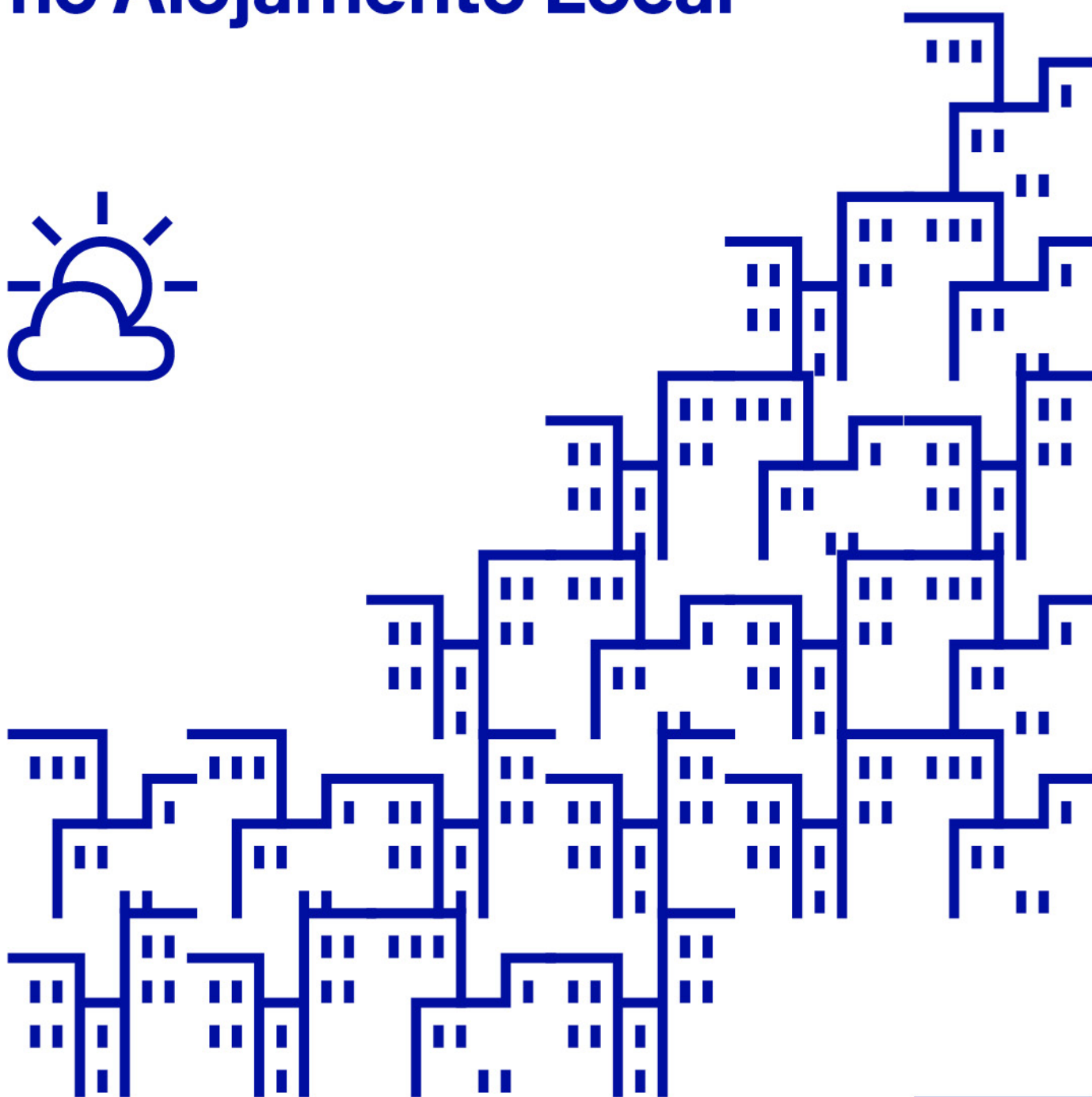


Guia de Boas Práticas para a Boa Convivência no Alojamento Local



Porto.

A todos os proprietários / gestores de estabelecimentos de AL

O crescimento acentuado do setor do Alojamento Local transformou o panorama do turismo a nível global, tendo contribuído para dar uma nova vida às cidades, e a cidade do Porto não foi exceção. Graças a esta realidade, foi possível registar a reabilitação de inúmeros edifícios, a criação de novas (e inovadoras) modalidades de alojamento, o aumento da circulação de turistas não só no Centro Histórico mas também em zonas mais periféricas, e o contributo direto para um crescente consumo no comércio local e nos pequenos negócios.

Contudo, este crescimento quase exponencial veio também contribuir para algum descontentamento, por parte dos moradores, em relação às entradas e saídas constantes de pessoas estranhas aos edifícios, ao barulho dos *trolleys* nos espaços comuns, à utilização excessiva dos elevadores e escadas, às festas fora de horas e demais situações de má conduta e de outras práticas indevidas.

