

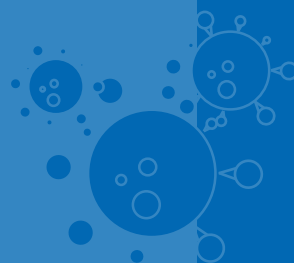


AHRESP[®]

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre Guia de Boas Práticas



Editado em 22 de Junho de 2020

Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre

Guia de Boas Práticas





Índice

1. Introdução.....	4
2. Layouts e capacidade dos estabelecimentos.....	5
3. Regras de higiene e desinfecção.....	6
4. Recepção e acolhimento.....	9
5. Alojamento com instalações sanitárias privativas.....	11
6. Alojamento sem instalações sanitárias privativas.....	13
7. Blocos sanitários.....	14
8. Áreas de acampamento.....	16
9. Piscinas	17
10. Lojas de conveniência / minimercado.....	19
11. Outras instalações, atividades e serviços	20





1. Introdução

A saúde e segurança de colaboradores e clientes são prioridades absolutas. Daí a necessidade de, no presente contexto, do combate à COVID-19, se listar um conjunto de recomendações e orientações gerais, tendo em vista a necessária adaptação para a elaboração de planos concretos para cada empreendimento turístico.

Com efeito, na sequência da qualificação, pela Organização Mundial de Saúde, da emergência de saúde pública, ocasionada pela doença COVID-19, como uma pandemia internacional, tendo sido declarado o estado de emergência, pelo Presidente da República Portuguesa, através do Decreto-Lei nº 14-A/2020, de 18 de março e sido determinado o encerramento dos Parques de Campismo e de Caravanismo, assim como das Áreas de Serviço para Autocaravanas (ASAS), a partir das 00:00 horas do dia 22 de março de 2020, nos termos do Despacho nº 3547/2020 da Secretaria de Estado do Turismo, o qual se fundamenta no Decreto-Lei nº 2-A/2020, de 20 de março, importa estabelecer um conjunto de medidas, no sentido de, no termo do período de encerramento obrigatório, se garantir o necessário reforço das medidas de higiene e segurança sanitária, permitindo, assim, a reabertura dos empreendimentos em condições que permitam o bem-estar e tranquilidade dos utentes em geral e o restabelecimento da confiança dos turistas em particular.

Desde já, se salvaguarda, que serão tomadas as medidas necessárias ao cumprimento das normas da Direção-Geral da Saúde, assim como se promoverá a adesão voluntária ao SELO “CLEAN & SAFE” do Turismo de Portugal, como instrumentos de orientação para o funcionamento dos empreendimentos nas melhores condições, propondo-se, ainda, a implementação de regras específicas de auto regulação nos termos a seguir indicados.



1. Introdução

Impõe-se o estabelecimento de novas rotinas de higienização e, ainda, de desinfecção em geral, para além do cumprimento do distanciamento físico entre pessoas, que deverão passar a usar equipamentos de proteção individual.

Esta nova realidade requer uma análise aprofundada das necessidades, passando pela redefinição de planos de ação, abrangendo todas as áreas e serviços e implicando todos os clientes, pois só com um envolvimento total será possível atingir os objetivos e devolver a todas as pessoas a necessária tranquilidade e confiança, depois de ultrapassadas as restrições de algumas atividades nomeadamente de lazer e após um longo período de confinamento em casa.

A envolvimento da natureza e a valorização do meio ambiente, características intrínsecas ao setor de atividade do Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre, conjuntamente com as novas medidas a levar a cabo pelos estabelecimentos, com os necessários e contínuos ajustamentos, nos termos das recomendações da OMT e DGS e demais autoridades, contribuirão para que todos se sintam acolhidos e protegidos de uma forma positiva.

Neste âmbito, definem-se as disposições seguintes, que darão origem a manuais de procedimentos rigorosos, com as necessárias adaptações e detalhes específicos, para aplicação a cada estabelecimento, tendo em vista a sua implementação imediata e pelo tempo que for necessário.



