



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

Relatório Inspetivo:

INT- 593/2020

Despacho: *Concordo.  
Notifique - e em conformidade.  
11. 4. 20  
Hilly.*

1. **Entidade averiguada:**

Identificação: Informação protegida

Entidade Exploradora: Informação protegida

Endereço: Informação protegida

Telefone e endereço eletrónico: Informação protegida

Responsável: Informação protegida

Pessoa Identificada: Informação protegida

Cargo: Rececionista

2. **Âmbito da inspeção:**

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 3 de setembro 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 nos pontos 2, 3, 5, 6, 17 e 18, 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 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 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/2020/1141.

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

Ponta Delgada, 27 de outubro de 2020

A Inspetora:



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

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO  
Reclamação n.º 538  
de 2/19/2020  
Distribuição n.º 350/2020  
Classif. 40-40/2

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

### HOTELARIA

Identificação do Alojamento: Informação protegida  
Classificação/tipologia: Apartmento Residência NIPC/NIF: \_\_\_\_\_  
Entidade Exploradora: Informação protegida  
Endereço: \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
Email: Informação protegida Responsável: Informação protegida  
Pessoa Identificada: Informação protegida Cargo: Residência

	S	N
1 Plano de contingência para a COVID-19;	X	
2 O plano de contingência identifica responsável pelo plano de contingência;		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;	X	
9 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	
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;	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 formato digital, por e-mail e/ou outros meios as informações escritas aos hóspedes sobre todos os serviços disponibilizados e respetivos preços;		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;	X
22	Nas unidades de alojamento são colocados à disposição do hóspede materiais de limpeza diversos para o seu uso próprio;	
23	Amenities: os blocos de notas e lápis devem ser cedidos só a pedido do cliente;	Y
24	Minibar: preferencialmente vazio, sendo os produtos entregues por solicitação dos clientes;	
25	Água: privilegiar garrafas de água que possam ser desinfetadas e reutilizadas;	X
26	Restaurantes e bares: 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 noutra tipo de suporte; as toalhas de mesa são substituídas a cada utilização; os molhos são em unidoses;	
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;	X
28	SPAs e Zonas de massagens- a marquesa e outros devem ser desinfetados e higienizados entre utilizações;	
29	Piscinas, Jacuzzis, Banho Turco, Sauna e outros equipamentos de SPA (a definir);	
30	Ginásios: 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;	X
31	Jardins e espaços exteriores: recomenda-se o uso de máscara; distanciamento de 2 metros entre cadeiras/espreguiçadeiras; os hóspedes podem retirar as máscaras após estarem sentados;	X
32	Esplandas: aplicar as mesmas regras da restauração;	
33	Kids club: 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	Instalações sanitárias: 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;	X

**Observações:**  
 Caso suspeito: não sair do quarto e usar epi's; receber orientação do que deve fazer; o teste pode ser realizado no quarto; equipa de 2 colaboradores para prestar auxílio e limpeza (devem utilizar epi's e higienizar as mãos); desinfetar o espaço após saída do caso suspeito; despejar água da piscina e proceder à cloragem; jacuzzis: despejar a água, limpar e desinfetar; a roupa não deve ser sacudida nem encostada ao corpo, deve ser transportada num saco e colocada na máquina de lavar; agendar a limpeza após 2-3 horas da remoção da roupa do quarto; as fardas devem ser lavadas no local em água a 30° a 40° com ciclo de desinfecção final, após devem ser embaladas em saco impermeável. Outros materiais: todos os cortinados devem ser retirados para lavar/desinfetar, bem como almofadas, colchões, sofás e cadeiras; resíduos: recolher em saco bem fechado, colocar num segundo saco, identifica-lo como resíduo biológico e trata-lo por incineração ou auto-clavagem.

*Realizar a definição de áreas de isolamento e defini-las para funcionários e hóspedes*

Data: 3/9/2020

X 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, 5, 6, 17 e 18. 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) Inspectores(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 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