

No Plano de Atividades de 2020 constavam, entre outros, dois objetivos relevantes para a execução do serviço inspetivo, nomeadamente o objetivo estratégico de “Melhorar a qualidade do serviço prestado” e o objetivo operacional de “Levantamento e análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior” (2019). Estes têm como intuito dar a conhecer às diversas entidades do turismo quais foram as infrações/reclamações mais detetadas em 2019 nas diversas áreas de atuação da IRTur.

Esta análise para além do carácter informativo visa também a prevenção e sensibilização de ilícitos contraordenacionais.

AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO NÃO LICENCIADO/REGISTADO

As ações de deteção de alojamento não licenciado/registado têm por base a pesquisa em diversas plataformas de reservas *online* e, após a análise dos alojamentos identificados em 2019, podemos concluir que a plataforma *airbnb.pt* é onde são detetados a maioria dos alojamentos não licenciados (64,66%).

Salienta-se que, dos 163 alojamentos não licenciados detetados, 26 foram identificados através de denúncias e que estes não estão contabilizados nos números das plataformas.

Plataforma	N.º de AL detetados
1. Airbnb	86
2. Homeaway	26
3. Booking	9
4. Rentalia	4
5. Site proprio	4
6. Facebook	3
7. Agoda	1

Na sequência da realização destes procedimentos resultaram vários desfechos, sendo que 4 alojamentos foram detetados mais do que uma vez e 2 ainda se encontram em diligências. Contudo, como podemos observar na tabela que se segue, a maioria cessou a publicidade do alojamento ou procedeu ao licenciamento do mesmo.

Resultados das ações de deteção	N.º/ Total:
	131
1. Em processo de licenciamento (De salientar que quase todos os alojamentos já se encontravam licenciados quando foi elaborado o respetivo Relatório Inspetivo)	25
2. Cessou a publicidade da(s) plataforma(s) detetada(s)	64
3. Ausência do n.º de registo	15
4. Levantou-se auto de notícia	9
5. Não foi possível identificar o proprietário ou a localização do alojamento	11
6. Calendário de reservas inativo	2
7. Pertencia a categoria de TER	2
8. Não era oferta turística	3

AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO IRREGULAR

As ações de deteção de alojamento em situação irregular seguem um procedimento semelhante ao do alojamento não licenciado, uma vez que ambos resultam de pesquisa nas plataformas de reservas online. Em 2019, as ilhas onde se identificaram mais irregularidades foram São Miguel (149), Faial e Terceira (51 cada). E as plataformas com mais infrações detetadas foram o *booking.com*, o *airbnb.pt* e o *homeaway.pt*.

Uma vez que o mesmo alojamento pode ser identificado em mais do que uma plataforma e que pode apresentar diversas irregularidades em cada deteção, apresentamos também o n.º de irregularidades detetadas. Evidencia-se que a irregularidade mais frequente é a disponibilidade de capacidade a mais da registada.

Plataforma	N.º de AL detetados
1.Booking	185
2.Airbnb	107
3.Homeaway	54
4.Agoda	6
5.Azoreanrooms	6
6.lha	3
7.Site proprio	2
8.Facebook	1
9.Escapda Rural	1
10.Top Rural	1
11.Ecorismo	1

Ilha	N.º
São Miguel	149
Santa Maria	4
Graciosa	2
Terceira	51
Flores	17
Corvo	0
São Jorge	17
Pico	35
Faial	51
Total	326

Irregularidades detetadas	N.º Total:
	367
Divulgação de tipologia incorreta	6
Ausência do n.º de registo atribuído pela DRTur	99
Disponibilidade de capacidade superior à capacidade máxima registada	231
Disponibilidade do n.º de registo incorreto	26
Alojamento não licenciado/registado	2
Outros (em fase de licenciamento, processo de contraordenação, cancelamento do registo)	3

Foram detetadas 367 irregularidades, em que destas resultaram as situações apresentadas na tabela seguinte.