2. Layout e capacidade dos estabelecimentos

É fundamental garantir o distanciamento físico entre as pessoas durante o período de funcionamento dos empreendimentos. Para o efeito recomenda-se:

- ❑ Limitar, se necessário, a capacidade de acampamento, por forma a assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas e garantir o cumprimento da legislação em vigor. A capacidade máxima de pessoas permitida deve estar afixada em documento próprio, visível para o público;
- ❑ Ajustar, sempre que possível, os horários de trabalho dos colaboradores ao serviço de modo a limitar o número de colaboradores em simultâneo no estabelecimento;
- ❑ A restrição de contactos e a proibição de ajuntamentos, exceto no caso de se tratar de pessoas do mesmo agregado, reunidos de forma idêntica ao que fariam em sua casa;
- ❑ Como medida de prevenção, e se justificável, a colocação de marcações e/ou barreiras físicas para o cumprimento obrigatório de distanciamento de segurança, garantindo o afastamento entre pessoas.





3. Regras de limpeza e desinfeção

- ❑ Garantir uma adequada limpeza e desinfeção das superfícies, de acordo com a Orientação 014/2020 “Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares”, da DGS. Os protocolos de limpeza e desinfeção devem ser reforçados;
- ❑ Elaborar um plano de limpeza e higienização das instalações, incluindo acomodação de clientes, áreas públicas e zonas de serviço, que deve estar afixado em local visível;
- ❑ Estabelecer um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que esta é realizada;
- ❑ Garantir o conhecimento detalhado, por parte dos colaboradores, dos produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), das precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção;
- ❑ Efetuar a limpeza de forma húmida, sem recurso a aspiradores a seco (salvo se forem aspiradores com tanque de água que recolham a sujidade na água) e no sentido de cima para baixo, e das áreas mais limpas para as mais sujas:
 - Paredes e teto (se aplicável);
 - Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros);
 - Equipamentos existentes nas áreas;
 - Instalações sanitárias;
 - Chão – é o último a limpar.
- ❑ Devem existir materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;



3. Regras de limpeza e desinfecção

- ❑ Os panos de limpeza devem, sempre que possível, ser de uso único e descartáveis. Quando não o forem, devem ser diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco. São exemplos:
 - Bancadas, mesas, cadeiras, entre outros: azul;
 - Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos: verde;
 - Instalações sanitárias: pano só para limpar o lavatório: amarelo; pano para as sanitas (exterior): vermelho.
- ❑ Proceder à limpeza e desinfecção das superfícies com maior risco de transmissão, como aquelas manipuladas ou tocadas por muitas pessoas, pelo menos 6 vezes por dia. São exemplos destas superfícies: maçanetas de portas, interruptores de luz, telefones, tablets e teclados de computadores principalmente quando usados por várias pessoas, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, torneiras dos chuveiros, entre outros;
- ❑ A limpeza de superfícies de toque frequente pode ser realizada com desinfetante que não necessite de enxaguamento, para conseguir um procedimento mais rápido, ou com detergente de base desinfetante, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1). Estes produtos podem ter várias apresentações: líquida, gel, espuma ou spray, sendo que os spray's não devem ser usados nas áreas de exposição e venda de alimentos já confeccionados se estiverem alimentos expostos sem proteção;
- ❑ Desinfetar, após cada utilização, os equipamentos críticos, tais como TPA's – terminal de pagamento automático, ementas individuais, mesas e cadeiras nos espaços de restauração;



3. Regras de limpeza e desinfeção

- ❑ O chão deve ser lavado frequentemente, com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água fria, ou ser higienizado com detergente desinfetante;
- ❑ O balde e a esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas instalações sanitárias, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos;
- ❑ Disponibilizar dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) para clientes, nos espaços interiores e pontos de entrada/saída, aplicando-se um rácio mínimo de um dispensador por cada 100 m² de área e/ou compartimento.





