



3ª Sessão

Alojamento Local

Apartamentos e Moradias

Clean & Safe



Elaborado pelo Grupo de Trabalho das Escolas do Turismo de Portugal

Ana Teresa Roldão | Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve – Faro

João Villa de Brito | Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril

Susana Sousa | Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

Versão – 01 | Junho 2020

PROGRAMA

CLEAN & SAFE

01 > REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO

02 > MEDIDAS DE PREVENÇÃO

03 > PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITO

04 > INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

05 > HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

06 > HIGIENIZAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA

07 > HIGIENIZAÇÃO INTERCALAR

08 > TRATAMENTO DE ROUPA

09 > MUDANÇA DE ROUPA INTERCALAR

10 > KIT DE EPI's PARA CLIENTES

11 > GEL DESINFETANTE NO ALOJAMENTO LOCAL

12 > CHECK-IN (PRESENCIAL/NÃO PRESENCIAL)

REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO



“Submeti o formulário do selo e ainda não recebi nada. O que devo fazer?”

REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO

Submeti o pedido do selo e ainda não recebi nada. O que devo fazer?

O formulário submetido online é aceite (se adequadamente preenchido) e é enviado ao interessado um **e-mail de confirmação da adesão** e o **link de acesso ao ficheiro** com a imagem do selo, que pode ser usado na comunicação da empresa.



Contactos para esclarecimentos

AMA – eportugal.gov.pt/contactos

Contacto telefónico: 300 003 980

Contacto de e-mail: info.empresa@ama.pt

REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO



“Tenho vários alojamentos locais. Posso pedir um único selo para toda a empresa?”

REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO

“Tenho vários alojamentos locais. Posso pedir um único selo para toda a empresa?”

O **selo** é pedido e submetido para cada alojamento local **individualmente**.

TER EM CONSIDERAÇÃO QUE:

- Um **gestor** pode ter alguns **proprietários** de AL que **queiram aderir e outros não**.
- Um **titular ou gestor** pode ser responsável por vários AL e inclusive **decidir aderir ao selo em alguns e noutros não**.
- É **sempre preferível ter todos os AL com selo**, pois isto reforça a imagem da empresa gestora e permite associar o selo em toda a sua comunicação já que cumpre as regras em todas as unidades.



REGISTO E OBTENÇÃO DO SELO

“Tenho vários alojamentos locais. Posso pedir um único selo para toda a empresa?”

Atenção!

Mesmo que o selo só seja pedido para alguns AL de um titular ou gestor, os procedimentos referentes a atividade de suporte devem ser todos feitos, tais como:

- **Formação e informação** do pessoal interno envolvido na operação do AL.
- **Procedimentos de segurança, distanciamento e disponibilidade de EPI's**, caso tenham instalações abertas ao público (por exemplo, se tiverem um *welcome center* comum para várias unidades).
- **Protocolo interno** da sede da empresa para os seus funcionários.



MEDIDAS DE PREVENÇÃO



“Tenho que medir e anotar a temperatura dos meus funcionários? Isto é legal?”

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

“Tenho que medir e anotar a temperatura dos meus funcionários? Isto é legal?”

Segundo o **Decreto-Lei n.º20/2020**, artigo 13.ºC, relativo ao controlo de temperatura corporal:

- **“1 - No atual contexto da doença COVID -19, e exclusivamente por motivos de proteção da saúde do próprio e de terceiros, podem ser realizadas medições de temperatura corporal a trabalhadores para efeitos de acesso e permanência no local de trabalho.**
- **2 - O disposto no número anterior não prejudica o direito à proteção individual de dados, sendo expressamente proibido o registo da temperatura corporal associado à identidade da pessoa, salvo com expressa autorização da mesma.**
- **3 - Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal, pode ser impedido o acesso dessa pessoa ao local de trabalho.”**



MEDIDAS DE PREVENÇÃO

“Tenho que medir e anotar a temperatura dos meus funcionários? Isto é legal?”

