeza que o hotel adotou. Além disso, no aplicativo, será possível enviar **perguntas em tempo real via chat**.
- Adicionalmente, estamos estudando a possibilidade de incluir **apartamentos purificados** livres de alérgenos (substâncias que podem causar alergia em algumas pessoas com hipersensibilidade) visando o descanso e o bem-estar dos nossos hóspedes.

Boas Práticas e Formação

- Nos diferentes canais e plataformas disponíveis em cada hotel, **transmitiremos mensagens de sensibilização, conscientização e boas práticas de higiene**, informando aos hóspedes todas as medidas que estão sendo realizadas, além de solicitar a compreensão e colaboração para o cumprimento de tais medidas.
- Também forneceremos **equipamentos de segurança necessários** aos nossos colaboradores e vamos oferecer-lhes um curso de formação específica. Assim, nossos colaboradores, além de seguir todas as normas de segurança, desinfecção e limpeza antes e depois de cada jornada, estarão completamente capacitados para resolver qualquer tipo de solicitação sobre o tema.
- Adicionalmente, vamos estabelecer um **guia de boas práticas e requisitos obrigatórios para nossos fornecedores que circulam em nosso hotel**.

Estas e outras medidas, fruto de uma análise exaustiva elaborada por um comitê de especialistas de todas as áreas do grupo na Europa e América, além de representantes de laboratórios certificados, serão firmemente cumpridas pelo Palladium Hotel Group com o objetivo de assegurar que nossos hóspedes possam desfrutar de férias inesquecíveis e seguras.

Para garantir o cumprimento de tais medidas, o Palladium Hotel Group criou o “Conselho Global de Segurança e Experiência” que será presidido por Raúl Benito, Chief Operating Officer do Grupo, e integrado por diversos diretores de operações, diretores comerciais, diretores de qualidade, diretores de alimentos e bebidas de todas as marcas e hotéis da companhia em todos os países, além do apoio de assessores técnicos independentes.

Por meio deste Conselho, revisaremos continuamente nossos processos, reforçaremos nosso sistema de auditorias, tanto internas como externas, e atualizaremos continuamente todos os procedimentos de operação e manuais de qualidade com o intuito de seguir priorizando a segurança, a saúde e a higiene em nossos hotéis.

Não obstante, estes protocolos e normas ainda estão sujeitos às mudanças, visto que novas medidas possam ser estabelecidas por diferentes governos nos países onde operamos e nos comprometemos em nos adaptar em função de novas normas ou procedimentos que possam vir a ser indicados pelas autoridades locais.

E, por fim, em nome de toda equipe do Palladium Hotel Group, queremos agradecer teu apoio incondicional, colaboração e compromisso durante todos estes anos e, especialmente, neste momento delicado para todos nós. Você é essencial na nossa história e esperamos que muitos viajantes possam desfrutar de experiências inesquecíveis em nossos estabelecimentos, assim, podemos cumprir nossa missão: Converter clientes em Fãs. Estamos convencidos de que, muito em breve, tudo isso vai passar e continuaremos a oferecer momentos inesquecíveis aos viajantes de todo o mundo

Atenciosamente,