4. Recepção e acolhimento

- ❑ Incentivar as reservas antecipadas, preferencialmente online (eventualmente por telefone ou e-mail);
- ❑ Idealizar a possibilidade de check-in eletrônico antecipado, de forma a reduzir o tempo de contacto na chegada e a concentração de pessoas;
- ❑ Aconselhar os hóspedes a informarem com antecedência quando pretendem fazer o seu check-out para que todas as contas estejam finalizadas no momento da saída;
- ❑ Apostar na digitalização de processos (auto serviço nos próprios smart phones), devendo tendencialmente abandonar-se formatos que até aqui pareciam bastante expeditos como o check-out express (com depósito de chaves/cartões numa drop box), reduzindo-se a utilização de objetos de contacto, reutilizáveis ou transmissíveis, sob pena de múltiplos procedimentos de desinfecção (cartões, dísticos, etc.);
- ❑ Privilegiar a marcação prévia para atendimento presencial, mesmo no caso de clientes já instalados no empreendimento;
- ❑ O atendimento presencial de clientes, com ou sem marcação prévia, será feito à vez, sempre obedecendo a uma pré-fixação de horários, ainda que prevendo uma eventual flexibilização / adaptação que permita menores fluxos e, quando possível, com distribuição por especialidades / temáticas, por diversos pontos, para além da Recepção (ex.: Portaria / check-out express das 07h00 às 12h00 e check-in para clientes com pré-pagamento efetuado online entre as 15h00 e as 19h00);
- ❑ No balcão de atendimento deverá ser previsto o necessário afastamento entre colaboradores, e entre colaboradores e clientes;



4. Receção e acolhimento

- ❑ Os colaboradores devem utilizar corretamente uma máscara, durante todo o período de trabalho num espaço com múltiplas pessoas, respeitando as condições de higiene e de segurança durante a sua colocação, utilização e remoção. Contemplar a necessidade de substituição da máscara, adotando as boas práticas de utilização;
- ❑ Devem adotar-se medidas de acesso e de circulação nos estabelecimentos que garantam a segurança dos clientes, tais como manter, se possível, a porta aberta para minimizar o contacto com as maçanetas e promover o arejamento natural dos espaços.





5. Alojamento com instalações sanitárias privativas

(apartamentos, domus, bungalows, chalés, bungalows-tenda, mobile homes, caravanas residenciais, autocaravanas, etc.)

- ❑ Os clientes utilizam obrigatoriamente os respetivos sanitários;
- ❑ No caso das autocaravanas os clientes procederão a tratamento das respetivas cassetes nas áreas especificamente apetrechadas para o efeito;
- ❑ No caso de se tratar de alojamentos propriedade do empreendimento, dever-se-ão observar cuidados específicos nas operações de limpeza e desinfeção, a começar pelo cumprimento das medidas definidas no capítulo 3 – Regras de limpeza e desinfeção;
- ❑ Na limpeza, desinfeção e mudança da roupa dos quartos deve seguir-se as seguintes orientações:
 - Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, é aconselhável separar as duas intervenções: limpeza e roupa (exemplo: 2 equipas diferentes) e dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados e realizar a limpeza de pisos e superfícies;
 - Ao remover a roupa de cama e atalhados:
 - Não agitar a roupa de cama;
 - Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”;
 - Não encostar a roupa ao corpo;
 - Transportar as roupas e colocar diretamente na máquina de lavar;





5. Alojamento com instalações sanitárias privativas

(apartamentos, domus, bungalows, chalés, bungalows-tenda, mobile homes, caravanas residenciais, autocaravanas, etc.)

- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da termoresistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, ou entre 80-90°C, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa);
 - Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C e a um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina.
 - Na ausência de uma máquina de lavar, embale as roupas e acondicione num saco impermeável, fechando-o bem e levar para a lavandaria e depositar a roupa diretamente para dentro da máquina;
- Eliminar de dentro dos alojamentos, ou afixar na parede e com proteção de material impermeável e lavável materiais informativos do tipo Menus, outros serviços e/ou dísticos informativos sobre medidas a respeitar, privilegiando opções tecnológicas (ex.: TV, Apps).





6. Alojamento sem instalações sanitárias privativas

(mobile-camps, iglos, tendas, auto-tendas, atrelados tenda, caravanas, etc.)

- ❑ Os clientes podem reservar instalações sanitárias para uso exclusivo, se disponíveis;
- ❑ Em alternativa, os clientes utilizam os blocos sanitários comuns e, nesse caso, deverão ser informados das regras aplicáveis a essas instalações;
- ❑ Observar as regras de limpeza profunda do alojamento, estabelecidas nos capítulos 3 e 5.





