



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

Relatório Inspetivo:

INT- 542/2020

Despacho:

Comando.  
Notifique-se em conformidade  
11.11.20  
Hly

**1. Entidade averiguada:**

Identificação: [Informação protegida]  
NIPC/NIF: [Informação protegida]  
Endereço: [Informação protegida]  
Telefone e endereço eletrónico: [Informação protegida]  
Responsável: [Informação protegida] Cargo: Gerente

**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 Helena Fraga 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 dos pontos 2 e 29 relativamente a animação turística e do ponto 2 no que concerne ao alojamento, conforme relatórios de verificação- implementação de medidas. Em consequência, o responsável das entidades 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 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.
- Circular Informativa n.º DRSCINF/2020/14, de 13 de março – Medidas de Prevenção e controlo de infeção nos hotéis e alojamentos.

**5. Conclusão e proposta:**

Considerando que as entidades averiguadas, identificadas no ponto 1, sanaram 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/2020/1067.

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

Horta, 20 de outubro de 2020

O Inspetor: \_\_\_\_\_



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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO  
Reclamação n.º 533  
de 7/9/2020  
Distribuição n.º       
Classif. 81-40/4

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

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

Identificação:  <sup>LDA</sup> NIPC/NIF:   
Entidade Exploradora:    
Endereço:  C.P.   
Email:  Responsável:   
Pessoa Identificada:  Cargo: GÉRENTE/GESTORA

### INSTALAÇÕES FÍSICAS

|    |   | S                                   | N                                   |
|----|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Plano de contingência para a COVID-19   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 2  | O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;   | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3  | O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 4  | Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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);  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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;   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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;    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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)   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 12 | Assegurar a limpeza dos Terminais de Pagamento Automático (TPA) na presença do cliente  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 13 | Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar através da abertura de portas e janelas;   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 14 | Uso de ar condicionado, deve ser feito em modo de extração e nunca em modo de recirculação do ar;   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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.) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| 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;              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |



## 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;  | X |   |
| 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:<br>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).<br>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 virúcida 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  |   |   |
| 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 virúcida 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.   |   |   |

## MEDIDAS ESPECÍFICAS

|   |  | S | N |
|---|--|---|---|
| <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; |   |   |





Observações:

Data: 11/9/2020

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





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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO  
Reclamação n.º 530  
de 29 / 2020  
Distribuição n.º / / /  
Classif. 40-40/2

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

### Alojamento Local, TER e Pousadas da Juventude

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: gerente

### Áreas Comuns/ Áreas de Serviço

|    |  | 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 | 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  | 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  | 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 | O chão é lavado com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser, no mínimo, 2 vezes ao dia;  | 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 | 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  | X |   |

### Área Privada dos Hóspedes

|    |  | S | N |
|----|--|---|---|
| 18 | Disponibilizar em formato digital, por e-mail e/ou outros meios, os manuais de instruções dos eletrodomésticos e informação escrita que decorre da aplicação da Portaria n.º 83/2016 de 4 de agosto de 2016. Os avisos expostos terão de estar devidamente plastificados | X |   |
| 19 | Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: estão hermeticamente selados  | X |   |
| 20 | Toiletries (ex: champô, amaciador, touca, etc): privilegiar a utilização de embalagens recarregáveis, e de fácil desinfeção. Os produtos que não possam ser recarregados e desinfectados, deverão ser cedidos a pedido do cliente e de uso único                         | X |   |
| 21 | Limpeza: Agendamento acordado com o hóspede sobre a frequência e horário   | X |   |
| 22 | As moradias, apartamentos e casas de campo estão sujeitas a uma higienização e desinfeção profunda após o check-out  | X |   |
| 23 | Nos estabelecimentos e empreendimentos referidos no ponto anterior, são colocados à disposição do hóspede materiais de limpeza diversos para o seu uso próprio, no caso de dispensar o serviço de limpeza  | X |   |
| 24 | <b>Dormitórios:</b> Obrigatoriedade de distanciamento de 2m entre camas e entre hóspedes;<br><b>Beliches:</b> poderão ser ocupados na totalidade apenas para hóspedes da mesma família ou grupo  |   | — |
| 25 | <b>Instalações sanitárias partilhadas:</b> são desinfectadas com produto que contenha detergente e desinfetante, devem ser limpas, no mínimo, 3 vezes ao dia   | X |   |
| 26 | A roupa de cama e atalhados são lavados a temperaturas altas (> 60°C)  | X |   |
| 27 | Lavandaria Externa: As roupas são embaladas e acondicionadas em saco impermeável   |   | — |

Observações:

Data: 1 / 9 / 2020

Os(As) Inspectores(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 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 ERSAR/DRA – Gestão de resíduos no contexto de pandemia por COVID-19