



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

Levantamento e Análise Estatística das Irregularidades
Detetadas no Sector Turístico na Região Autónoma dos Açores
no ano de 2020



Junho de 2021

Ficha Técnica

Título: *Levantamento e Análise Estatística das Irregularidades Detetadas no Sector Turístico na Região Autónoma dos Açores no ano de 2020*

Ano: 2021

Editor: Inspeção Regional do Turismo

Morada: Rua Comendador Ernesto Rebelo, n.º 14, 9900-112 HORTA

Contatos: Email: ir.turismo@azores.gov.pt

Telefone: (+351) 292 200 500



Índice

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
ÍNDICE DE TABELAS	4
SIGLAS E ABREVIATURAS	5
NOTA INTRODUTÓRIA	6
EMPRESAS E ATIVIDADES EXISTENTES DO SECTOR TURÍSTICO, EM 2020, NA R.A.A.:	7
CAPÍTULO 1- ALOJAMENTO TURÍSTICO	8
1.1. EMPREENDEMENTOS HOTELEIROS	8
1.2. ALOJAMENTO LOCAL, TURISMO EM ESPAÇO RURAL E TURISMO DE HABITAÇÃO	10
CAPÍTULO 2- EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	18
CAPÍTULO 3- RECLAMAÇÕES	22

Índice de gráficos

GRÁFICO 1- ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS FISCALIZADOS NA R.A.A.	8
GRÁFICO 2- ESTABELECIMENTOS VERIFICADOS NA R.A.A.	9
GRÁFICO 3- TER E TH FISCALIZADOS NA R.A.A.	10
GRÁFICO 4- ALOJAMENTOS FISCALIZADOS NA R.A.A.	11
GRÁFICO 5- AL, TER E TH VERIFICADOS NA R.A.A.	12
GRÁFICO 6- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DE AL, TER E TH.....	14
GRÁFICO 7- ALOJAMENTOS DETETADOS EM SITUAÇÃO IRREGULAR NAS PLATAFORMAS DE RESERVAS NA R.A.A.	14
GRÁFICO 8- PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE VERIFICADAS NA DETEÇÃO DE ALOJAMENTOS EM SITUAÇÃO IRREGULAR.....	15
GRÁFICO 9- RESULTADOS DAS AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO EM SITUAÇÃO IRREGULAR.....	15
GRÁFICO 10- ALOJAMENTOS NÃO LICENCIADOS/REGISTADOS DETETADOS NA R.A.A.	16
GRÁFICO 11- PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE VERIFICADAS NA DETEÇÃO DE ALOJAMENTOS NÃO LICENCIADOS/REGISTADOS.....	16
GRÁFICO 12- RESULTADOS DAS AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO NÃO LICENCIADO/REGISTADO.....	17
GRÁFICO 13- EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA TERRESTRE FISCALIZADAS NA R.A.A.	18
GRÁFICO 14- EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA VERIFICADAS NA R.A.A.	19
GRÁFICO 15- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO AS EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	21
GRÁFICO 16- RECLAMAÇÕES RECECIONADAS POR ILHA E POR SECTOR DE ATIVIDADE.....	22
GRÁFICO 17- RECLAMAÇÕES RECECIONADAS POR SECTOR E PERCENTAGEM.....	22
GRÁFICO 18- RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES RECECIONADAS.....	23

Índice de Tabelas

TABELA 1- EMPRESAS E ATIVIDADES EXISTENTES DO SECTOR TURÍSTICO, EM 2020, NA R.A.A.	7
TABELA 2- IRREGULARIDADES DETETADAS NA FISCALIZAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS.....	8
TABELA 3- IRREGULARIDADES VERIFICADAS NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS.....	9
TABELA 4- IRREGULARIDADES DETETADAS NA FISCALIZAÇÃO DE TER E TH.....	11
TABELA 5- IRREGULARIDADES DETETADAS NA FISCALIZAÇÃO DE AL.....	12
TABELA 6- IRREGULARIDADES VERIFICADAS EM AL, TER E TH.....	13
TABELA 7- IRREGULARIDADES DETETADAS NAS PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE.....	15
TABELA 8- IRREGULARIDADES DETETADAS NAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO ÀS EMPRESAS DE ATT NA R.A.A.	18
TABELA 9- IRREGULARIDADES VERIFICADAS NAS EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA NA R.A.A.	19
TABELA 10- MOTIVOS QUE IMPULSIONARAM AS RECLAMAÇÕES RECECIONADAS.....	23



Siglas e Abreviaturas

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

DRTur- Direção Regional do Turismo

ET- Empreendimento Turístico

TER- Turismo em Espaço Rural

TH- Turismo de Habitação

AL- Alojamento Local

AMT- Animação Marítimo -Turística

ATT- Animação Turística Terrestre

PIT- Profissionais de Informação Turística

Nota Introdutória

A Inspeção Regional do Turismo estabeleceu como objetivo operacional no seu Plano de Atividade de 2021, o objetivo de realizar um “levantamento e análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível e irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior”, dando continuidade ao levantamento já realizado em 2020.

Este levantamento para além do carácter informativo, tem principalmente o intuito de alertar os operadores/empresários do sector turístico para as irregularidades detetadas de forma a que possam ser mais facilmente evitadas.

O presente trabalho compõe-se de três capítulos, sendo cada um deles referente a alojamentos turísticos, atividades das empresas de animação turística e às reclamações rececionadas por este Serviço. De referir que cada sector de atividade tem em consideração as ações desenvolvidas antes e depois da pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19.