Resultados das ações de deteção	N.º Total:
	367
1. Regularização da irregularidade detetada	286
2. Proposta de cancelamento de registo à Direção Regional do Turismo	26
3. Solicitação as entidades competentes do aumento de capacidade no registo	10
4. Cessaram a publicidade detetada	14
5. A decorrer diligências	30
6. Levantou-se Auto de Notícia	1

AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DE AFIXAÇÃO DA PLACA IDENTIFICATIVA (AL)

Tendo em consideração a Portaria n.º 59/2012 de 18 de maio de 2012, que estabelece os requisitos das placas identificativas de classificação dos empreendimentos turísticos, em 2019 a IRTur procedeu à verificação da afixação da placa identificativa no alojamento local. Em toda a Região foram verificados 329 alojamentos, dos quais 66 não cumpriam com a obrigatoriedade de afixação da placa, mas procederam à aquisição da mesma.

Tipologias	N.º	Ilhas	N.º
Morada	176	São Miguel	54
Est. De Hospedagem	37	Santa Maria	14
Apartamento	87	Graciosa	7
<i>Hostel</i>	4	Terceira	112
Quartos	25	Flores	54
		Corvo	1
		São Jorge	18
		Pico	26
		Faial	43

FISCALIZAÇÃO DE ANIMAÇÃO MARÍTIMO-TURÍSTICA

No decorrer de 2019 foram desenvolvidas 49 ações de fiscalização às empresas de animação marítimo-turística. A maioria das ações incidiram na ilha de São Miguel e Terceira. Todas as irregularidades detetadas, identificadas nas tabelas que se seguem, foram regularizadas no decorrer do prazo estipulado após a ação, sendo que apenas uma entidade ainda se encontra em averiguações.

Ilhas	N.º
São Miguel	14
Santa Maria	3
Graciosa	4
Terceira	9
Flores	4
Corvo	0
São Jorge	5
Pico	5
Faial	5

Irregularidades (Empresas de Animação Marítimo-Turística)

N.º

Comprovativo de que os contratos, correspondência, publicitações, anúncios e formas de publicidade da EAT, indicam o n.º de registo	7
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	5
Comprovativos do Seguro de Acidentes Pessoais para os destinatários dos serviços	1
Comprovativos do Seguro de Assistência para os destinatários dos serviços que viajam em território nacional para o estrangeiro no âmbito ou por força do serviço prestado	1
Seguros de responsabilidade Civil que cubra danos patrimoniais e não patrimoniais causados por sinistros ocorridos no decurso da prestação do serviço	1
Ausência do livro de reclamações	4
Não apresentou qualquer documento legal exigido	1
Sem irregularidades	19

Irregularidades (Empresas de Observação Turística de Cetáceos)

N.º

Comprovativo de que no local de venda do serviço em terra e, sempre que possível, a bordo, o preço dos serviços que preste e as condições da sua prestação se encontram sempre afixados e visíveis	4
Comprovativos de que em todos os documentos ou referências à empresa que utilize para informação e publicidade, consta o respetivo número de licença	2
Comprovativos de que o aluguer de embarcações sem tripulação é condicionado à verificação das devidas habilitações dos utilizadores candidatos	0
Comprovativos válidos do seguro obrigatório de responsabilidade civil dos operadores	1
Comprovativos de que as embarcações utilizadas no exercício da atividade se encontram devidamente identificadas com a sigla MT	2
Comprovativos das licenças de OMT e EOC atualizadas para o exercício da atividade	2
Documento de Termo de Responsabilidade dos clientes quando efetuam natação com golfinhos	2
Ausência do livro de reclamações	1
Sem irregularidades	10

FISCALIZAÇÃO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA TERRESTRE

Relativamente às fiscalizações de empresas de animação turística terrestre, foram registadas 51 ações de fiscalização. As ilhas de São Miguel e Santa Maria foram onde se desenvolveram a maioria das ações e todas as irregularidades detetadas, identificadas nas tabelas que se seguem, foram regularizadas no decorrer do prazo estipulado após a ação, exceto uma entidade em que foi levantado Auto de Notícia.