A **responsabilidade** do titular do alojamento local é:

- Ter um **termómetro digital** disponível para medição da febre.
- Acionar o **plano de contingência** (a constar em protocolo interno) em caso de algum funcionário ou colaborador apresentar sintomas de COVID-19 como febre.
- Dar **formação** aos funcionários e explicar a obrigação de monitorizarem a febre.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



“Num apartamento ou moradia onde devo fazer o local de isolamento?”

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Num apartamento ou moradia onde devo fazer o local de isolamento?”

Orientação nº 008/2020 da DGS - deve ser definido um local para isolar uma ou mais pessoas.



Quarto

Sala

Outra divisão

Casa de banho

desde que cumpra o **objetivo de separar o caso suspeito** das restantes pessoas do estabelecimento/empresa.

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Num apartamento ou moradia onde devo fazer o local de isolamento?”

PRINCÍPIOS GERAIS:

- Procurar primeiramente a **solução** que garanta um total **isolamento físico**.
- Não sendo possível a solução ideal de isolamento: deve procurar a **solução que diminua ao máximo o risco de contacto** entre o hóspede sintomático e os outros elementos do grupo.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Num apartamento ou moradia onde devo fazer o local de isolamento?”

RECOMENDAÇÕES:

- A primeira opção deve ser um **quarto (preferencialmente suite)**.
- Em **alternativa** um **quarto** com uma **casa de banho privativa próxima**.
- Escolher um quarto que tenha **janela e boa ventilação**.
- Recomenda-se deixar um **telemóvel para comunicação**.
- Providenciar **água e alimentos não perecíveis**.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Num apartamento ou moradia onde devo fazer o local de isolamento?”

TER EM ATENÇÃO:

- Até serem feitos os testes, **todos os hóspedes**, mesmo sem sintomas, também **devem ser tratados como potenciais suspeitos de infeção**.
- Devem ser **aconselhados a não sair de casa**, segundo orientação da DGS.
- O **papel do titular do AL** é procurar **prestar apoio aos hóspedes**.
- No protocolo interno, **caso o titular de AL não viva próximo, deve identificar alguém** que possa prestar o apoio necessário.
- O **protocolo interno deve ser disponibilizado ao cliente, previamente à sua estadia**, com as orientações necessárias em caso suspeito. O documento pode ainda ser colocado/afixado em formato físico no AL.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



**“E no caso de um T1 ou estúdio?
E se só houver uma casa-de-banho?”**

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Exemplo de aplicação: isolamento num AL com apenas uma casa de banho.”

PRINCÍPIO GERAL:

- Procurar uma **solução viável** que **minimize os riscos**.
- Sugerir que a **casa de banho seja desinfectada** após cada uso.
- **Disponibilizar produtos de limpeza e desinfeção** para utilização por parte dos hóspedes no AL.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Exemplo de aplicação: isolamento num T1 ou V1.”

- Sugerir que preferencialmente o **hóspede fique no quarto** e os restantes hóspedes fiquem na sala.
- **Se o quarto não tiver boa ventilação** pode-se alojar o **hóspede na sala** até que o contacto com o SNS24 seja feito.
- A **casa de banho** terá que ser partilhada e **desinfetada pelos outros hóspedes do grupo após cada uso**.
- Para o fazer com segurança devem ter **material de limpeza e desinfeção e kits de EPI's**.

Recomendação
Boas Práticas



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Exemplo de aplicação: isolamento num estúdio.”

- **Isolar o hóspede na cozinha ou casa de banho pode não ser razoável**, nem permitir as condições mínimas de conforto.
- Procurar manter o **máximo distanciamento social possível**: se possível igual ou superior a 2 metros.
- **Até que o SNS24 decida os procedimentos a adotar**: alojar o hóspede na cama e sugerir que o outro fique num sofá ou cadeira ou vice-versa.
- Nota: nestas situações é muito provável que o(s) outro(s) membros do grupo também estejam infetados.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



“Na prática, que informação dar ao hóspede e o que fazer em caso de suspeita de infeção?”

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Na prática, que informação dar ao hóspede e o que fazer em caso de suspeita de infeção?”