Empresas e atividades existentes do sector turístico, em 2020, na R.A.A.:

Tabela 1- Empresas e atividades existentes do sector turístico, em 2020, na R.A.A.

MODALIDADE TURÍSTICA	N.º EMPRESAS LICENCIADAS EM JANEIRO DE 2020
Estabelecimentos Hoteleiros	194
Turismo em Espaço Rural e Turismo de Habitação	103
Alojamento Local	2777
Animação Marítimo-Turística	174
Animação Turística Terrestre	271

Capítulo 1- Alojamento Turístico

1.1. Empreendimentos Hoteleiros

Estabelecimentos hoteleiros vistoriados (antes da situação pandémica).

Gráfico 1- Estabelecimentos hoteleiros fiscalizados na R.A.A.

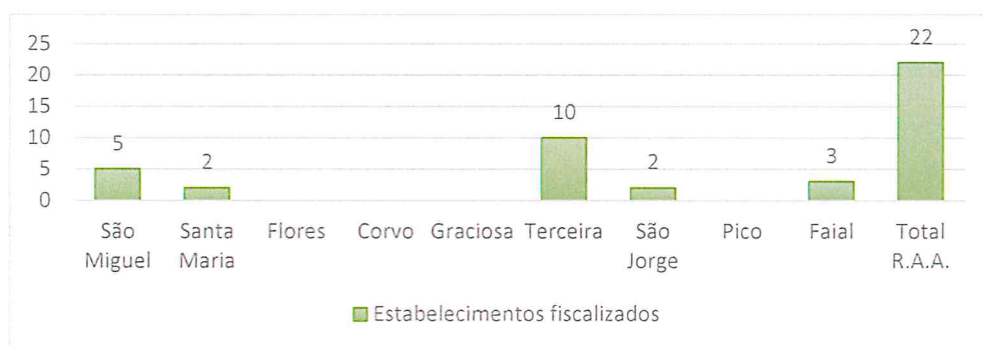


Tabela 2- Irregularidades detetadas na fiscalização dos estabelecimentos hoteleiros

Irregularidades detetadas	N.º
Placa de classificação;	4
Publicitação do preço de todos os serviços oferecidos de forma bem visível e sempre à disposição dos clientes na receção e nas unidades de alojamento;	7
Período de funcionamento visível no exterior;	13
Telefone com ligação ao exterior;	5
Não cumpre com os requisitos do Quadro de Classificação;	10
Bom estado de conservação e funcionamento de todas as instalações, equipamentos e serviços;	7
Nome e classificação do empreendimento em toda a documentação e publicidade;	7
Extintores dentro da validade;	4
Aviso de livro de reclamações;	3
Irregularidade quanto ao Alvará/L.U.T.;	3
Plano de controlo contra roedores,	1
Medidas de autoproteção (contra incêndios).	1
Não foram detetadas irregularidades;	3

Todos os estabelecimentos fiscalizados procederam à devida correção das irregularidades detetadas no decurso do processo inspetivo.



Estabelecimentos vistoriados, durante a situação pandémica, no âmbito da verificação da correta implementação do Selo “Clean&Safe Açores”.

Gráfico 2- Estabelecimentos verificados na R.A.A.

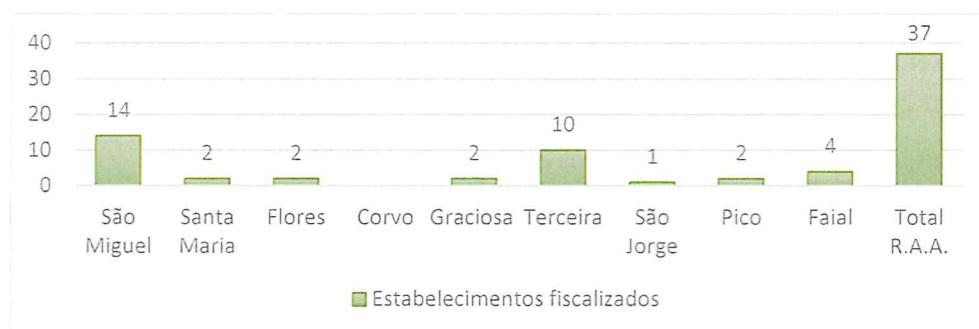


Tabela 3- Irregularidades verificadas nos Estabelecimentos Hoteleiros

Irregularidades detetadas	N.º
Plano de contingência para a COVID-19;	3
O plano de contingência identifica o responsável pelo plano de contingência;	18
O plano de contingência define a área de isolamento e os procedimentos a adotar para caso suspeito/confirmado de COVID-19;	11
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;	12
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;	5
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;	6
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;	1
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;	1
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);	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;	2
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;	3
Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: deverão estar hermeticamente selados;	7

Toiletries (ex: champô, amaciador, touca, etc): privilegiar a utilização de embalagens recarregáveis, e de fácil desinfeção. Os produtos que não possam ser recarregados e desinfetados, deverão ser cedidos a pedido do cliente e de uso único;	3
As unidades de alojamento estão sujeitas a uma higienização e desinfeção profunda após o check-out;	1
Nas unidades de alojamento são colocados à disposição do hóspede materiais de limpeza diversos para o seu uso próprio;	1
Minibar: preferencialmente vazio, sendo os produtos entregues por solicitação dos clientes;	1
Água: privilegiar garrafas de água que possam ser desinfetadas e reutilizadas;	1
Piscinas, Jacuzzis, Banho Turco, Sauna e outros equipamentos de SPA (a definir);	2
Ginásios: desinfeção 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;	1
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;	4
Não foram detetadas irregularidades;	14

Todos os estabelecimentos fiscalizados procederam à devida correção das irregularidades detetadas no decurso do processo inspetivo.

