



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

Relatório Inspetivo:

INT- 452/2020

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

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: Empregada de Balcão

2. Âmbito da inspeção:

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 1 de setembro de 2020, o inspetor signatário e a inspetora Teresa Correia 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, 16, 23 e 32, e observações nos pontos 16, 23, 25 e 29, conforme relatório de verificação da implementação de medidas. Em consequência, o responsável do operador 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 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.

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/2020/946.

À Consideração Superior de V. Ex^a,

Angra do Heroísmo, 6 de outubro de 2020

O(A) Inspetor(a): _____ 



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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO
Reclamação n.º 548
de 7/9/2020
Distribuição n.º 1/1
Classif. 81-40/4

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO MEDIDAS – SELO CLEAN & SAFE

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA (INCLUINDO MARÍTIMO-TURÍSTICA)

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		X
2	O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;		—
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;		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 pôsteres informativos);	X	
6	O atendimento ao público é efetuado (em função da dimensão espaço) com a distância de pelo menos <u>2 metros</u> , 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;		—
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;		—
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., 3 x dia		X
17	É assegurada a desinfecção frequente, com recurso a agentes adequados, a todas as superfícies e equipamentos críticos que todos contatam (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	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		
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 (<u>caminhadas</u> , 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	

VEÍCULOS TERRESTRES/ EMBARCAÇÕES

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;		
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;		

S	N
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

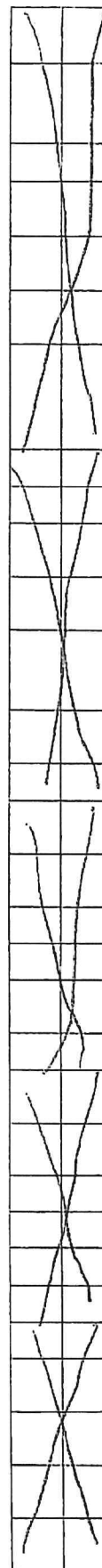
MEDIDAS ESPECÍFICAS

	NATAÇÃO COM GOLFINHOS (OBSERVAÇÃO CETÁCEOS) / 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

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);
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.)
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;
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 EQUESTRES 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:

- (16) - limpeza de roupa (se usarem para funcionamento).
- (23) - Publiquetas OBSERVAÇÕES em Cartões sem
liança para o FZRA. (colocar sobre).
- (25) - limpar e substituir.
- (29) - fazer prova, limpar e substituir.

Data: 7 10/9 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, 3, 27, 32, 16. No mesmo prazo, deverá evidenciar perante este Serviço, através de fotografia e/ou documentos, a regularização das mesmas, através do email: IRT_Expediente@azores.gov.pt

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