



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

Relatório Inspetivo:

INT- 434/2020

Despacho: *Comando.*  
*Notifique-se em conformidade*  
*9.11.20*  
*ffey.*

1. **Entidade averiguada:**

Identificação:

NIPC/NIF:

Endereço:  Informação protegida

Telefone e endereço eletrónico:  Informação protegida

Responsável:  Informação protegida

Pessoa identificada:  Informação protegida

Cargo: Consultora de viagens

2. **Âmbito da inspeção:**

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 10 de agosto de 2020, a inspetora signatária e a inspetora Cláudia Ribeiro 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, 2, 3, 4 e foi ainda solicitado a alteração da entidade competente de fiscalização no livro de reclamações, 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 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/2020/935.

À Consideração Superior de V. Ex<sup>a</sup>,  
Ponta Delgada, 6 de outubro de 2020.

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



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

<b>INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO</b>	
Reclamação n.º	<u>459</u>
de	<u>17/8/2020</u>
Distribuição n.º	<u>1</u>
Classif.	<u>64-60/2</u>

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

**AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO**

Identificação:	Informação protegida	NIPC/NIF:	Informação protegida
Entidade Exploradora:	Informação protegida		
Endereço:	Informação protegida	C.P.:	Informação protegida
Email:	Informação protegida	Responsável:	Informação protegida
Pessoa Identificada:	Informação protegida	Cargo:	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
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);		
6	O atendimento ao público é efetuado 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 o número de pessoas no interior das instalações, 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;		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 e não estão localizados frente a frente;	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		X
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., 2 x dia	X	
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	

X	X
	X
	X
	X
X	
	X
X	
X	
X	
	X
X	
	X
X	

## VEÍCULOS, EXCURSÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

S N

18	Limpeza e desinfecção dos veículos entre passageiros distintos, em especial as superfícies de toque frequente (ex.: puxadores de porta, encostos de cabeça, vidros, etc.);		
19	Utilização obrigatória de máscaras por todos os ocupantes do veículo e/ou implementar procedimentos que garantam o distanciamento físico entre condutor e passageiros;		
20	Aplicar as seguintes normas de lotação do veículo a) 2/3 dos lugares em veículos com lotação até 9 lugares, exceto se forem de uma mesma família. O lugar ao lado do motorista não pode ser ocupado por clientes, exceto se houver barreira física separadora para o condutor; b) em veículos com bancos laterais (ex.: jipes) evitar que os passageiros se sentem frente a frente, exceto quando pertençam à mesma família; c) veículos com mais de 9 lugares: 2/3 da lotação;		
21	Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as viaturas e incentivar o seu uso sempre que entram na viatura;		
22	As informações sobre procedimentos de comportamento seguro, bem como sobre o equipamento de proteção necessário para os passageiros, estão afixadas de forma bem visível e em vários idiomas		
23	Durante os trajetos promover a renovação de ar dentro dos veículos, através da abertura de janelas, ou uso de ar condicionado sem ser em circuito fechado;		
24	As entrada e saída do veículo são organizadas de forma a salvaguardar o distanciamento físico de 2 metros entre passageiros, e minimizar qualquer contacto físico entre profissionais e clientes;		
25	Em atividades desenvolvidas em espaços fechados são respeitadas as lotações máximas aplicáveis a esses espaços;		
26	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;		

## GUIAS-INTÉRPRETES E OUTROS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA

S N

27	Adotar procedimentos e comportamentos que permitam reduzir, ou até evitar o contacto físico com os clientes e outros profissionais;		
28	Sempre que possível, os briefings com os clientes devem ser realizados no exterior ou em espaços bem ventilados		
29	Coordenar horários e percursos com outros profissionais de informação turística, de forma a evitar aglomerados de pessoas nas visitas simultâneas;		
30	Privilegiar, sempre que possível, percursos de visita de sentido único e considerar várias opções de itinerários que permitam evitar aglomerados de pessoas; A distância física de 2 metros entre pessoas deve ser sempre respeitada em todas as visitas e percursos;		
31	Evitar distribuir materiais impressos pelos clientes (ex.: mapas, brochuras, postais, fotografias, etc.);		

Observações: - Vai ser notificado com o resultado da ação verificada.  
- Alterar o nome da entidade competente que consta do livro de Reclamações.

Data: 10/08/2020

Os(As) Inspetores(as)

*[Assinatura]*

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 desinfecção 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