1.2. Alojamento Local, Turismo em Espaço Rural e Turismo de Habitação

Alojamentos vistoriados (antes da situação pandémica).

TER e TH

Gráfico 3- TER e TH fiscalizados na R.A.A.





Tabela 4- Irregularidades detetadas na fiscalização de TER e TH

Irregularidades detetadas	N.º
Disponibilização de almoços e jantares previamente solicitados, sempre que não existam restaurantes a menos de 5 km.;	2
Informação escrita em português e outra língua oficial europeia;	4
Período de funcionamento visível no exterior;	4
Telefone com ligação exterior na área de receção ou escritório de atendimento a hóspedes;	2
Nome e classificação do empreendimento em toda a documentação, publicidade e merchandising;	2
Sistema e equipamentos de segurança contra incêndios e validade dos extintores;	2
Instalações sanitárias (equipamentos/mobiliário necessário);	1
Equipamento de 1º socorros;	3
Aviso de livro de reclamações;	5
Cozinha/Kitchenette (equipamentos/mobiliário necessário);	1
Plano HACCP quando necessário,	1
Não foram detetadas irregularidades.	2

Todos os alojamentos fiscalizados procederam à devida correção das irregularidades detetadas no decurso do processo inspetivo, exceto um que transitou para o ano seguinte.

Alojamento Local

Gráfico 4- Alojamentos fiscalizados na R.A.A.



Tabela 5- Irregularidades detetadas na fiscalização de AL

Irregularidades detetadas	N.º
Livro de reclamações;	9
Aviso de Livro de reclamações;	6
Informação escrita em Português e Inglês;	11
Equipamento de 1.º socorros;	12
Telefone/telemóvel com ligação ao exterior;	6
Equipamentos e mobiliário em bom estado de conservação;	4
Quartos/ Dormitórios (equipamentos/mobiliário necessário);	2
Extintores e manta de incêndio;	8
Indicação do n. nacional de emergência;	3
Tipologia e capacidade máxima;	2
Edifícios bem conservados no interior e exterior;	1
Instalações e equipamentos nas devidas condições de higiene e limpeza;	1
Não foram detetadas irregularidades.	1

Todos os alojamentos fiscalizados procederam à devida correção das irregularidades detetadas no decurso do processo inspetivo.

Alojamentos vistoriados, durante a situação pandémica, no âmbito da verificação da correta implementação do Selo “Clean&Safe Açores”.

Alojamento Local, TER e TH

Gráfico 5- AL, TER e TH verificados na R.A.A.



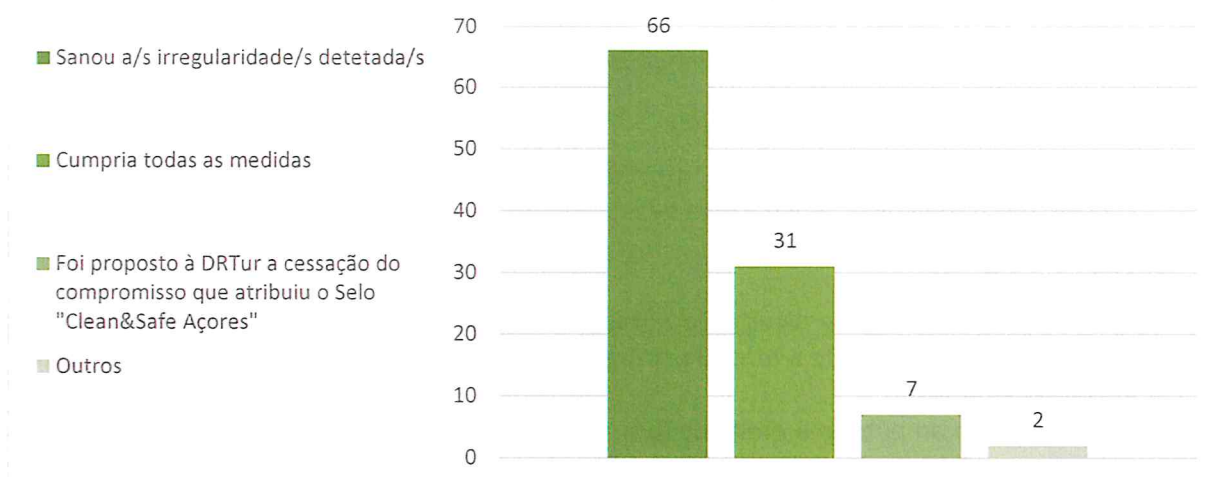


Tabela 6- Irregularidades verificadas em AL, TER e TH

Irregularidades detetadas	N.º
Plano de contingência para a COVID-19;	23
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;	33
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19;	31
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;	46
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;	27
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;	6
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;	1
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);	5
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;	7
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;	1
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;	3
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;	6
Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: estão hermeticamente selados;	10
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;	3
As moradias, apartamentos e casas de campo estão sujeitas a uma higienização e desinfecção profunda após o check-out;	1
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;	1
Lavandaria Externa: As roupas são embaladas e acondicionadas em saco impermeável.	3

Levantamento e análise estatística

Gráfico 6- Resultados das ações de verificação de AL, TER e TH



Alojamentos detetados em situação irregular, em plataformas de reservas online

Gráfico 7- Alojamentos detetados em situação irregular nas plataformas de reservas na R.A.A.

