



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO  
Inspeção Regional do Turismo

Relatório Inspetivo:

INT- 710/2020

Despacho: *Concedido.  
Notifique-se em conformidade.  
18.11.20  
HJ.*

**1. Entidade averiguada:**

Identificação: [Informação protegida]

NIPC/NIF: [Informação protegida]

Entidade Exploradora: [Informação protegida]

Endereço: [Informação protegida]

Telefone e endereço eletrónico: [Informação protegida]

Responsável: [Informação protegida]

Pessoa Identificada: [Informação protegida]

Cargo: Responsável

**2. Âmbito da inspeção:**

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 15 de outubro de 2020, a inspetora signatária e a inspetora Ana Passinhas realizaram uma ação de verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19 à entidade que obteve o Selo "Clean & Safe Açores"

**3. Descrição:**

No decorrer da ação à entidade acima mencionada, foram detetadas as irregularidades 1 e 4, conforme relatório de verificação - implementação de medidas. Em consequência, o responsável do estabelecimento foi informado que deveria, o mais breve possível e no prazo máximo de dez dias úteis, proceder à sanção das irregularidades.

No prazo estipulado, a entidade evidenciou a correção das irregularidades perante este Serviço Inspetivo.

**4. Enquadramento legal:**

- Certificação com o Selo "Clean & Safe Açores".
- Circular Normativa n.º 11, de 28 de fevereiro de 2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Circular Informativa n.º DRSCINF/2020/14, de 13 de março - Medidas de Prevenção e controlo de infeção nos hotéis e alojamentos.
- Circular Informativa n.º 20, de 23 de março de 2020 - Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Circular Informativa n.º 37, de 03 de maio de 2020 - SAÚDE E TRABALHO - Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas.
- Circular Informativa n.º 38, de 04 de maio de 2020 - Utilização de Máscaras - Pandemia COVID-19.
- Orientação n.º 3 de 11 de maio da ERSARA/DRA - Gestão de resíduos no contexto de pandemia por COVID-19.

**5. Conclusão e proposta:**

Considerando que a entidade averiguada, identificada no ponto 1, sanou as irregularidades detetadas, propõe-se a conclusão e arquivamento do presente procedimento e que deste facto seja dado conhecimento à mesma, conforme proposta de ofício constante em anexo, SAI-IRT/2020/1293.

À Consideração Superior de V. Ex<sup>a</sup>,

Ponta Delgada, 16 de novembro de 2020.

A Inspetora: \_\_\_\_\_



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO  
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO  
Reclamação n.º 734  
de 19/10/2020  
Distribuição n.º  
Classif. 51-10/4

## RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO MEDIDAS – SELO CLEAN & SAFE

### ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA (INCLUINDO MARÍTIMO-TURÍSTICA)

Informação protegida

#### INSTALAÇÕES FÍSICAS

		S	N
1	Plano de contingência para a COVID-19		
2	O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;	X	X
3	O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19	X	
4	Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;		X
5	Colocar solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em locais de passagem frequente e zonas de espera, e incentivar o seu uso (ex.: através de afixação de pósteres informativos);	X	
6	O atendimento ao público é efetuado (em função da dimensão espaço) com a distância de pelo menos 2 metros, sinalização ou barreiras físicas que limitem a proximidade entre os funcionários e os clientes, entre funcionários e respeitando a legislação referente ao atendimento prioritário	X	
7	Limitar a lotação do espaço a 2/3 da sua capacidade máxima, de modo a garantir o distanciamento de 2 metros entre pessoas que não façam parte da mesma família;	X	
8	Definir fluxos de entrada, saída e circulação nas instalações (preferencialmente de sentido único), devidamente sinalizados (ex.: marcação no chão), salvaguardando sempre os 2 metros de distância entre os clientes. Desaconselha-se a presença de acompanhantes que não vão executar a atividade;	X	
9	Uso de máscara obrigatório nas instalações. Para não se rejeitarem clientes que não tenham máscara, poderá ser equacionada a disponibilização de máscaras no estabelecimento	X	
10	Preferencialmente evitar zonas de espera com lugares sentados, privilegiando a espera fora do estabelecimento. Se tal não for possível, assegurar que os lugares sentados respeitam o distanciamento físico entre cadeiras de 2 metros)	X	
11	O modo de pagamento é preferencialmente automático - contactless (ex.: cartão de débito/crédito) ou por telemóvel (MB WAY), a informação deverá estar afixada e visível ao público	X	
12	Assegurar a limpeza dos Terminais de Pagamento Automático (TPA) na presença do cliente	X	
13	Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar através da abertura de portas e janelas;	X	
14	Uso de ar condicionado, deve ser feito em modo de extração e nunca em modo de recirculação do ar;	X	
15	Os colaboradores que efetuam as limpezas devem usar: bata impermeável ou avental impermeável por cima da farda (não usar a roupa que traz de casa); máscara descartável máx. 4-6 horas de utilização, Luvas resistentes		
16	Instalações sanitárias comuns: são lavadas, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante, mais fácil aplicação e desinfecção. A frequência de limpeza deve ser min., 3 x dia		
17	É assegurada a desinfecção frequente, com recurso a agentes adequados, a todas as superfícies e equipamentos críticos que todos contactam (ex.: zonas de atendimento, balcões, gabinetes de atendimento, áreas de espera, teclados do computador, casas de banho, telefones, corrimãos, puxadores, etc.)	X	
18	Vestiários: são desinfetados 3 vezes por dia, e os clientes incentivados a guardar os seus itens em recipientes individuais e próprios para o efeito (caixas de plástico, caixas de cartão; sacos, etc.). Se fornecidos pela empresa, os recipientes devem ser desinfetados após cada uso;		

### MEDIDAS DE GESTÃO GERAIS

19	Privilegiar métodos de reservas e marcações prévias, de modo a gerir fluxos e evitar filas, ou aglomerados de clientes
20	Em atividades desenvolvidas em espaços fechados devem ser respeitadas as lotações máximas aplicáveis a esses espaços;
21	Sempre que possível, durante a realização das atividades deve manter-se a distância física de segurança de 2 metros entre os participantes;
22	Em programas de grupos, fragmentar as atividades em grupos mais pequenos e estabelecer horários diferenciados, por forma a reduzir o número de participantes em simultâneo e sempre que possível, realizar a recolha dos clientes porta-a-porta;
23	Sempre que possível, os "briefings" com os clientes devem ser realizados no exterior, ou em espaços bem ventilados e privilegiar a distribuição de informação em suporte digital
24	Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as atividades e incentivar o seu uso;
25	Nas atividades turísticas que requeiram esforço físico (caminhadas, cicloturismo, escalada, rappel, canyoning, etc) a máscara poderá ser retirada uma vez iniciada a atividade física, para que o staff e clientes possam respirar convenientemente. A partir desse momento deverá ser observado um especial cuidado pelo cumprimento do distanciamento físico e todas as regras de etiqueta respiratória;

S	N
X	
X	
X	
X	
X	

### VEÍCULOS TERRESTRES/ EMBARCAÇÕES

26	Utilização obrigatória de máscaras por todos os ocupantes;
27	Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as viaturas/embarcações
28	Limpeza e desinfecção dos veículos/embarcações entre passageiros distintos, em especial as superfícies de toque frequente (ex.: puxadores de porta, encostos de cabeça, vidros, coletes, ponchos,...etc.);
29	Afixar cartazes exemplificativos dos procedimentos de etiqueta respiratória e higienização das mãos, em vários idiomas, em locais estratégicos das viatura/embarcação;
30	Nas viaturas implementar procedimentos para evitar o contacto físico entre condutor e passageiros e promover a renovação de ar dentro da viatura, através da abertura de janelas, ou uso de ar condicionado sem ser em circuito fechado;
31	Aplicar as seguintes normas (exceto se forem de uma mesma família) de lotação do veículo/embarcação: a) reduzir a lotação a 2/3. (Lugares ao lado do motorista não podem ser ocupados por clientes, exceto se houver barreira física separadora para o condutor). b) veículos que possuam bancos laterais, assegurar que os passageiros não ficam sentados em lugares frente a frente;
32	As instalações sanitárias nas embarcações (se existirem) são lavadas e desinfetadas, preferencialmente, e se possível recorrendo a soluções biodegradáveis de ação virucida comprovada, a cada regresso;