- Deve ser **definido o responsável** por acionar os procedimentos.
- Deve **disponibilizar de forma visível o contacto deste responsável** e sugerir que o hóspede ligue de imediato em caso de suspeita.
- Deve deixar um **resumo dos procedimentos em local de fácil acesso** (ex: manual da casa) e reforçar os pontos principais por contacto telefónico.
- Deve **apoiá-lo no contacto** com as **autoridades de saúde**.
- Deve explicar as **formas de apoio previstas** de forma a providenciar a alimentação e EPI's necessários, sem que estes saiam de casa.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



“Os telemóveis estrangeiros podem não conseguir ligar para o SNS 24. Tenho que disponibilizar um telefone no AL?”

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Os telemóveis estrangeiros podem não conseguir ligar para o SNS 24. Tenho que disponibilizar um telefone no AL?”

Não, pois no AL não é recomendável ter um telefone com acesso a chamadas pois não existe controlo imediato dos custos.

Porém, sabendo desta limitação deve **prever no protocolo interno formas de apoiá-lo** neste processo, como por exemplo:

- Ter um **telemóvel ou telefone fixo de emergência** guardado num **local reservado** e dar acesso ao mesmo quando preciso. Em simultâneo, tentar ver com a operadora se é possível bloquear certas chamadas.
- **Alternativa:** Disponibilizar o contacto do responsável do AL que reencaminhará a chamada para o SNS24.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



**“Se tiver um hóspede com teste positivo à COVID-19, sou obrigado a alojá-lo durante a quarentena?
Quem suporta os custos?”**

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Se tiver um hóspede com teste positivo à COVID-19, sou obrigado a alojá-lo durante a quarentena?
Quem suporta os custos?”

Nem o selo *Clean&Safe*, nem as orientações da DGS obrigam a alojar um hóspede em quarentena se ultrapassar o seu período de reserva.

- **Não terão que suportar o custo do alojamento.** Contudo, é um **dever cívico do titular do AL ajudar o hóspede** a encontrar uma solução e/ou apoiá-lo no contato com as autoridades.



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

**“Se tiver um hóspede com teste positivo à COVID-19, sou obrigado a alojá-lo durante a quarentena?
Quem suporta os custos?”**

Deve identificar com os hóspedes todas as opções possíveis, como por exemplo:

- **Mantê-lo em casa e prolongar/alterar a reserva seguinte.**
- **Encontrar um outro AL** (a mudança deve ser informada à DGS e o transporte acompanhado pelas autoridades).
- **Encontrar um AL** também para as **pessoas não infetadas.**



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

**“Se tiver um hóspede com teste positivo à COVID-19, sou obrigado a alojá-lo durante a quarentena?
Quem suporta os custos?”**

Assim que tiver identificado as opções **deve informar ao hóspede o custo e averiguar o seu potencial interesse** no mesmo.

Caso não chegue a um acordo ou haja dificuldades financeiras, pode:

- **Entrar em contacto com a embaixada** e solicitar apoio.
- **Se for associado da ALEP**, solicitar apoio na ligação com as autoridades.
- **Entrar em contacto com familiares** para discutir soluções alternativas.
- **Auxiliar a encontrar outro AL.**
- **Contactar a plataforma de reserva** e pedir apoio no realojamento e na negociação com o hóspede



PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA



“Em caso suspeito, como devo proceder à separação dos resíduos do local de isolamento?”

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

“Em caso suspeito, como devo proceder à separação dos resíduos do local de isolamento?”

Segundo a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), nos domicílios e AL

“Na situação de se estar perante caso(s) suspeito(s) ou confirmado(s) de infeção por COVID-19 em tratamento no domicílio, todos os resíduos produzidos pelo(s) doente(s) e por quem lhe(s) prestar assistência devem ser colocados em **sacos de lixo resistentes e descartáveis, com enchimento até 2/3 (dois terços)** da sua capacidade.

O **contentor** onde se coloca o saco deve dispor de **tampa** e esta ser **acionada por pedal**. Os sacos **devidamente fechados** devem ser **colocados dentro de um 2º saco**, devidamente fechado, e ser depositado no **contentor de resíduos indiferenciados**. Reforça-se que, neste caso, não há lugar a recolha seletiva, devendo os resíduos recicláveis ser depositados com os resíduos indiferenciados e **nunca no ecoponto**.



INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES



“Que informações devo transmitir aos hóspedes? Como e quando devo fazê-lo?”

INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

“Que informações devo transmitir aos hóspedes? Como e quando devo fazê-lo?”

Conforme o protocolo interno a informação obrigatória deve ser a seguinte:

➤ **Medidas básicas de prevenção e controlo de infeção** relativas à pandemia de COVID-19, incluindo os procedimentos:

- **Higienização das mãos**
- **Etiqueta respiratória**
- **Conduta social**

Isto pode ser feito inclusive através de **cartazes ou sinalética afixados em locais estratégicos** do AL.



INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

“Que informações devo transmitir aos hóspedes? Como e quando devo fazê-lo?”

Disponibilizar o protocolo interno em português e pelo menos um resumo com as questões essenciais traduzidas em inglês e mais dois idiomas.

- **Contacto do responsável do AL** pelo procedimentos COVID-19 e instruções para ligar em caso de suspeita de infeção.
- Informação de **como ter acesso a EPI's**.
- Informação sobre os **produtos de higienização: localização e uso**.
- Orientações de como criar um **espaço de isolamento** e regras a seguir.
- **Contacto da linha SNS24** e orientações de **como proceder em caso de suspeita de infeção**.

Pode incluir também:

- Regras do condomínio relativas aos procedimentos COVID-19.



INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

“Que informações devo transmitir aos hóspedes? Como e quando devo fazê-lo?”

O selo Clean&Safe **não define nenhuma regra específica de quais os meios ou formatos que esta informação deve ser disponibilizada.**

Fica a cargo do titular do AL definir quais os meios de informação pretendidos.



INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

“Que informações devo transmitir aos hóspedes? Como e quando devo fazê-lo?”

Existem **formas diversas de comunicar os procedimentos aos hóspedes**.

O ideal é comunicar de várias formas, sem sobrecarregar ou criar stress.

- **E-mail de confirmação.**
- **Pessoalmente no check-in** (se for presencial).
- **Resumo escrito entregue** e pedir assinatura ao hóspede de forma a garantir que tomou conhecimento.
- **Manual ou regras da casa** das plataformas ou do site do AL (obrigatório por lei do AL).
- **Sinalética** com informação pertinente (exemplo: Linha SNS24 e contacto responsável procedimentos COVID-19).



HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES



“É obrigatório ter um período de tempo entre as reservas (ex: 24h ou 72h)?”

HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

“É obrigatório ter um período de tempo entre as reservas (ex: 24h ou 72h)?”

- As regras do **Clean&Safe** não exigem um período mínimo entre as diferentes estadias.
- Não existe nenhuma exigência/orientação por parte da **DGS** neste sentido.
- É **obrigatório** seguir os procedimentos de limpeza e desinfeção dos espaços segundo a **Orientação n.º 014/2020 da DGS** de limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares.



HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

“É obrigatório ter um período de tempo entre as reservas (ex: 24h ou 72h)?”

- Independente de haver quarentena ou não, **se a limpeza e desinfeção for efetuada corretamente, o risco de contaminação viral é menor.**
- Segundo a DGS, **após o *check-out* deve haver um período de tempo até a limpeza ser efetuada**, de forma a salvaguardar a saúde da equipa de limpeza.
- **Equipar os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza**, com bata, luvas não esterilizadas, óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2 (Orientação n.º 008/2020 da DGS).

Recomendação
Boas Práticas



HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

“É obrigatório ter um período de tempo entre as reservas (ex: 24h ou 72h)?”

Se existir um período de tempo vago entre reservas, sempre que possível pode criar um período de descanso.

- Se houver disponibilidade, o **ideal** é agendar a **limpeza entre 48h e 72h após o *check-out***. Se a disponibilidade for inferior, tente fazer um intervalo de pelo menos 24h até à limpeza.
- Se for preciso proceder a uma limpeza no próprio dia do *check-out* deve **garantir que é efetuada uma adequada higienização**.
- Higienizar o AL **de acordo com a sua tipologia e dimensão**, por um **período de tempo superior** ao anteriormente estabelecido.



HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

“É obrigatório ter um período de tempo entre as reservas (ex: 24h ou 72h)?”

OUTRAS RECOMENDAÇÕES:

- Avaliar necessidade de **ajustamento de horários de *check-in* e *check-out*** de forma a garantir mais tempo para a limpeza. Recomenda-se **3 horas entre a saída dos hóspedes e entrada da equipa de limpeza.**
- Após o *check-out*, **garantir que o cliente não deixa malas no AL**, de forma à higienização não ficar comprometida. Sugestão: Recorrer a um ***locker*** para os clientes poderem armazenar as bagagens.
- **Nenhum hóspede deve poder entrar no espaço** no decorrer dos procedimentos de higienização.

Recomendação
Boas Práticas



HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES



“Pode-se recorrer ao aspirador de pó/a seco?”

HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

“Pode-se recorrer ao aspirador de pó/a seco?”

- Segundo a **Orientação n.º 08/2020 e n.º 14/2020 da DGS, não é adequado o uso de aspirador de pó/a seco**, porque põem em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis.
- A limpeza deve ser sempre **húmida** e devem ser **utilizados aspiradores com tanque de água** que recolhe a sujidade na água. Este depósito deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas a aspirar. Não usar aspirador para limpeza de pisos.



HIGIENIZAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA



“A limpeza é executada por uma empresa externa. Esta empresa tem de obter o selo Clean&Safe?”

HIGIENIZAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA

“A limpeza é executada por uma empresa externa. Esta empresa tem de obter o selo Clean&Safe?”

- As empresas de limpeza externas não estão abrangidas pelo selo Clean&Safe.

O alojamento deve **garantir que a a empresa externa cumpre com as regras de limpeza do protocolo interno** e utiliza os adequados EPI's.



HIGIENIZAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA

“A limpeza é executada por uma empresa externa. Esta empresa tem de obter o selo Clean&Safe?”

SUGESTÕES:

- Criar um **manual para a empresa externa** só com a parte do protocolo interno que diz respeito a respetivas tarefas.
- Ter um **acordo escrito** onde a empresa se compromete a cumprir as regras.
- **Procurar empresas com experiência** em limpeza de AL que já estejam a oferecer serviços de limpeza e desinfeção adequadas no combate à COVID-19.
- **Rever os procedimentos** com a **empresa** e ajustar às necessidades do protocolo interno do selo Clean&Safe.
- Se possível **acompanhar** uma **limpeza inicial** ou fazer uma **limpeza teste** em conjunto com a equipa antes da entrada dos primeiros clientes.

Recomendação
Boas Práticas



HIGIENIZAÇÃO INTERCALAR



“Como faço uma higienização intercalar, uma vez que os hóspedes ainda vão estar a usufruir do AL?”

HIGIENIZAÇÃO INTERCALAR

“Como faço uma higienização intercalar, uma vez que os hóspedes ainda vão estar a usufruir do AL?”

- A limpeza com os hóspedes em casa realmente **não é o mais recomendável**, pois aumenta o risco para todos.
- É **obrigação do AL proporcionar as condições necessárias de higienização**.

Nota: A limpeza e troca de roupas semanal foi retirada das obrigações legais, mas continua a ser um padrão habitual do mercado.



HIGIENIZAÇÃO INTERCALAR

“Como faço uma higienização intercalar, uma vez que os hóspedes ainda vão estar a usufruir do AL?”

ALTERNATIVAS E RECOMENDAÇÕES:

- **Informar previamente** que **estadias até X dias não terão limpeza intermédia**, apenas troca de roupa. Nestes casos, **deixar materiais para o próprio hóspede** poder fazer a limpeza.
- **Agendar a limpeza num período em que o hóspede não esteja no AL**, de forma que a mesma possa ser feita com o cuidado e distanciamento necessário.
- Agendar a limpeza **pelo menos 2 horas depois do hóspede sair**.
- Permitir que a equipa de limpeza possa ter **pelo menos 3 a 5 horas na execução da tarefa**.
- Estabelecer com os hóspedes que, no decorrer da limpeza, **nenhum do elementos do grupo pode entrar na casa**.