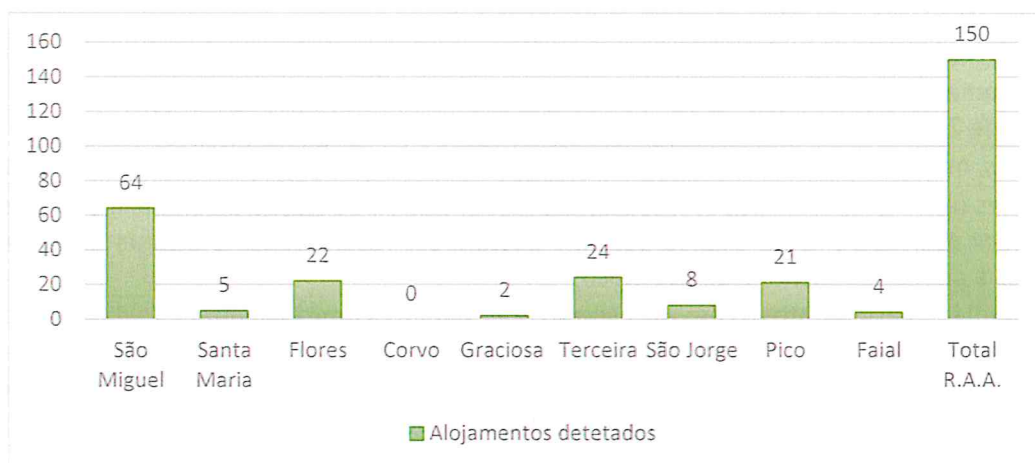




Gráfico 8- Plataformas de reservas online verificadas na deteção de alojamentos em situação irregular

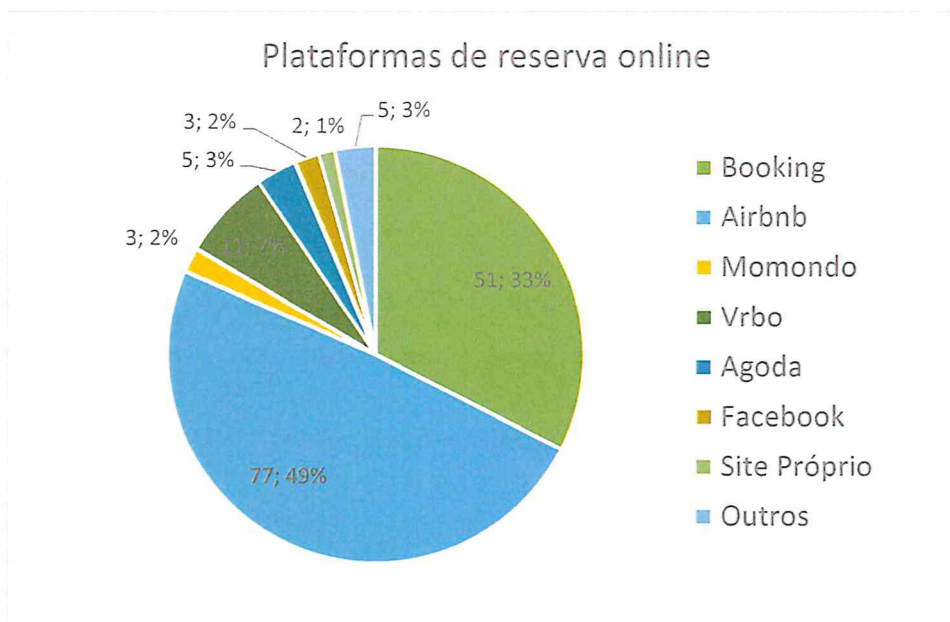
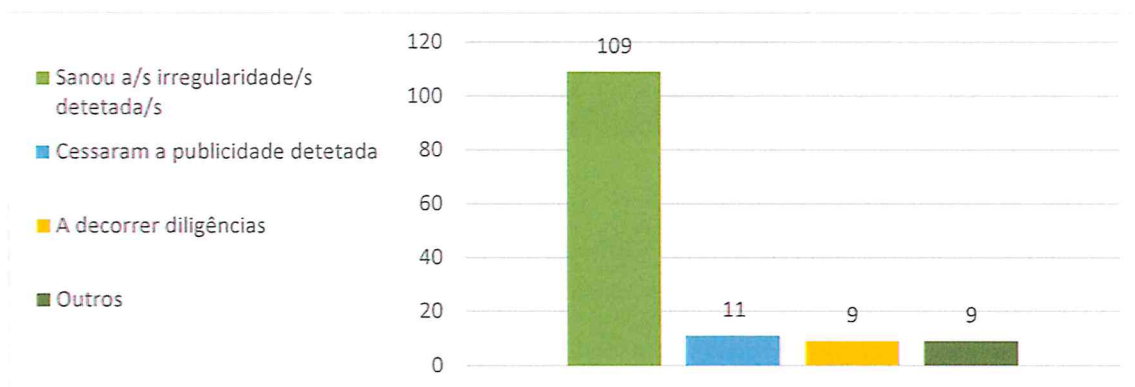


Tabela 7- Irregularidades detetadas nas plataformas de reservas online

Irregularidades detetadas	N.º
Ausência do n.º de registo atribuído pela DRTur (RRAL);	29
Disponibilidade de capacidade superior à capacidade máxima registada;	91
Divulgação de tipologia incorreta/ que não a registada;	20
Divulgação do n.º de registo incorreto (RRAL).	14

Gráfico 9- Resultados das ações de deteção de alojamento em situação irregular



Alojamento não licenciado/registado

Gráfico 10- Alojamentos não licenciados/registados detetados na R.A.A.