S	N
X	
X	
X	
X	
X	
X	

### EQUIPAMENTOS E MATERIAIS CEDIDOS / ALUGADOS – MEDIDAS GERAIS

33	os equipamentos e materiais são lavados, após cada atividade, com um programa de pré-lavagem, lavagem a temperatura de 60 a 90°C, seguido de um ciclo de desinfecção química também em máquina
34	Equipamentos e materiais que pelas suas características técnicas não podem ser sujeitos ao processo de lavagem mencionado no ponto anterior, podem ser limpos e desinfetados com produtos específicos e de acordo com as regras e orientações dos fabricantes, desde que estes tenham eficácia virucida comprovada;
35	Além da desinfecção, e se possível, implementar um sistema de rotatividade e de quarentena (72hrs) dos equipamentos individuais;
36	Estabelecer zonas diferentes para entrega, recolha e armazenamento do equipamento, proibindo o acesso dos clientes a esta última. A entrega dos equipamentos é feita individualmente e diretamente ao cliente. Não permitir, em nenhuma circunstância, o manuseamento e a partilha de equipamentos entre clientes;
37	Os colaboradores evitam manusear os equipamentos dos clientes. Se pelo tipo da atividade tal não for possível, deverá ser garantida a higienização das mãos, antes e após o manuseio, ou a utilização de luvas.

S	N
X	
X	
X	
X	
X	

### MEDIDAS ESPECÍFICAS

	<b>NATAÇÃO COM GOLFINHOS (OBSERVAÇÃO CETÁCEOS) / MERGULHO DE ESCAFANDRO</b>
38	O equipamento desinfetado (ex.: máscara, reguladores, snorkels, computadores, etc.) está protegido até ao momento de montagem, ou utilização;
39	Quando o cliente se equipa, os itens pessoais deste (ex.: roupas, toalhas, etc.) devem ser guardados e acomodados pelo mesmo em cacifos, ou em recipientes especiais (ex.: sacos, caixas, etc.). Se fornecidos pela empresa, esses recipientes e cacifos devem ser desinfetados após cada uso;