Recomendação
Boas Práticas



TRATAMENTO DE ROUPA



“Não tenho duas equipas para tratar da roupa e da higienização em duas fases diferentes. Como faço?”

TRATAMENTO DE ROUPA

“Não tenho duas equipas para tratar da roupa e da higienização em duas fases diferentes. Como faço?”

Se só tiver uma equipa de limpeza, o que é o habitual, pode em alternativa:

- **Iniciar** a limpeza por **dobrar as roupas** com cuidado **sem sacudir**.
- Colocar as roupas dentro de um **saco fechado**.
- Se possível ter um **sistema de etiqueta para anotar a data** da recolha da roupa.
- **Higienizar as restantes divisões da casa**, para permitir um período superior entre a recolha da roupa e a limpeza nos espaços.
- **Retornar ao(s) quarto(s) no final** para fazer a limpeza.
- **Garantir** sempre que a equipa de limpeza usa os **EPI's**.



Arejar adequadamente todos os espaços.

OBJETIVO: Proteger a equipa de limpeza de uma eventual contaminação por aerossóis.

MUDANÇA DE ROUPA INTERCALAR



“Como fazer a mudança de roupa intercalar uma vez que os hóspedes estão a ocupar a casa?”

MUDANÇA DE ROUPA INTERCALAR

“Como fazer a mudança de roupa intercalar uma vez que os hóspedes estão a ocupar a casa?”

Explicar ao hóspede que os protocolos de higiene sugerem evitar entrar no AL durante a estadia.

SUGESTÕES:

- Se for uma **estadia de 2 semanas** pode por exemplo deixar no início o *stock* adicional e **ser o próprio cliente a fazer a mudança de roupa**. Deixar alguns sacos com fecho e pedir ao cliente para colocar a roupa suja dobrada dentro dos mesmos e fechá-los. Combinar depois um dia em que o cliente deixe a roupa suja junto à porta e a equipa vem recolher os sacos. Ao buscar os sacos, higienizá-los.
- Se a **estadia for mais longa**, na visita em que recolhe os sacos sujos, pode deixar antes sacos com roupa e toalhas limpas num local combinado dentro do imóvel.



EPI's PARA CLIENTES



“Tenho vários AL. Tenho que ter sempre em *stock* os EPI's dos clientes para a capacidade máxima dos meus alojamentos?”

EPI's PARA CLIENTES

“Tenho vários AL. Tenho que ter sempre em stock os EPI's dos clientes para a capacidade máxima dos meus alojamentos?”

Sim, as regras do Clean&Safe definem:

“Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).”



- Se tiver várias unidades de AL **tem por obrigação ter o stock disponível apenas para os AL que candidatou ao selo Clean&Safe.**
- **Não têm obrigação de oferecer** gratuitamente o EPI's, pode vende-los desde que informe o preço (respeitando os limites de margem da lei).
- O **kit** deve conter: máscara, luvas, gel desinfetante e outros equipamentos pertinentes.

EPI's PARA CLIENTES



“Os kits para os clientes devem estar guardados em cada alojamento ou posso armazená-los num escritório central?”

EPI's PARA CLIENTES: ONDE GUARDAR?

“Os kits para os clientes devem estar guardados em cada alojamento ou posso armazená-los num escritório central?”

Segundo as orientações da DGS, devem estar disponíveis em quantidade necessária, contudo não está especificado o local.

Assim, desde que consigam fazer chegar ao cliente de forma expedita, podem optar por gerir o equipamento de várias formas:

- Colocar os kits no AL à **disposição** (oferta).
- Colocar os kits no AL, num armário trancado, divisão de uso exclusivo do titular, cofre ou outro local restrito, cujo **acesso é facultado a pedido** (pago).
- Se tiver uma **sede próxima** pode guardar o equipamento de forma centralizada, desde que tenha forma de o entregar em tempo razoável (da forma mais célere possível).



GEL DESINFETANTE NOS ALOJAMENTOS



“Numa moradia ou apartamento onde o uso é privativo e onde já há sabão, tenho que deixar gel desinfetante? Não é uma área de acesso pública.”