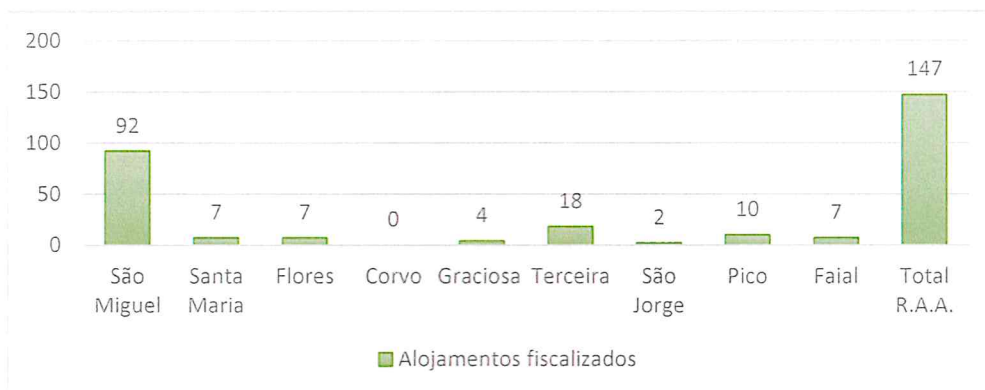


Gráfico 11- Plataformas de reservas online verificadas na deteção de alojamentos não licenciados/registados

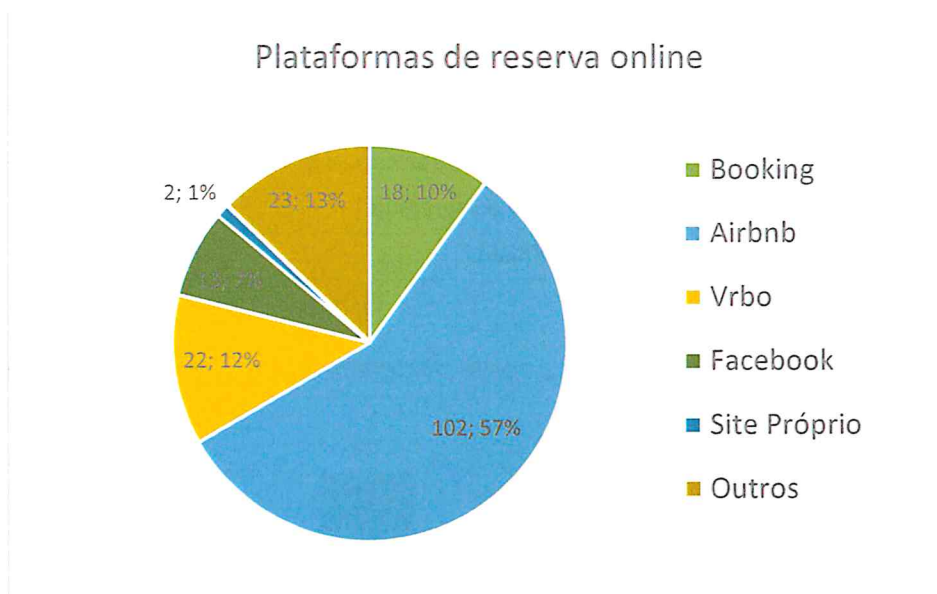
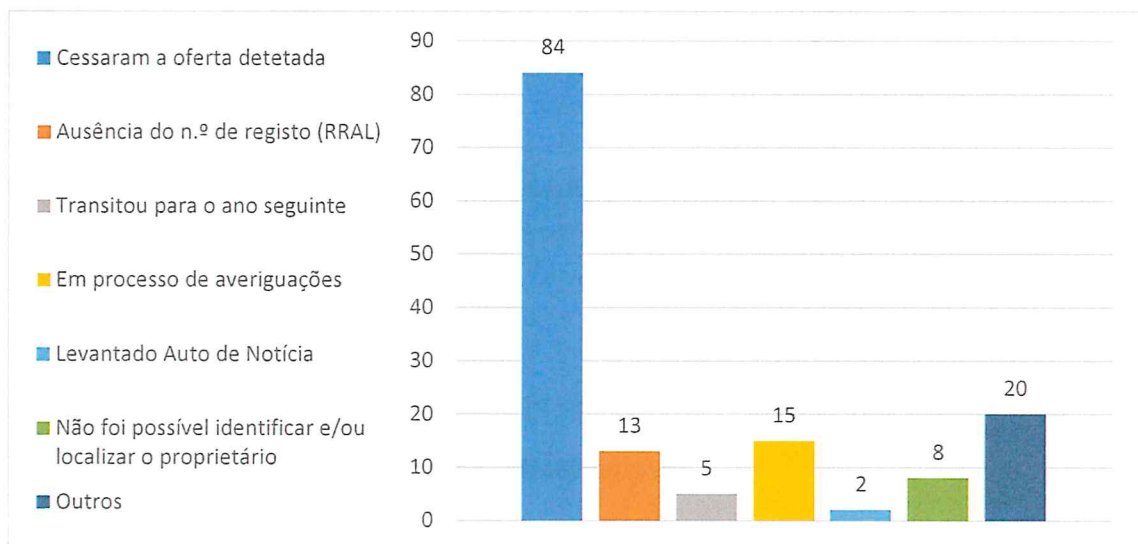




Gráfico 12- Resultados das ações de deteção de alojamento não licenciado/registado



Capítulo 2- Empresas de Animação Turística

Empresas vistoriados (antes da situação pandémica)¹

Gráfico 13- Empresas de Animação Turística Terrestre fiscalizadas na R.A.A.

