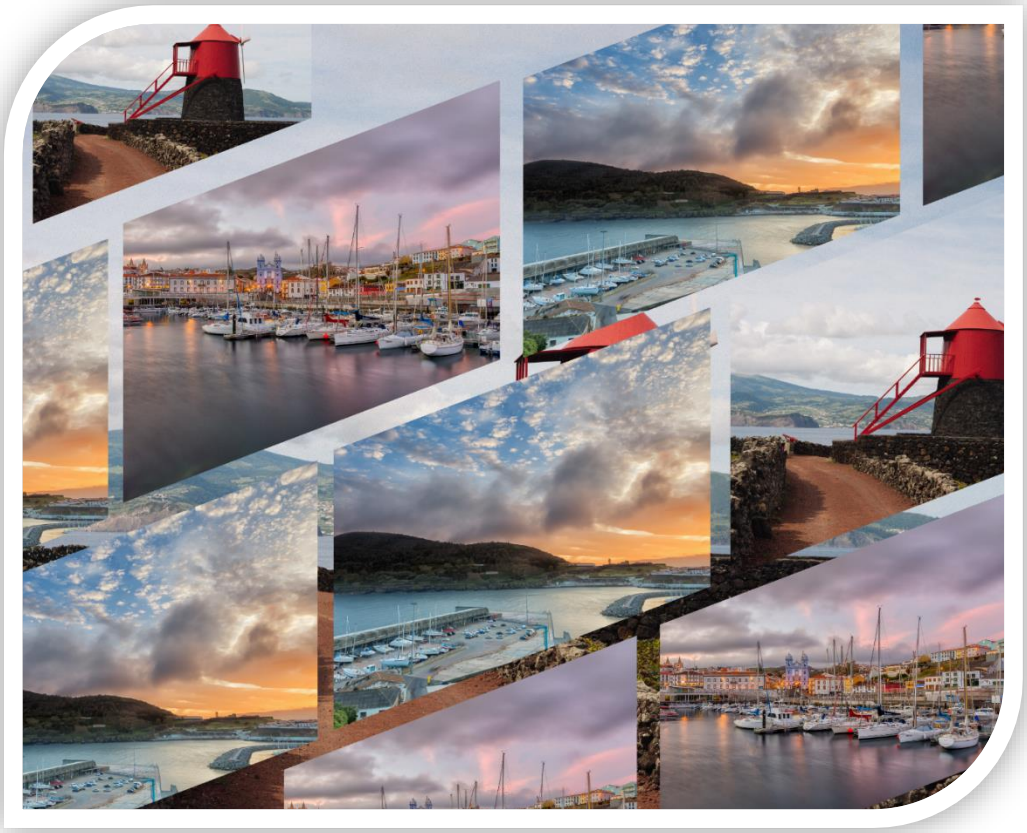
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS

Inspeção Regional do Turismo

# Relatório do Plano de Atividades 2022



Março de 2023

## Ficha Técnica

Relatório do Plano de Atividades 2022

Março de 2023

SRTMI- Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

Email: ir.turismo@azores.gov.pt

# ÍNDICE

**ÍNDICE** 3

**ÍNDICE DE TABELAS** 4

**ÍNDICE DE GRÁFICOS** 4

**NOTA INTRODUTÓRIA** 5

**MISSÃO** 7

**VISÃO** 7

**VALORES** 7

**ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** 8

**OBJETIVOS OPERACIONAIS** 9

**DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS** 10

- **OE1:** CONTRIBUIR PARA A VALORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA REGIONAL 10
- **OE2:** CONTRIBUIR PARA A DIMINUIÇÃO DA ECONOMIA PARALELA OU NÃO REGISTADA NO SETOR DO TURISMO 14
- **OE3:** MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO 16

**TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS** 18

**PROJETOS COMPLEMENTARES** 19

- ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES 19
- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO 22
- COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES 23