No sentido de contribuir para o respeito pela comunidade local e garantir a minimização dos conflitos com a vizinhança, foi desenvolvida a presente publicação, que visa apresentar um conjunto de Boas Práticas que poderão ajudar os proprietários e gestores de estabelecimentos de AL a promover relações sólidas, pacíficas e de confiança.

NOTA PRÉVIA:

Nenhuma das boas práticas apresentadas tem um carácter obrigatório. Não existem técnicas certas ou erradas e não existem soluções infalíveis.

Ainda assim, considera-se que a adoção de determinadas estratégias poderá ajudar os proprietários / gestores de AL a minimizar as queixas em relação aos seus alojamentos e aos turistas que aí ficam hospedados.

01.

BOAS PRÁTICAS A ADOTAR COM A VIZINHANÇA

Apresentar-se (se aplicável)

Se for novo no edifício, é este o momento certo para se apresentar a todos os vizinhos, contribuindo desde logo para a criação de laços e de relações de confiança.

Dar a conhecer o alojamento local

Deve comunicar a existência de um Alojamento Local no edifício a todos os vizinhos.

Aproveite para lhes apresentar as principais características do alojamento e, caso exista curiosidade, avance com uma visita guiada!

Aproveite também para dar a conhecer as regras associadas ao registo de um AL (cumprimento de requisitos legais e de segurança, por exemplo) e todas as informações que disponibiliza aos hóspedes (regras gerais do condomínio, código de conduta para o bom funcionamento do AL, informações sobre a cidade, ...).

Estes exemplos de partilha podem contribuir para o esclarecimento de dúvidas em relação a esta atividade, promovendo, assim, a aproximação e as boas relações entre todos.

Partilhar contactos

Partilhe um contacto telefónico com os vizinhos.

Desta forma, mostra-se disponível, logo à partida, para qualquer necessidade / situação.

Esta estratégia permite, desde logo, aumentar o sentido de compromisso e de segurança.

Assegurar, junto dos vizinhos, que a atividade está a decorrer sem problemas

Perceber se está a correr tudo bem e se os hóspedes estão a cumprir as regras do edifício e do próprio alojamento.

Solicite a colaboração dos vizinhos na identificação de oportunidades de melhoria e de medidas preventivas.

Certifique-se de que não existem problemas nem distúrbios que afetem o dia-a-dia em comunidade e o normal funcionamento do edifício.

Mostrar disponibilidade e flexibilidade

Uma das questões mais relevantes passa por mostrar total disponibilidade e flexibilidade para gerir eventuais conflitos, situações de emergência ou quaisquer outras necessidades.

A partilha de contactos é importante para este tipo de situações.

Garantir a gestão eficaz da atividade e a manutenção das boas relações

Garantir a boa gestão da atividade do alojamento, por forma a evitar situações incómodas e sempre com o objetivo de garantir uma sã convivência com os vizinhos.

É importante manter esta relação: lembre-se que os vizinhos podem ser os primeiros a recomendar o seu alojamento!

02.

BOAS PRÁTICAS A ADOTAR COM OS HÓSPEDES

Dar a conhecer as regras do alojamento e do condomínio

É muito importante partilhar com os hóspedes todas as regras do alojamento e do condomínio em que este se insere. Mais ainda, é importante que os hóspedes se sintam “em casa” e deem o exemplo, através da adoção de uma conduta responsável e respeitadora.

Essa informação deve ser comunicada desde o momento da reserva. Neste contexto, as Plataformas de Reserva de Alojamento Turístico desempenham um papel muito relevante, uma vez que já informam os hóspedes, previamente, acerca das principais informações a ter em conta.

Por outro lado, as regras mais importantes devem ser comunicadas aos hóspedes aquando da confirmação da reserva e no momento da sua chegada, devendo também estar disponíveis no próprio alojamento (o Livro de Informações deverá conter todos esses elementos).

A disponibilização de um número de contacto para o qual os hóspedes poderão ligar é também importante.

Sensibilizar os hóspedes para as regras de boa convivência com a vizinhança

Sensibilizar os hóspedes para a existência de moradores permanentes no edifício, com os quais se pretendem manter boas relações, poderá ser uma forma de assegurar uma estadia sem problemas.

Importa, assim, que os hóspedes respeitem os restantes moradores durante toda a estadia e, especialmente, no período noturno (que será, à partida, o período de descanso da maioria dos vizinhos). Garantir relações de confiança com os vizinhos poderá ser útil para os hóspedes em caso de necessidade.

Sensibilizar para as questões de segurança do alojamento e do próprio edifício

Uma das principais preocupações dos moradores em relação à atividade do Alojamento Local prende-se com as questões de (in)segurança nos edifícios.

A entrada e saída de pessoas estranhas, portas que ficam abertas e os danos causados nos espaços comuns são alguns dos exemplos mais citados.

Assim, importa assegurar, junto dos hóspedes, o cumprimento das regras de segurança quer do alojamento, quer do edifício.

