



ID: 88171445

21-08-2020

# Selo Five Stars garante a segurança de restaurantes, hotelaria e locais de lazer

Em parceria com o Bureau Veritas, o Prémio Cinco Estrelas acaba de lançar um novo selo, o Five Stars | Safe Spot, que atesta a conformidade de restaurantes, hotelaria e locais de lazer face às medidas preventivas adotadas. Através de duas avaliações distintas, o Five Stars | Safe Spot alia os espaços seguros, com medidas preventivas face ao Covid-19 auditadas, aos que são verdadeiramente Cinco Estrelas, garantindo uma experiência de excelência aos consumidores.

FERNANDA SILVA TEIXEIRA  
fernandateixeira@vidaeconomica.pt

O Five Stars | Safe Spot é a primeira e única metodologia de avaliação da experiência de consumidor, que conjuga uma certificação sanitária e utiliza critérios adaptados a cada tipo de espaço. Desta forma, a distinção permite identificar o espaço como seguro e a marca como excelente para o turismo, transmitindo confiança aos consumidores.

Para tal, é feita, numa primeira fase, uma avaliação das medidas preventivas implementadas face ao Covid-19 por parte do Bureau Veritas, que cria uma lista de verificação que será usada pelos auditores para garantir que as marcas cumprem com os requisitos definidos previamente. Após a elaboração desta check list, é feita uma auditoria documental e presencial para aferir se as medidas de prevenção listadas são implementadas com eficiência. Todos os itens devem ser cumpridos para obtenção do selo.

Após esta primeira fase, o prémio Cinco Estrelas avança com a segunda fase, focada na Consumer Experience e na Avaliação de Marca, e que através de inquéritos de satisfação e de um estudo de mercado vai avaliar a satisfação que a marca proporciona e sua a perceção junto do consumidor. A classificação final deverá ser superior ou igual a 8 para que seja atribuído o Five Stars | Safe Spot.

Questionadas pela "Vida Económica" o porquê desta aposta na criação deste selo, Débora Silva e Ana Lourenço, fundadoras do Prémio Cinco Estrelas, adiantam que "num contexto de pandemia e sendo o turismo um dos setores mais afetados, é essencial a implementação de medidas que ajudem os consumidores a recuperar a confiança perdida. E as questões relacionadas com a higiene e segurança sanitária dos espaços são o ponto fulcral para que consumidores e espaços possam recuperar as suas atividades com alguma 'nova' normalidade".

Esta metodologia mista de avaliação sanitária e de serviço é aplicável a qualquer espaço (spot) de acesso público, sendo por isso também extensível ao retalho. "A necessidade de segurança e confiança existe em qualquer espaço, comercial ou outro, onde os consumidores circulem. Desde que cumpram os requisitos de higiene e segurança e passem com distinção na meto-



dologia Cinco Estrelas, qualquer espaço de acesso público poderá ser um Safe Spot", indica ainda Débora Silva.

## Five Stars | Safe Spot é mais do que um selo, é uma atestação de conformidade

Confrontadas sobre o que diferencia este prémio das restantes distinções, como por exemplo o 'Clean & Safe' promovido pelo Turismo de Portugal, as fundadoras do Prémio Cinco Estrelas indicam que o selo 'Clean & Safe' do Turismo de Portugal é uma ferramenta importante para as empresas do setor do turismo na reabertura da atividade, com um conjunto de orientações que os diferentes setores deverão cumprir.

Porém, afirmam, o "Five Stars | Safe Spot é mais do que um selo, é um atestado de conformidade de uma entidade independente e com auditorias no local". Ou seja, estão envolvidas entidades especializadas que atesta e certificam que aquele espaço cumpre com todos os requisitos de segurança e higiene, não se tratando apenas de uma declaração de compromisso por parte das empresas. Todo o processo de elaboração de check list e de auditorias, documentais e presenciais, tem como objetivo ajudar as empresas na implementação prática das medidas de segurança e higiene e na prevenção do Covid-19".

O Five Stars | Safe Spot está neste momento a ser apresentado ao mercado, e os processos demoram cerca de um mês, contando já com dezenas de solicitações e várias auditorias em curso. O selo tem uma duração de 12 meses, sendo realizada nova avaliação passados seis meses da atribuição, por forma a garantir que os espaços mantêm implementadas as medidas que os tornam um 'Safe Spot'.

A metodologia Cinco Estrelas, existente em Portugal há já sete anos, avalia as principais variáveis que influenciam os consumidores nas suas decisões de consumo (experimentação, relação preço-qualidade, recomendação, confiança na marca e inovação) através de diferentes fases de testes e estudos de mercado. A novidade é a inclusão da componente de avaliação de segurança e higiene sanitária, através do Bureau Veritas, empresa líder mundial em serviços de avaliação de conformidade nas áreas da Qualidade, Saúde e Segurança, Ambiente e Responsabilidade Social. Através desta parceria com o Bureau Veritas, pretende-se ajudar as empresas nesta fase de recuperação da economia, com um serviço inovador que conjuga a auditoria técnica com a metodologia de satisfação de clientes e bem servir.

A terminar, as responsáveis manifestam o desejo que "o pesadelo" Covid-19 termine rapidamente, pois "gostaríamos

muito que em pouco tempo deixasse de ser necessária uma distinção como o Five Stars | Safe Spot". "Quando a pandemia terminar, seja quando for, deixará várias marcas na sociedade e uma delas será

certamente nos hábitos de consumo e na nossa necessidade de garantia de condições de higiene e segurança dos espaços. Esperamos que os bons hábitos se mantenham".



Num contexto de pandemia e sendo o turismo um dos setores mais afetados, é essencial a implementação de medidas que ajudem os consumidores a recuperar a confiança perdida, frisam as fundadoras do Prémio Cinco Estrelas.