**RECURSOS HUMANOS** 24

**MAPA DE DESLOCAÇÕES** 25

**EXECUÇÃO FINANCEIRA** 26

**ANÁLISE SWOT** 27

**CONCLUSÃO** 29

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 Evolução da deteção de alojamento ilegal 14
Tabela 2 Cumprimento dos objetivos operacionais 18
Tabela 3 Processos de contraordenação decididos em 2022 22
Tabela 4 Custos financeiros relativos às deslocações 26
Tabela 5 Análise SWOT 27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Fiscalização de Empreendimentos Turísticos por ilha 10
Gráfico 2 Fiscalização de Alojamento Local por ilha 11
Gráfico 3 “Clean & Safe Açores” – Alojamento Turístico por ilha 12
Gráfico 4 Fiscalização de Animação Turística Terrestre e Marítima por ilha 12
Gráfico 5 “Clean & Safe Açores” – Animação Turística por ilha 13
Gráfico 6 Deteção de Alojamento Irregular por ilha 15
Gráfico 7 Reclamações/denúncias por atividade e por ilha 19
Gráfico 8 Reclamações/denúncias por atividade 20
Gráfico 9 Motivos de reclamações relativos ao alojamento turístico 20
Gráfico 10 Evolução do número de reclamações 21

## NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é o serviço inspetivo da Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas, responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições legais relativas às atividades e profissões turísticas, designadamente a exploração de alojamento turístico, de agências de viagens e turismo e de atividades de animação turística.

O presente relatório de atividades é produzido em cumprimento do disposto na Resolução n.º 100/2003, de 31 julho, com o intuito de analisar o desempenho deste serviço, nomeadamente, no que se refere à prossecução do trabalho desenvolvido, nomeadamente na execução dos objetivos propostos, seguindo uma abordagem de gestão responsável e sustentável.

Neste documento são apresentadas as atividades planeadas e desenvolvidas no ano de 2022 por esta Inspeção Regional.

Decorrente da evolução favorável da situação pandémica, foram planeadas inspeções de rotina de fiscalização do cumprimento da legislação turística, relativa aos alojamentos, atividades e profissões turísticas, as quais haviam sido suspensas desde o início da situação pandémica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela doença Covid-19.

A execução dos objetivos de verificação do cumprimento das medidas de segurança e higiene, implementadas no âmbito do selo “Clean & Safe-Açores” às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística, profissionais de informação turística e alojamento turístico, foi interrompida a partir do mês de maio de 2022, por motivo da cessação do referido programa. Consequentemente, os restantes objetivos foram substancialmente reforçados em número de ações inspetivas, ultrapassando largamente, nalguns casos, o indicador de medida proposto para esses objetivos.

Foi decidido cancelar as duas deslocações previstas para a realização de inspeções de rotina à ilha de São Jorge, as quais estavam programadas para os meses de abril

e junho, em virtude da crise sísmica que afeta a ilha de São Jorge desde o dia 19 de março de 2022.

A valorização e qualificação da oferta turística regional, a diminuição da economia paralela ou não licenciada no setor do turismo e a melhoria da qualidade do serviço prestado, representaram os objetivos estratégicos desenvolvidos por este Serviço Inspetivo no ano de 2022.

No objetivo estratégico de combate à economia paralela ou não licenciada no sector do turismo, desenvolveram-se os objetivos operacionais de deteção de alojamento e animação turística não registada/licenciada ou em situação irregular.

Para efeitos de persecução e cumprimento do plano de atividades para o ano de 2022, a Inspeção Regional do Turismo efetuou 348 ações de fiscalização, 311 ações de deteção, tratou 188 reclamações e 26 denúncias, e instaurou 6 processos de contraordenação.

Como objetivo de melhoramento da qualidade do serviço, a IRTur deu seguimento à elaboração da análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior (2021), e estabeleceu o objetivo de diminuição de prazo na acusação de receção de reclamações.

## MISSÃO

Promover e fiscalizar o cumprimento das disposições legais, em matéria cuja fiscalização não esteja especialmente confiada a outras entidades, relativas às atividades e profissões turísticas, nomeadamente a exploração de alojamento turístico, de agências de viagens e turismo e de atividades de animação turística.

## VISÃO

Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas empresas e profissões turísticas em toda a Região Autónoma dos Açores.

## VALORES

Quer a missão quer a visão estão alavancadas na prática de comportamentos internos que têm sido a base da identidade coletiva da Inspeção Regional do Turismo e de todos os seus colaboradores, de entre os quais sobressaem referenciais de ética e de boa governação pública, nomeadamente:

- O compromisso com a melhor resposta às necessidades dos cidadãos e empresas na área do turismo;
- Uma filosofia de atuação caraterizada pelos princípios da transparência, imparcialidade e igualdade de tratamento, proporcionalidade, boa-fé, legalidade, prossecução do interesse público e da proteção dos direitos e interesses dos cidadãos, justiça e razoabilidade, boa administração, da colaboração com os particulares, da participação e da decisão;
- Noção de que o conhecimento das necessidades atuais e futuras dos destinatários da atuação deste serviço é o ponto de partida para o bom desempenho da Inspeção Regional do Turismo;
- Alavancada no trabalho de equipa visando a criação de sinergias para a realização de objetivos comuns e um compromisso entre a eficiência e eficácia;
- Importância da motivação e valorização dos colaboradores.

## ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A atividade desenvolvida pela IRTur é principalmente de natureza inspetiva e fiscalizadora, focando-se na realização de ações que promovam o cumprimento das normas legais e regulamentares. Tendo isto em consideração, a elaboração dos objetivos estratégicos sustentou-se na promoção de uma cultura de prevenção e de cumprimento da legislação em matéria de turismo, procurando, em paralelo, envolver a orientação para um turismo que se quer sustentável, seguro e adaptado à realidade regional.

No Plano de Atividades de 2022 foram previstos os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- **OE1:** Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional
- **OE2:** Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo
- **OE3:** Melhorar a qualidade do serviço prestado

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

Para o desenvolvimento dos objetivos estratégicos foram propostos dez objetivos operacionais:

**OE1:** Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional

- Fiscalizar os empreendimentos turísticos
- Fiscalizar os estabelecimentos de alojamento local
- Verificação do selo "Clean & Safe-Açores" aplicável aos alojamentos turísticos
- Fiscalizar a atividade de animação turística-terrestre e marítima
- Verificação do selo "Clean & Safe-Açores" aplicável às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística

**OE2:** Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo;

- Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado
- Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares
- Detetar eventual exercício de atividades (terrestres e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados

**OE3:** Melhorar a qualidade do serviço prestado.

- 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 (2021)
- Diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações ao respetivo reclamante

## DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

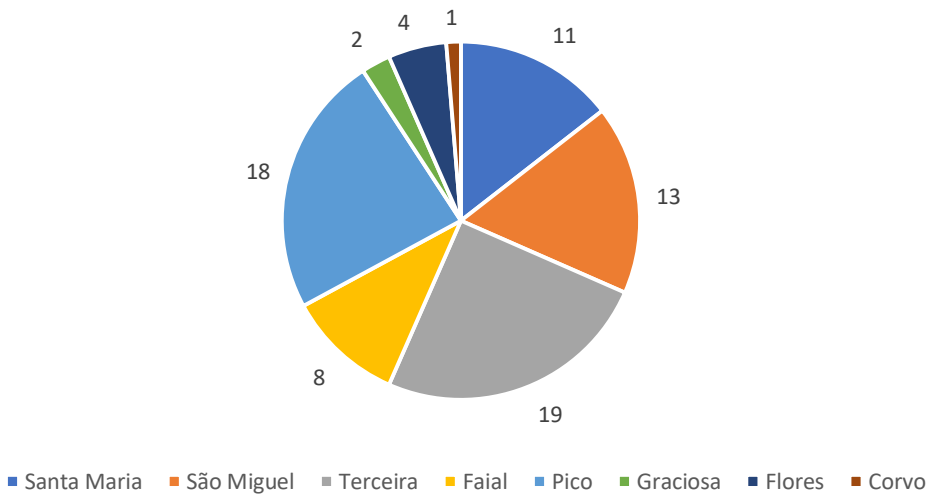
**OE1:** Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional

### 1.1 Objetivo Operacional – Fiscalizar os empreendimentos turísticos.

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas nos empreendimentos turísticos, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2022 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 20 a 32 ações de fiscalização de empreendimentos turísticos, no total contabilizaram-se **76 ações de fiscalização** em toda a Região, assim considera-se o objetivo superado.