Ilhas	N.º
São Miguel	11
Santa Maria	7
Graciosa	4
Terceira	6
Flores	5
Corvo	3
São Jorge	6
Pico	7
Faial	2

Irregularidades detetadas	N.º
Comprovativo de que os contratos, correspondência, publicitações, anúncios e formas de publicidade da EAT, indicam o n.º de registo.	10
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	1
Comprovativos do Seguro de Acidentes Pessoais para os destinatários dos serviços	11
Comprovativos do Seguro de Assistência para os destinatários dos serviços que viajam em território nacional para o estrangeiro no âmbito ou por força do serviço prestado	5
Seguros de responsabilidade Civil que cubra danos patrimoniais e não patrimoniais causados por sinistros ocorridos no decurso da prestação do serviço	11
Ausência do Livro de Reclamações	1
Estabelecimento encerrado	3
Sem irregularidades	26

FISCALIZAÇÃO DE ALOJAMENTO LOCAL

Registaram-se 126 ações de fiscalização de alojamento local. Estas ações incidiram com maior número nas ilhas de São Miguel, Pico e Terceira e os resultados das fiscalizações revelaram, na presente data, 11 processos pendentes, 4 relativamente a ações de deteção de placa e 2 propostas de cancelamento de registo. 109 alojamentos corrigiram as irregularidades, 1 cessou a atividade e 1 não foi possível realizar a ação devido a ocupação do espaço.

Ilhas	N.º
São Miguel	30
Santa Maria	0
Graciosa	0
Terceira	27
Flores	11
Corvo	0
São Jorge	8
Pico	29
Faial	21

Irregularidades detetadas	N.º
Placa Identificativa de AL	11
Aviso de Livro de reclamações	31
Livro de reclamações (ausência)	12
Informação geral escrita em inglês e português	81
Serviço de atendimento ao cliente	0
Lugar destinado ao <i>chek-in</i>	4
Extintores e manta de incêndio	36
Equipamento de 1.º socorros	39
Indicação do n. nacional de emergência	23
Telefone/telemóvel com ligação ao exterior	26
Edifícios bem conservados no interior e exterior	5
Equipamentos de mobiliário em bom estado de conservação	5
Quartos/ Dormitórios (equipamentos/mobiliário necessário)	21
Sala/área de estar (equipamentos/mobiliário necessário)	3
Cozinha/Kitchenette (equipamentos/mobiliário necessário)	7
Instalações sanitárias (equipamentos/mobiliário necessário)	4
Cozinha ou copa e zona de armazenagem	
Arrumação, limpeza do estabelecimento, substituição dos atalhados e mudanças de roupa	5
Instalações e equipamentos nas devidas condições de higiene e limpeza	2
Ausência do n.º de registo em toda a documentação e <i>merchandising</i> do alojamento	4
Plano de desinfestação de roedores	1
Plano HACCP	5
Cessou a atividade	1
Sem irregularidades	13

FISCALIZAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Ilhas	N.º
São Miguel	24
Santa Maria	13
Graciosa	9
Terceira	14
Flores	3
Corvo	1
São Jorge	9
Pico	7
Faial	12

Relativamente às ações de fiscalização de empreendimentos turísticos foram realizadas 92, com maior número de ações na ilha de São Miguel, e de seguida, Santa Maria e Terceira. Como resultado destas fiscalizações, 74 empreendimentos sanaram as irregularidades identificadas, 9 situações aguardam resultado, 7 nada a regularizar, 7 agendamento de nova vistoria e 2 retificação da pontuação do quadro de classificação.