GEL DESINFETANTE NOS ALOJAMENTOS

“Numa moradia ou apartamento onde o uso é privativo e onde já há sabão, tenho que deixar gel desinfetante? Não é uma área de acesso pública.”

Sim, segundo as regras do Clean&Safe deve ter pelo menos um frasco em cada alojamento.

“Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool, por unidade nos casos de apartamentos e moradias ou nas áreas comuns e casas de banho partilhadas no caso de estabelecimentos de hospedagem.”

- Pode ter uma unidade (dispensador) individual exclusivo para cada reserva ou um frasco maior utilizado durante mais de uma reservas, desde que a quantidade seja adequada e o frasco seja higienizado a cada limpeza.



CHECK-IN PRESENCIAL



“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer check-in presencial ou é proibido nas regras do selo?”

- Sim, pode continuar a fazer *check-in* presencial.

Se puder evitar é preferível, mas caso opte por fazê-lo presencialmente deve obedecer às regras da DGS de distanciamento e higiene no atendimento ao público:

- Usar máscara ou viseira.
- Manter distanciamento social.
- Higienizar as mãos e todos os materiais e equipamentos.



CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer check-in presencial ou é proibido nas regras do selo?”

- **Por um lado, recomenda-se evitar**, sempre que possível, as situações de contacto e proximidade.
- **Por outro, o *check-in* presencial é uma das características diferenciadoras** de muitos AL e a melhor oportunidade para explicar as regras da casa, condomínio, cidade ...



Fica ao critério de cada operador a opção a adotar.

CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

Algumas dicas caso opte pelo check-in presencial:

- **Evitar o contato físico** como aperto de mãos, mas evitar criar situações de embaraço ou que transmitam desconfiança.
- **Usar a máscara** e ter sempre um doseador de **solução antisséptica de base alcoólica** no local.
- É recomendado levar **máscaras adicionais** para o caso de algum cliente não ter.



CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

Algumas dicas caso opte pelo check-in presencial

- Aproveite para mostrar com pequenos detalhes a preocupação com a higiene
 - Por exemplo, **entregue** as **chaves** em pequenos **sacos plásticos**.
 - Entregue uma **pasta** com todos os **documentos** do **check-in**, **chaves** e outros **equipamentos** que costuma fornecer.
- Alternativos para pagamento da caução ou da taxa turística
 - Cobrança prévia
 - Pagamento *contactless* ou Paypal
 - Via MBWAY (clientes nacionais)



CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

Não esquecer que o distanciamento não é desculpa para não cumprir as obrigações legais:

- O **formulário de dados** para o SEF deve ser **preenchido** por **todos** os **elementos** do **grupo**.
- Deve pensar numa **forma** de **confirmar** quem é que efetivamente deu **entrada** no **imóvel** durante o ***check-in***.
- A **taxa turística** (quando existir) deve ser **cobrada**, em princípio, no ***check-in***.



CHECK-IN PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

Caso o *check-in* presencial fizesse parte da sua estratégia, mas por prevenção optou por torná-lo automático, procure:

Encontrar outras formas para manter um contacto personalizado, mesmo que não seja presencial.

SUGESTÕES:

- **Pedir ao hóspede para ligar quando entrar** na casa e marcar uma chamada por telefone, *Skype, Zoom, Whatsapp*.
- Deixar uma **carta personalizada** com as principais orientações e boas-vindas.
- Enviar um **SMS** ou fazer um **telefonema no dia seguinte ao *check-in*** para ver se está tudo bem e se o hóspede precisa de algo.



CHECK-IN NÃO PRESENCIAL

“Posso continuar a fazer *check-in* presencial ou é proibido nas regras do selo?”

Se optar pelo *check-in* automático (não presencial):

Procure deixar ainda mais evidente a informação essencial que pretende transmitir aos hóspedes.

Por exemplo:

- Disponibilize um **resumo** com as **orientações do que fazer em caso de suspeita de infeção**.
- Fixe uma **senalética** em local bem visível com o seu **contato de emergência**.
- Relembre as **regras do condomínio**.
- Deixe **orientações** mais detalhadas no **manual da casa**.





Clean & Safe