Desenvolver um termo de responsabilidade

O desenvolvimento de um Termo de Responsabilidade poderá criar uma maior consciência, junto dos hóspedes, para garantir que a estadia irá decorrer sem problemas. Este documento deverá ser assinado por todos os hóspedes, nacionais e estrangeiros, no sentido de garantir que estes tomaram conhecimento das regras e que são responsáveis pelo seu cumprimento.

No caso de pedir uma caução, o termo de responsabilidade deve referir que, em caso de incumprimento das regras estipuladas, os hóspedes poderão perder o direito à sua devolução.

Garantir que a capacidade máxima do alojamento não é excedida

Importa certificar-se de que a capacidade máxima do estabelecimento de alojamento não é excedida, ou seja, garanta que o número de hóspedes assinalados na reserva corresponde ao número que efetivamente vai permanecer no alojamento.

Muitas das queixas efetuadas por vizinhos recaem sobre o facto de estes assistirem à entrada e saída de pessoas dos alojamentos, em número consideravelmente superior ao da sua capacidade máxima.

Verificar o estado do imóvel

Se possível, proceda à análise do estado do imóvel não só no momento do *check-in*, mas também aquando do *check-out*.

Registe as evidências através de fotografias, por exemplo.

Ponderar a cobrança de caução (se aplicável)

Ao solicitar o pagamento de uma caução no momento da reserva, poderá conseguir evitar alguns constrangimentos.

Se a estadia correr como planeado e se não se registarem problemas, a caução é devolvida aos hóspedes no final da estadia.

Caso se verifiquem danos no alojamento, ou no caso de se confirmar a existência de práticas indevidas ou má conduta, poderá imputar a responsabilidade aos hóspedes e cobrar-lhes o valor da caução.

Estipular um número mínimo de noites (se aplicável)

Estipular um número mínimo de noites (2 ou 3, por exemplo) poderá constituir uma forma eficaz de evitar alguns constrangimentos.

Esta medida poderá servir para afastar quem pretende utilizar o alojamento apenas por uma noite (por exemplo, para a realização de festas, convívios e outros eventos).

Fornecer informação sobre ruído em período de descanso

Grande parte das queixas relacionadas com o Alojamento Local prende-se com o ruído excessivo provocado pelos hóspedes.

Importa, assim, comunicar, de forma clara, o período em que é expressamente proibido fazer barulho (das 23h às 7h), e informar os hóspedes acerca da legislação (Regulamento Geral do Ruído – Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de Janeiro, na sua redação atual) e das multas que poderão ser aplicáveis.

Proibir a realização de festas (se aplicável)

Comunicar, de forma clara e inequívoca, a proibição de realização de festas no alojamento, poderá desde logo afastar potenciais problemas.

No sentido de controlar a utilização dos estabelecimentos de Alojamento Local para a realização de festas, a Airbnb anunciou a “proibição global de festas” (Global Party Ban).

Instalar detetores de ruído

Esta boa prática já tem vindo a ser implementada por alguns proprietários / gestores de AL, com o intuito de conseguirem obter, em tempo real, uma monitorização mais eficaz do ruído dos hóspedes, ao longo da sua estadia.

Comunicar aos hóspedes a existência deste tipo de dispositivos pode ajudá-lo a minimizar o ruído dentro do alojamento e, conseqüentemente, a garantir o bem-estar de todos os moradores.

Informar os hóspedes acerca da existência de câmaras de vigilância (se aplicável)

Informar os hóspedes acerca da existência de câmaras de vigilância nos espaços comuns e/ou na zona envolvente do edifício, designadamente através da afixação de um aviso informativo.

Os titulares dos dados têm o direito a ser informados sobre a utilização de sistemas de videovigilância.

O aviso informativo deve respeitar o disposto no n.ºs 5 e 6 do artigo 31.º, da Lei n.º 34/2013, de 16 de maio e respetiva portaria regulamentar (Portaria n.º 273/2013, de 20 de agosto).

Referir que a videovigilância contribui para a segurança e o bem-estar dos hóspedes, assim como também contribui para os demover de conduta indevida.

Tenha em atenção as questões relativas à proteção de dados no uso deste tipo de equipamentos (consultar Comissão Nacional de Proteção de Dados / Regulamento Geral de Proteção de Dados – Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto; Lei n.º 59/2019, de 08 de agosto e Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, nas suas redações em vigor).

Acreditamos que a adoção / implementação de algumas das boas práticas apresentadas poderá fazer toda a diferença.

A promoção do diálogo com a vizinhança e com os hóspedes constitui a base para a criação de relações pautadas pelo respeito, capazes de minimizar constrangimentos futuros e de garantir o sucesso de uma atividade que tantos benefícios tem trazido à cidade do Porto.

Para tal, importa assumir o compromisso de trabalhar, de forma conjunta, para um turismo de excelência, de qualidade e de confiança.

Para qualquer informação ou questão adicional, consulte a página do Mediador do Alojamento Local no Portal do Município da Câmara Municipal do Porto.



Porto.