7. Blocos sanitários

- ❑ Deverão ser afixadas à entrada as respectivas regras de utilização;
- ❑ Sempre que possível o número de utilizadores em simultâneo por bloco sanitário é autolimitado de acordo com as regras de distanciamento físico de 2 metros;
- ❑ Se necessário, poderá ser utilizado um sistema para controlar o número de pessoas em simultâneo no bloco sanitário;
- ❑ Cada bloco sanitário terá uma lotação específica, a partir da qual, os clientes terão de esperar fora das instalações, e permanecerão encerrados durante a sua higienização e desinfecção;
- ❑ Os blocos sanitários devem ser lavados preferencialmente com produto que contenha na sua composição detergente e desinfetante;
- ❑ A frequência de limpeza deve ser adequada à sua utilização, devendo ser no mínimo, 3 vezes ao dia;
- ❑ Deve-se utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas;
- ❑ Seguir a sequência:
 - Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes;
 - Limpar os trocadores de fraldas, caso existam;
 - Limpar as sanitas;
 - Limpar o chão.





7. Blocos sanitários

- ❑ A limpeza da sanita deve seguir as seguintes orientações:
 - Parte interior: limpar o interior da sanita apenas com o piaçaba:
 - Se houver urina ou fezes, descarregar primeiro o autoclismo;
 - Não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reação gasosa nociva para a saúde;
 - Aplicar o produto detergente com base desinfetante; deixar atuar durante pelo menos 5 minutos;
 - Esfregar bem por dentro com o piaçaba;
 - Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo;
 - Voltar a puxar a água;
 - Parte exterior:
 - Espalhar o detergente/desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos;
 - Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois, a parte exterior da sanita (em cima e nos lados);
 - Passar com pano só com água;
 - Deixar secar ao ar;
 - Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Pode desinfetar também com álcool a 70º-80º.
- ❑ No final da limpeza, deve voltar a passar um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras;
- ❑ Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das casas de banho;
- ❑ As cabines de chuveiros, quando contíguas, poderão ser temporariamente encerradas de forma alternada.



8. Áreas de acampamento

- ❑ Capacidade de campismo limitada pelo número de equipamentos sanitários disponíveis;
- ❑ Os clientes recebem antecipadamente instruções claras e referências do local a ocupar, salvaguardando-se o devido distanciamento físico de 2 metros;
- ❑ As medidas excepcionais em vigor podem implicar a afetação dum local diferente do previamente indicado;
- ❑ As visitas a clientes instalados não são permitidas.





9. Piscinas

- ❑ O funcionamento e utilização de piscinas ao ar livre obriga a que os responsáveis pela gestão destes espaços implementem procedimentos de prevenção e controlo da infeção, assegurando o cumprimento de regras de ocupação, permanência, higienização dos espaços e distanciamento físico entre clientes;
- ❑ Os responsáveis pela gestão de piscinas ao ar livre devem garantir a afixação das regras de funcionamento e das medidas de prevenção e mitigação implementadas em lugar bem visível, bem como adotar um sistema de sinalização à entrada da piscina que permita aos clientes obter informação sobre a ocupação do espaço, utilizando o seguinte código de cores:
 - Verde: ocupação baixa, que corresponde a uma utilização até um terço;
 - Amarelo: ocupação elevada, que corresponde a uma utilização entre um terço e dois terços e
 - Vermelho: ocupação plena;
- ❑ A ocupação máxima permitida deve ser definida em função das restrições necessárias ao cumprimento das regras de higiene e distanciamento físico entre utentes, sendo o número máximo de presenças admitido em cada piscina ao ar livre definido pelo responsável do espaço;
- ❑ As cadeiras, espreguiçadeiras, chapéus-de-sol, colmos ou outros equipamentos semelhantes para utilização dos clientes na área envolvente à piscina, devem dispostos de modo a prever um distanciamento de três metros, salvo quando ocupados por utentes que integrem o mesmo grupo;
- ❑ É proibida a disponibilização e a utilização de quaisquer equipamentos de uso coletivo, como escorregas e chuveiros interiores de corpo ou de pés;