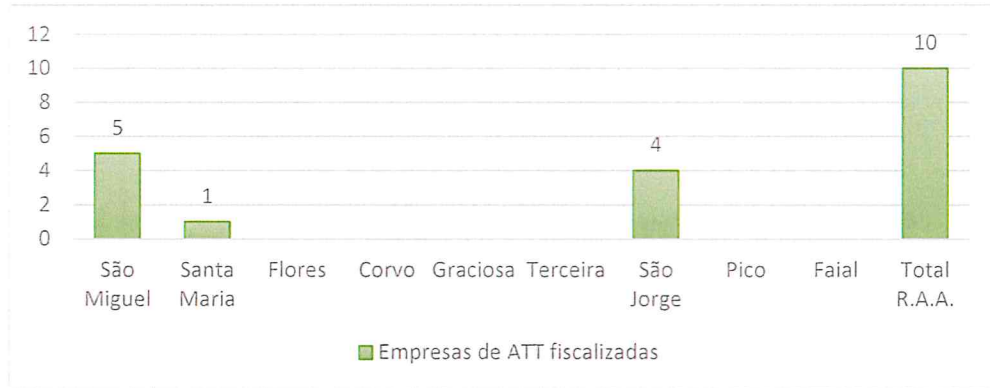


Tabela 8- Irregularidades detetadas nas ações de fiscalização às empresas de ATT na R.A.A.

Irregularidades detetadas	N.º
Comprovativo de que os contratos, correspondência, publicitações, anúncios e formas de publicidade da EAT, indicam o n.º de registo;	4
Comprovativos do horário de trabalho dos motoristas e documentos que identifiquem a empresa com a especificação do evento/iniciativa/projeto, data e hora e o local de partida e chegada;	4
Comprovativos do Seguro de Acidentes Pessoais para os destinatários dos serviços;	1
Seguros de responsabilidade Civil que cubra danos patrimoniais e não patrimoniais causados por sinistros ocorridos no decurso da prestação do serviço;	1
Comprovativo do livro de reclamações (Capa/Contra-capas; 1ª e última página);	2
Não foram detetadas irregularidades.	6

Todas as empresas fiscalizadas procederam à devida correção das irregularidades detetadas no decurso do processo inspetivo.

¹ No ano de 2020 não foi possível realizar ações de fiscalização a empresas de animação marítima-turística antes da situação pandémica.



Empresas vistoriadas, durante a situação pandémica, no âmbito da verificação da correta implementação do Selo “Clean&Safe Açores”.

Gráfico 14- Empresas de animação turística verificadas na R.A.A.

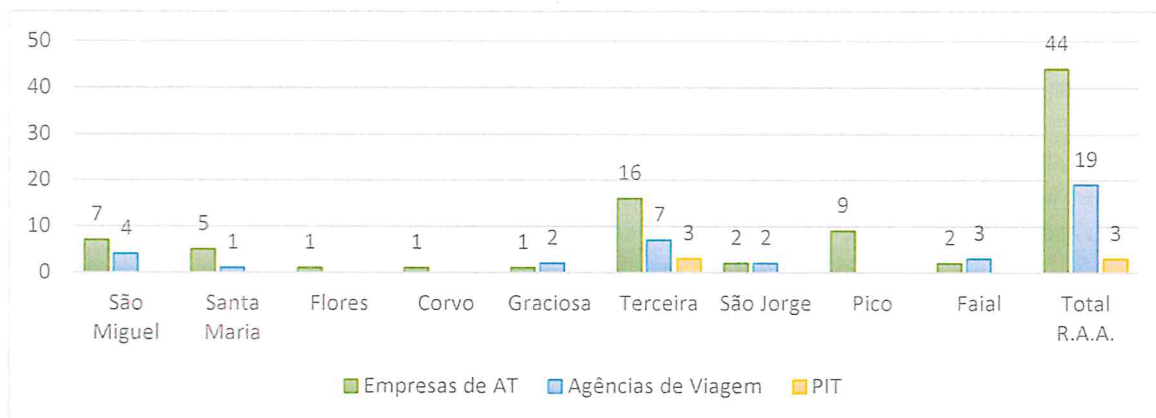


Tabela 9- Irregularidades verificadas nas empresas de animação turística na R.A.A.

