



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

Relatório Inspetivo:

INT- n.º 731/2020

Despacho: *Comunicado.
Notifique-se em conformidade.
23.11.20
Hilij*

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: Gerente

2. Âmbito da inspeção:

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 26 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 nos pontos 2 e 29, conforme relatório de verificação- implementação de medidas. O responsável legal da empresa de animação turística foi informado que deveria, 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 nº 20, de 23 de março de 2020 -Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares -Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Circular Informativa nº 37, de 03 de maio de 2020 -SAÚDE E TRABALHO -Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas.
- Circular Informativa nº 38, de 04 de maio de 2020 - Utilização de Máscaras -Pandemia COVID-19.
- Orientação nº 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/2020/1327.

À Consideração Superior de V. Ex^a,

Ponta Delgada, 23 de outubro de 2020

A Inspetora:

Claudia R. Reino



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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO
Reclamação n.º 265
de 22/10/2020
Distribuição n.º / /
Classif. 81-40/4

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO MEDIDAS – SELO CLEAN & SAFE
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA (INCLUINDO MARÍTIMO-TURÍSTICA)

Informação protegida

INSTALAÇÕES FÍSICAS (Não tem instalações físicas)

	S	N
1 Plano de contingência para a COVID-19	X	
2 O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;		X
3 O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19		
4 Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;		
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 pôsteres informalívós);	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		
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;		
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;		
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		
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)		
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		
13 Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar através da abertura de portas e janelas;		
14 Uso de ar condicionado, deve ser feito em modo de extração e nunca em modo de recirculação do ar;		
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 desinfeção. A frequência de limpeza deve ser min., 3 x dia		
17 É assegurada a desinfeção 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.)		
18 Vestiários: são desinfectados 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 desinfectados após cada uso;		

MEDIDAS DE GESTÃO GERAIS

		S	N
19	Privilegiar métodos de reservas e marcações prévias, de modo a gerir fluxos e evitar filas, ou aglomerados de clientes	X	
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;	X	
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	X	
24	Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as atividades e incentivar o seu uso;	X	
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;	X	

VEÍCULOS TERRESTRES/ EMBARCAÇÕES

		S	N
26	Utilização obrigatória de máscaras por todos os ocupantes;	X	
27	Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as viaturas/embarcações	X	
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.);	X	
29	Afixar cartazes exemplificativos dos procedimentos de etiqueta respiratória e higienização das mãos, em vários idiomas, em locais estratégicos das viatura/embarcação;		X
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;	X	
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;	X	
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;		

EQUIPAMENTOS E MATERIAIS CEDIDOS / ALUGADOS - MEDIDAS GERAIS

		S	N
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	X	
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.	X	

MEDIDAS ESPECÍFICAS

		S	N
NATAÇÃO COM GOLFINHOS (OBSERVAÇÃO CETACEOS) / MERGULHO DE ESCAFANDRO			
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
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). A proteção só deve ser removida imediatamente antes do uso;		
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 partilha do regulador);		
CANYONING, RAPPEL & COASTEERING			
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;		
CICLOTURISMO			
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.)	X	
54	A atividade é praticada preferencialmente em locais de reduzida densidade populacional;	X	
55	Durante a atividade o distanciamento mínimo é de 2 metros quer circulem lado a lado, ou em fila;	X	
56	Em caso de necessidade de assistência mecânica, a bicicleta deve ser totalmente desinfetada antes, e depois da reparação;	X	
SURF & BODYBOARD			
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;		
ATIVIDADES EQUÉSTRES CENTROS HÍPICOS			
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: 26/10/2020

Deverá V. Exa. proceder, o mais breve possível e no prazo máximo de 10 dias úteis, à regularização da(s) situação(ões) assinalada(s) no(s) quadro(s) 2, 29. No mesmo prazo, deverá evidenciar perante este Serviço, através de fotografia e/ou documentos, a regularização das mesmas, através do email: IRI.Expediente@azores.gov.pt

Os(As) Inspetores(as):

Claudio Ribeiro da Silva

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