S	N

S N

40	Nas estações de enchimento de garrafas, apenas estão presentes os responsáveis pela operação, mantendo o distanciamento estipulado, sendo obrigatório o uso de EPI's (máscara);		
41	Para o manuseio de equipamentos, garrafas ou mangueiras de enchimento usadas no reabastecimento com misturas de ar enriquecido (Nitrox), a higienização das mãos é feita só com água e sabão. O uso de soluções antissépticas de base alcoólica (SABA), representa perigo de incêndio ou deflagração;		
42	Todos os componentes do regulador são desinfetados após cada uso, incluindo bocais e todo o segundo andar;		
43	Se possível usar tanques de lavagem diferentes para o equipamento respiratório e para o restante equipamento, preferencialmente e se possível, o equipamento deve ser lavado e desinfetado pelo próprio prestador de serviço;		
44	Os equipamentos devem embarcar já montados e estão protegidos no transporte (com sacos ou capas). <u>A proteção só deve ser removida imediatamente antes do uso;</u>		
45	Para prevenir o embaciamento das máscaras são usados produtos específicos para o efeito. Não é permitido o uso de saliva. As máscaras devem ser enxaguadas em águas abertas;		
46	As orientações de distanciamento físico são mantidas nos procedimentos de entrada e saída da água, salvo por questões de segurança e emergência. O mesmo se aplica nas operações de Buddy Check e partilha de gás em emergência (considerar o uso de uma fonte de ar alternativa, desinfetada antes do mergulho, evitando assim a partilha do regulador);		
<b>CANYONING, RAPPEL &amp; COASTEERING</b>			
47	O equipamento desinfetado está protegido até ao momento de montagem, ou utilização;		
48	O uso da máscara de proteção é mantido até se iniciar o esforço físico e depois de terminada a atividade, (O uso de luvas de proteção descartáveis está desaconselhado nestas atividades);		
49	Coordenar e conciliar horários das atividades com outros operadores/ empresas de forma a reduzir o cruzamento ou possível concentração de pessoas nos percursos;		
50	Privilegiar percursos e técnicas que permitam aos clientes entrar, sair e executar as manobras de forma mais autónoma. Na espera para as manobras colocar os clientes em local confortável e chamar os clientes à vez sem aglomerar;		
51	A empresa possui saco hermeticamente fechado para colocação dos EPI's usados e outro com os novos. Os sacos com os EPI's usados são posteriormente descartados;		
<b>CICLOTURISMO</b>			
52	Recomenda-se que os clientes sejam aconselhados a trazerem consigo para a atividade o seu próprio material não técnico (ex.: hidratação, protetor solar, óculos de sol, lycras, etc). Não permitir a partilha de objetos;		
53	O equipamento cedido está desinfetado e protegido até ao momento de montagem, ou utilização (ex.: Capacete, etc.)		
54	A atividade é praticada preferencialmente em locais de reduzida densidade populacional;		
55	Durante a atividade o distanciamento mínimo é de 2 metros quer circulem lado a lado, ou em fila;		
56	Em caso de necessidade de assistência mecânica, a bicicleta deve ser totalmente desinfetada antes, e depois da reparação;		
<b>SURF &amp; BODYBOARD</b>			
57	Coordenar e conciliar horários das atividades com outros operadores/ empresas de forma a reduzir o cruzamento ou possível concentração de pessoas na água;		
58	Se possível, os clientes devem usar o seu próprio material (neopreno, prancha, wax, toalhas, protetor solar, etc., e trazer só o essencial), Não há partilha de material técnico entre clientes;		
59	Todo o material técnico deve estar protegido / coberto até ao momento de usar;		
60	Manutenção da distância física de 2 metros quer dentro, quer fora de água;		
61	O tempo de permanência na praia deve ser o estritamente necessário para a realização da atividade;		
<b>ATIVIDADES EQUESTRES CENTROS HÍPICOS</b>			
62	É obrigatório o uso de máscaras de proteção nos recintos fechados, bem como luvas apropriadas;		
63	São cumpridas as orientações de distanciamento entre clientes de 2 metros, quer ao ar livre, quer em espaço fechado e mesmo quando montados a cavalo;		
64	É recomendado que sejam organizados turnos diferenciados de frequência dos picadeiros para evitar aglomerados;		
65	Nas instalações estão assinalados os fluxos de circulação (preferencialmente de sentido único), quer para pessoas quer para cavalos;		
66	O equipamento cedido está desinfetado, e protegido até ao momento de utilização (ex.: Cascos de proteção, etc);		

Observações:

Data: 15/10/2020

Os(As) Inspetores(as)

O Responsável/Pessoa Identificada

Informação protegida

- Certificação com o Selo "Clean & Safe Açores";
- Circular Normativa n.º 11, de 28 de fevereiro de 2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Circular Informativa n.º 20, de 23 de março de 2020 - Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Circular Informativa n.º 37, de 03 de maio de 2020 - SAÚDE E TRABALHO - Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas.
- Circular Informativa n.º 38, de 04 de maio de 2020 - Utilização de Máscaras - Pandemia COVID-19
- Orientação n.º 3 de 11 de maio da ERSARA/DRA - Gestão de resíduos no contexto de pandemia por COVID-19