Irregularidades detetadas nos estabelecimentos hoteleiros	N.º
Placa de classificação	8
Período de funcionamento visível do exterior	38
Aviso de livro de reclamações	6
Publicitação do preço de todos os serviços oferecidos de forma bem visível e sempre a disposição	21
Nome e classificação do empreendimento em toda a documentação e publicidade	22
Bom estado de conservação e funcionamento de todas as instalações, equipamentos e serviços	22
Insonorização de toda a maquinaria geradora de ruídos em zonas comuns, em especial ascensores e ar condicionado	0
Sistema de iluminação de segurança	0
Medidas de autoproteção (contra incêndios)	1
Extintores dentro da validade	4
Identificação das U.A.	1
Telefone com ligação ao exterior	6
Plano de controlo contra roedores	13
Plano de HACCP	18
Requisitos do quatro de classificação cumpridos	11

Irregularidades detetadas nos estabelecimentos de TER/TH	N.º
Placa Identificativa de classificação	5
Período de funcionamento visível do exterior	23
Aviso de livro de reclamações	8
Informação escrita em português e outra língua oficial europeia	11
Disponibilização de almoços e jantares previamente solicitados, sempre que não existam restaurantes a menos de 5 km.	1
Preços da diária	5
Telefone/telemóvel com ligação ao exterior	4
Bom estado de conservação e funcionamento de todas as instalações, equipamentos e serviços	1
Nome e classificação do empreendimento em toda a documentação, publicidade e merchandising	12
Sistema e equipamentos de segurança contra incêndios e validade dos extintores	8
Sala de estar (equipamentos/mobiliário necessário)	1
Quartos/ Dormitórios (equipamentos/mobiliário necessário)	0
Cozinha/Kitchenette (equipamentos/mobiliário necessário)	2
Instalações sanitárias (equipamentos/mobiliário necessário)	2
Sistema de climatização adequado ao local	0
Zonas de arrumo separadas das zonas destinadas aos hóspedes	0
Equipamento de 1º socorros	5
Área de estacionamento	0
Plano HACCP quando necessário	6

RECLAMAÇÕES

- ❖ Alojamento: As reclamações direcionadas aos alojamentos locais foram motivadas por: barulho (2), queixas relativas às refeições (2), falta de higiene/limpeza (2), más condições nas instalações (2), infestação de baratas (1), erros nas reservas (1) e má prestação de serviços (1).
- ❖ Empreendimentos Turísticos: As reclamações direcionadas aos empreendimentos turísticos foram motivadas por: más condições nas instalações (24), má prestação de serviços (22), queixas ao atendimento (11), erros nas reservas (10), falta de higiene/limpeza (9), denúncias quando a publicidade não corresponde à realidade (8), barulho (7) infestação de baratas (6), acidentes isolados (avaria de elevadores, falta de água) (4), alegação de furto (4), ausência de afixação de informação pertinente, tal como horários (3). Nas reclamações recebidas dos empreendimentos turísticos 3 correspondiam a elogios.
- ❖ Animação turística: as reclamações direcionadas às empresas de animação turística foram motivadas por: má prestação de serviços (7), queixas ao atendimento (5), incumprimento das regras de segurança (3), impossibilidade de saídas ao mar, nos casos das empresas de animação turístico-marítima (2).
- ❖ Diversos (agências de viagens, empresas rent-a-car, parques de campismo): as reclamações direcionadas aos restantes diversos setores prenderam-se com demoras no reembolso (3) e queixas no atendimento (2).

Resultados das reclamações	Total
1. Arquivamento por falta de matéria probatória	12
2. Pendente	12
3. Sem enquadramento legal	97
4. Fiscalização	15
5. Sanação das irregularidades	5
6. Interpretação errónea do cliente	7
7. Notificação do empreendimento/empresa	18
8. IRT sem competência na matéria	37
9. Interpretação errónea do cliente	7

Horta, 28 de outubro de 2020

O Inspetor Regional do Turismo



Lomelino Pinheiro