9. Piscinas

- ❑ Deve ser evitada a utilização pelos clientes, dentro de água, de equipamentos lúdicos e ou de uso coletivo, como sejam boias, colchões ou outros da mesma natureza, que possam dificultar a fruição dos espaços por outros utentes em cumprimento das regras de distanciamento físico de segurança;
- ❑ Nos chuveiros exteriores, instalações sanitárias e áreas de circulação das piscinas é obrigatório o uso de calçado;
- ❑ Sensibilizar os clientes para o seguinte:
 - Cumprimento das regras de distanciamento social de 2 metros entre pessoas;
 - Não admissão de pessoas com sintomas compatíveis com COVID-19;
 - Cumprimento de regras de higiene pessoal e comportamento dentro e fora de água;
 - Importância da passagem pelo chuveiro antes da entrada na piscina;
 - Utilização de calçado apropriado;
- ❑ Implementar medidas adicionais para limpeza e desinfecção de cadeiras, espreguiçadeiras após cada utilização, com evidência das mesmas.





10. Lojas de conveniência e minimercados

Nas lojas e/ou minimercados devem ser observadas as seguintes regras de ocupação, permanência e distanciamento:

- ❑ Limitar a capacidade do espaço à regra de ocupação máxima indicativa de 0,05 pessoas por metro quadrado de área (= 5 clientes por 100 m²);
- ❑ A adoção de medidas que assegurem uma distância mínima entre as pessoas, incluindo aquelas que estão efetivamente a adquirir o produto ou a receber o serviço;
- ❑ Assegurar-se que as pessoas permanecem dentro do espaço apenas pelo tempo estritamente necessário à aquisição dos bens ou serviços;
- ❑ Proibição de situações de espera para atendimento no interior dos espaços, devendo prever-se o controlo sequencial de entrada, sempre que necessário;
- ❑ Definir, sempre que possível, circuitos específicos de entrada e saída nestes espaços, utilizando portas separadas.





11. Outras instalações, atividades e serviços

- ❑ As atividades ao ar livre, como utilização de parques infantis e minigolfe, passeios a pé ou de bicicleta e atividades de desporto individual, podem manter-se desde que cumpridas as medidas de distanciamento físico entre pessoas;
- ❑ Poderão organizar-se aulas de yoga, pilates e outros, mediante marcação prévia e assegurando distanciamento físico entre pessoas;
- ❑ As atividades de animação e entretenimento podem realizar-se desde que cumpridas as medidas de distanciamento físico entre pessoas;
- ❑ Os transfers da responsabilidade do empreendimento podem ser assegurados mediante as seguintes condições:
 - Garantir medidas de redução de contacto entre colaboradores e clientes;
 - Evitar o aglomerado de pessoas no exterior e interior do veículo, aplicando medidas que promovem o distanciamento físico entre pessoas;
 - Reduzir a lotação máxima do transporte para assegurar o distanciamento entre pessoas e o cumprimento da legislação vigente;
 - Se necessário, sinalizar os lugares onde os clientes se devem sentar, por forma a garantir o distanciamento recomendado entre pessoas;
 - Garantir a renovação do ar nos veículos;
 - Promover a instalação e uso de cabines resguardadas para o motorista. Nos veículos onde não exista uma separação física, considerar, por exemplo, a adaptação do circuito dos passageiros para utilizarem exclusivamente as portas traseiras e proceder à delimitação de uma distância de segurança entre os passageiros e o motorista através de fita sinalizadora, ou outras;



11. Outras instalações, atividades e serviços

- ❑ Garantir que os motoristas com exposição ao público ou que partilhem o mesmo espaço com outros colegas utilizam máscara facial, preferencialmente cirúrgica;
- ❑ Disponibilizar solução desinfetante de base alcoólica à entrada do veículo;
- ❑ Colocar instruções para os clientes no banco de trás;
- ❑ Garantir o reforço da frequência e a adequada limpeza e desinfecção das superfícies, com especial atenção à desinfecção das áreas físicas de maior contacto e exposição, de acordo com a Orientação 014/2020 “Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares”, da DGS.



Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre

Guia de Boas Práticas



Nota Final

Para além das medidas que constam do presente Guia, os estabelecimentos de Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre devem observar também as medidas que constam do Guia de Boas Práticas para estabelecimentos de restauração e bebidas, editado pela AHRESP a 13 de maio, com as devidas adaptações.





AHRESP[®]

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

Avenida Duque D'Ávila nº 75
1049-011 Lisboa
T: 213 527 060
E-Mail: ahresp@ahresp.com