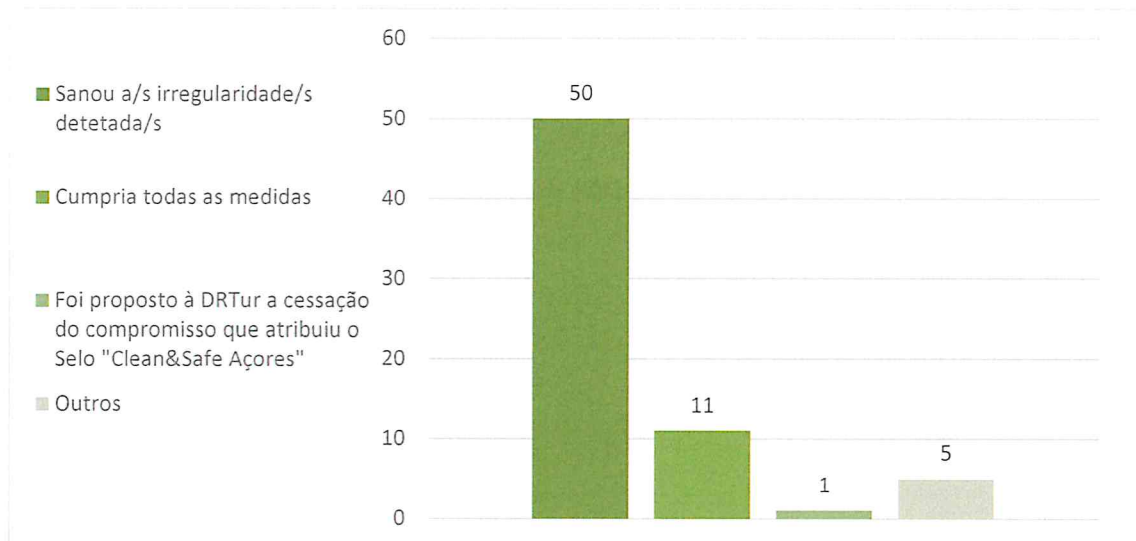
Irregularidades detetadas	N.º
Plano de contingência para a COVID-19;	23
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo;	23
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19;	16
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado;	25
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);	2
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;	1
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;	1
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;	2
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);	1
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;	1
Assegurar a limpeza dos Terminais de Pagamento Automático (TPA) na presença do cliente;	1

Levantamento e análise estatística

Uso de ar condicionado, deve ser feito em modo de extração e nunca em modo de recirculação do ar;	1
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;	2
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;	3
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.);	1
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;	2
MEDIDAS DE GESTÃO GERAIS	
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;	1
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;	2
Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as atividades e incentivar o seu uso;	1
VEÍCULOS TERRESTRES/ EMBARCAÇÕES	
Utilização obrigatória de máscaras por todos os ocupantes;	2
Afixar cartazes exemplificativos dos procedimentos de etiqueta respiratória e higienização das mãos, em vários idiomas, em locais estratégicos da viatura/embarcação;	14
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;	1
As instalações sanitárias nas embarcações (se existirem) são lavadas e desinfetadas, preferencialmente, e se possível recorrendo a soluções biodegradáveis de ação viricida comprovada, a cada regresso;	1
EQUIPAMENTOS E MATERIAIS CEDIDOS / ALUGADOS – MEDIDAS GERAIS	
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;	1
Além da desinfecção, e se possível, implementar um sistema de rotatividade e de quarentena (72hrs) dos equipamentos individuais;	1
NATAÇÃO COM GOLFINHOS (OBSERVAÇÃO CETÁCEOS) / MERGULHO DE ESCAFANDRO	
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;	3
Os equipamentos devem embarcar já montados e estão protegidos no transporte (com sacos ou capas). A proteção só deve ser removida imediatamente antes do uso;	3
CICLOTURISMO	
O equipamento cedido está desinfetado e protegido até ao momento de montagem, ou utilização (ex.: Capacete, etc.).	1



Gráfico 15- Resultados das ações de verificação as empresas de animação turística



