



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

Relatório Inspetivo:

INT- 778/2020

Despacho:

Concordo.
Notifique-se em conformidade.
21.12.20
Rly.

1. Entidade averiguada:

Identificação:

NIPC/NIF:

Entidade Exploradora:

Endereço:

Telefone e endereço eletrónico:

Responsável:

Pessoa Identificada:

Cargo: Sócio-Gerente

2. Âmbito da inspeção:

No âmbito da execução do Plano de Atividades de 2020, no dia 22 de outubro de 2020, o inspetor signatário e a inspetora Ana Vasconcelos, 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 elencada no ponto 1. do presente relatório, que obteve o Selo "Clean & Safe" específico para os Açores.

3. Descrição:

No decorrer da ação realizada à entidade mencionada no ponto 1., foram detetadas situações irregulares, elencadas nos pontos 18; 19; 24; 25 e 34, do relatório de verificação elaborado. Foi remetida à entidade o relatório de verificação, para no prazo de 10 dias úteis proceder à regularização das situações irregulares detetadas, tendo posteriormente a entidade, evidenciado a sua regularização.

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. Conclusões e propostas:

Considerando que a entidade elencada no ponto 1. do presente relatório, regularizou as situações irregulares detetadas (documentação que consta do processo inspetivo), propõe-se o arquivamento do presente procedimento inspetivo e que seja dado conhecimento do seu arquivamento à entidade inspecionada.

À Consideração Superior de V. Ex.^a,
Angra do Heroísmo, 02 de dezembro de 2020
O Inspetor Principal: Ulisses F. L. Rosa

1 | 1



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

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO MEDIDAS – SELO CLEAN & SAFE

HOTELARIA

Informação protegida

		S	N
1	Plano de contingência para a COVID-19;		
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 pertencem 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 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.);	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); <i>LAVADAS no hotel</i>	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 desinfeção. Os produtos que não possam ser recarregados e desinfectados, deverão ser cedidos a pedido do cliente e de uso único;		X

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

A.D. nº 22 de 28 / 10 / 2020

Distribuição nº _____

110-4072

20	Limpeza: Agendamento acordado com o hóspede sobre a frequência e horário; (SEM HÓSPEDE)		
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;	X	
23	Amenities: os blocos de notas e lápis devem ser cedidos só a pedido do cliente;	K	
24	Minibar: preferencialmente vazio, sendo os produtos entregues por solicitação dos clientes;	X	
25	Água: privilegiar garrafas de água que possam ser desinfetadas e reutilizadas;		K
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;		K
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; São disponibilizadas luvas e o serviço de limpeza	X	
28	SPAs e Zonas de massagens- a massagem e outros devem ser desinfetados e higienizados entre utilizações;	X	
29	Piscinas, Jacuzzis, Banho Turco, Sauna e outros equipamentos de SPA (a definir); Fechado		
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; Só piscina aberta	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; Só 1 pessoa de cada vez / só clientes e RR marcado	X	
32	Esplandas: aplicar as mesmas regras da restauração;	X	
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;	X	
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; 2x (dia)		X
<p>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 cloração; 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.</p>			
Data: 12/10/2020			
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) 18, 19, 24, 25, 34. 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): <u>Missey Rosa / Am</u>			
O Responsável/Pessoa Identificada: <u>Informação protegida</u>			

- 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