



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

Relatório Inspetivo:

INT- 474/2020

Despacho: *Concordo.*  
*Notifique-se em conformidade.*  
*10.11.20*  
*RLV*

1. **Entidade averiguada:**

Identificação:

NIPC/NIF:

Entidade Exploradora:  Informação protegida

Endereço:  Informação protegida

Telefone e endereço eletrónico:  Informação protegida

Responsável/Pessoa Identificada:  Informação protegida **Cargo:** Sócio/Gerente

2. **Âmbito da inspeção:**

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 11 de agosto de 2020, o inspetor signatário e o inspetor Ulisses Rosa, 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 2 e 4, e observação em 3, conforme relatório de verificação da 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 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/2020/962.

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

Angra do Heroísmo, 7 de outubro de 2020

O(A) Inspetor(a): \_\_\_\_\_ *RLV*



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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO  
A.D. Reclamação n.º 443  
de 17/08/2020  
Distribuição n.º / /  
Classif. 40-40/2

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

### HOTELARIA

Identificação do Alojamento: Informação protegida  
Classificação/tipologia: 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: ISEB/Barah

S N

1	Plano de contingência para a COVID-19;		
2	O plano de contingência identifica responsável pelo plano de contingência;	<u>Informação protegida</u>	X
3	O plano de contingência define a área de isolamento e os procedimentos a adotar 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	Existência de materiais de divulgação afixados como folhetos informativos: recomendações gerais, como utilizar corretamente a máscara cirúrgica, técnica de higienização das mãos com água e sabão e com gel alcoólico;		X
6	O atendimento ao público é efetuado (em função da dimensão do alojamento) com a distância de pelo menos 2 metros e sinalização ou barreiras físicas que limitem a proximidade entre os funcionários e os clientes, respeitando a legislação referente ao atendimento prioritário;		X
7	No caso de ser necessário proceder à entrega direta de materiais ou produtos, o responsável pela entrega evita o contacto direto com o cliente ou com quaisquer objetos pessoais do mesmo;		X
8	Assegurar que os clientes não ficam sentados em lugares frente a frente, exceto quando pertençam à mesma família ou grupo;	<u>P.A.</u>	X
9	O modo de pagamento é preferencialmente automático - <i>contactless</i> (ex.: cartão de débito/crédito) ou por telemóvel (MB WAY), a informação deverá estar afixada e visível ao público;		X
10	Existência de dispensadores com solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em locais de passagem frequente (ex.: entrada dos estabelecimentos, zona de pagamento, entrada e saída das instalações sanitárias, entrada e saída dos locais de laboração);		X
11	Uso obrigatório de máscara para o staff do Atendimento;		X
12	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
13	Assegurar stock de equipamentos e materiais de limpeza;		X
14	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
15	Cozinha/ cozinha comum: lavar as louças, talheres e outros utensílios de utilização comum na máquina a temperatura elevada. Caso não exista máquina de lavar louça, assegurar a lavagem com detergente e enxaguar à temperatura máxima suportável;	<u>Pa.</u>	X
16	As fardas dos colaboradores devem ser exclusivas do local de trabalho: lavagem diária no estabelecimento (se não for possível, colocar num saco plástico);		X
17	Unidades de alojamento: Disponibilizar em <u>formato digital</u> , por e-mail e/ou outros meios as informações escritas aos hóspedes sobre todos os serviços disponibilizados e respetivos preços;	<u>no site</u>	X
18	Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: deverão estar hermeticamente selados;		X
19	Toiletries (ex: champô, amaciador, touca, etc): privilegiar a utilização de embalagens recarregáveis, e de fácil desinfecção. Os produtos que não possam ser recarregados e desinfetados, deverão ser cedidos a pedido do cliente e de uso único;		X

20	Limpeza: Agendamento acordado com o hóspede sobre a frequência e horário;	X
21	As unidades de alojamento estão sujeitas a uma higienização e desinfecção profunda após o check-out;	K
22	Nas unidades de alojamento são colocados à disposição do hóspede materiais de limpeza diversos para o seu uso próprio;	K
23	Amenities: os blocos de notas e lápis devem ser cedidos <u>só a pedido do cliente</u> ;	K
24	Minibar: preferencialmente vazio, sendo os produtos entregues por solicitação dos clientes;	K
25	Água: privilegiar garrafas de água que possam ser desinfetadas e reutilizadas;	—
26	<b>Restaurantes e bares:</b> são disponibilizados epi's, a lotação não deve exceder os 2/3 e os clientes não devem sentar-se frente a frente, exceto familiares; as ementas são plastificadas ou estar nouro tipo de suporte; as toalhas de mesa são substituídas a cada utilização; os molhos são em unidoses;	X
27	Evitar o serviço self-service; nos buffets as refeições estão protegidas não podendo os clientes contactar diretamente com a comida e utensílios; deve ser reforçado o pessoal no serviço de buffet o qual deve usar luvas, máscara e limpar frequentemente as mãos com desinfetante;	—
28	<b>SPAs e Zonas de massagens-</b> a marquesa e outros devem ser desinfetados e higienizados entre utilizações;	—
29	<b>Piscinas, Jacuzzis, Banho Turco, Sauna e outros equipamentos de SPA (a definir);</b>	—
30	<b>Ginásios:</b> desinfecção de mãos à entrada e saída; controlar os acessos e evitar aglomerados e filas; distanciamento de 3 metros; superfícies porosas revestidas com película aderente; marcadores no chão para definir distanciamento; o banho idealmente no quarto;	—
31	<b>Jardins e espaços exteriores:</b> recomenda-se o uso de máscara; distanciamento de 2 metros entre cadeiras/espreguadeiras; os hóspedes podem retirar as máscaras após estarem sentados;	—
32	<b>Esplandas:</b> aplicar as mesmas regras da restauração;	—
33	<b>Kids club:</b> lotação máxima de 2/3; não é permitida a alimentação no espaço; proibido o uso de brinquedos pessoais; os brinquedos devem ser desinfetados pelo menos 2 vezes/dia; deixar o calçado à entrada;	—
34	<b>Instalações sanitárias:</b> são higienizadas com produto com detergente e desinfetante; limpeza no mínimo 3 vezes/dia; equipamentos diferentes para limpeza do mobiliário e das áreas; os colaboradores que higienizam as áreas de alimentação não devem limpar as instalações sanitárias;	K

Observações:

- ③ → Utilizar o próprio quarto e não fumar em 19
- ② → Colocar o nome no responsável.
- ④ → não faltar.

Outras obs:

Data: 19/08/2020

Os(As) Inspectores(as): *[Assinatura]*

O Responsável/Pessoa Identificada: Informação protegida

- Certificação com o Selo "Clean & Safe"
- 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 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