Capítulo 3- Reclamações

Gráfico 16- Reclamações rececionadas por ilha e por sector de atividade

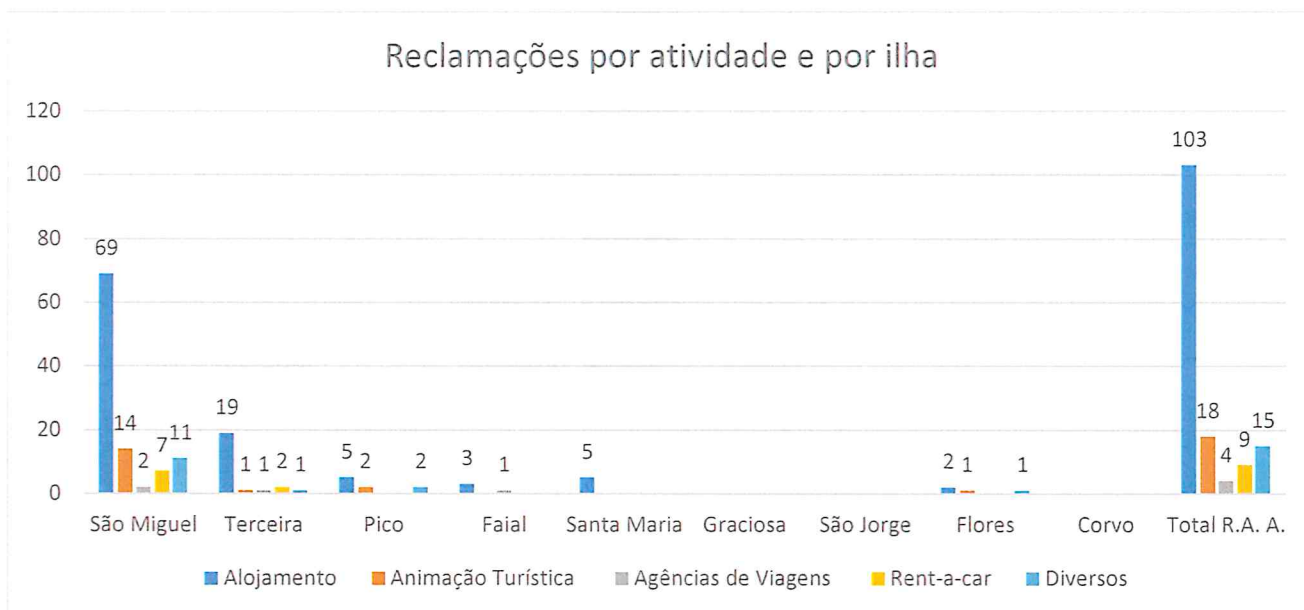


Gráfico 17- Reclamações rececionadas por sector e percentagem

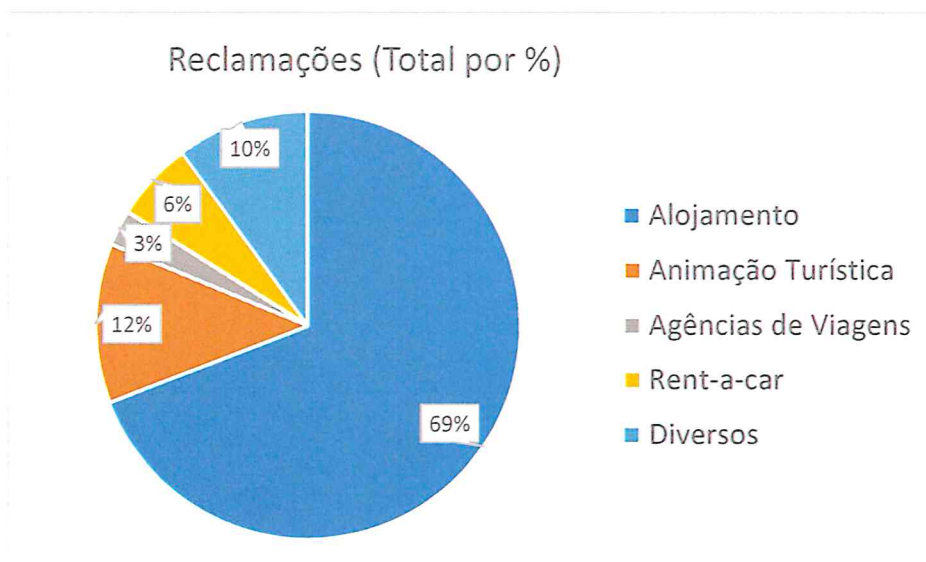
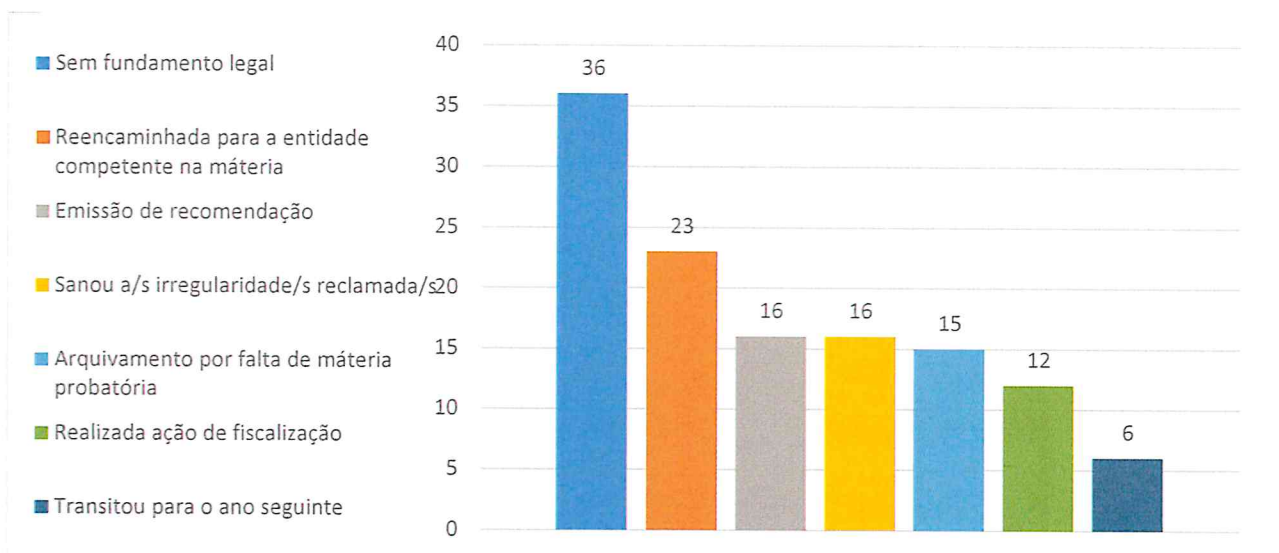




Tabela 10- Motivos que impulsionaram as reclamações rececionadas

Motivos da reclamação ²	N.º
Deficiente prestação de serviços;	21
Solicitação de reembolso;	18
Inconformidades nas reservas;	19
Deficientes condições nas instalações do empreendimento;	14
Prestação do serviço de refeições (qualidade/variedade de produtos);	7
Falta de higiene/ limpeza;	6
Incumprimento das medidas do Selo "Clean & Safe Açores";	7
Alegação de alojamento em situação ilegal;	9
Atendimento desadequado;	5
Falta de isolamento sonoro;	6
Divulgação de publicidade enganosa;	3
Outros motivos	8

Gráfico 18- Resultados das reclamações rececionadas



17 de junho de 2021

Inspetor Regional do Turismo

Lomelino Pinheiro

² Nos motivos das reclamações não são contabilizadas: sugestões, pedidos de informação e motivos da competência de outras entidades fiscalizadoras.