Gráfico 1 - Fiscalização de Empreendimentos Turísticos por ilha

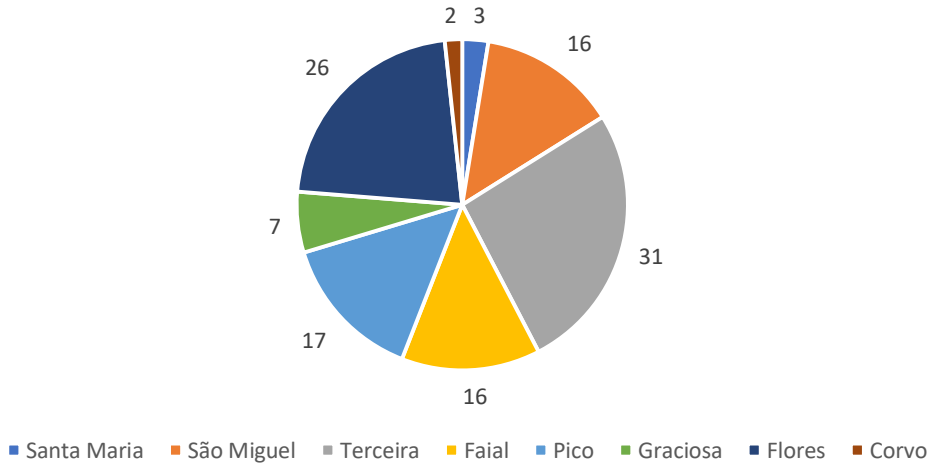


## 1.2 Objetivo Operacional – Fiscalizar os estabelecimentos de alojamento local.

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas nos estabelecimentos de alojamento local, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2022 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 35 a 55 ações de fiscalização de alojamento local, no total contabilizaram-se **118 ações de fiscalização** em toda a Região, assim considera-se o objetivo superado.

Gráfico 2 - Fiscalização de Alojamento Local por ilha

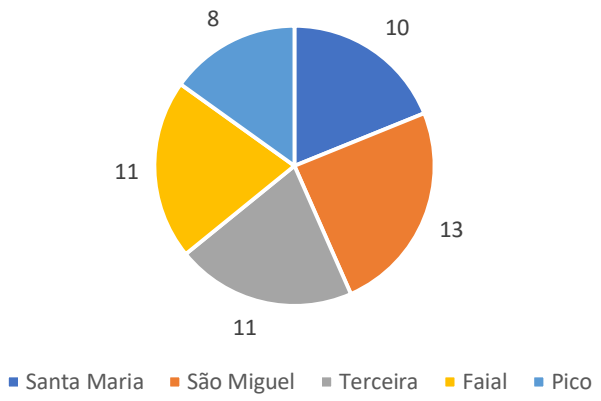



## 1.3 Objetivo Operacional - Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis aos alojamentos turísticos, que obtiveram o Selo "Clean & Safe-Açores" ou que o apliquem indevidamente.

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de verificação do cumprimento dos parâmetros estabelecidos pelo selo "Clean & Safe-Açores" ou o seu uso indevido, aos alojamentos turísticos, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2022 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 40 a 60 ações de fiscalização de alojamento local, no total contabilizaram-se **53 ações de verificação** em toda a Região.
- ✓ Apesar do programa ter sido suspenso, por decisão da entidade certificadora e consequentemente interrompidas as ações de verificação a partir do mês de maio, até esta data o objetivo já havia sido atingido.

Gráfico 3 - “Clean & Safe Açores" - Alojamento Turístico por ilha

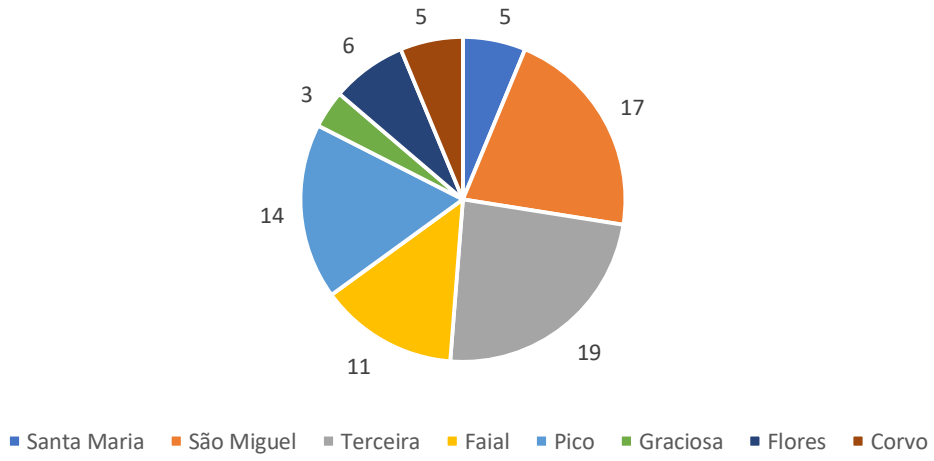



## 1.4 Objetivo Operacional – Fiscalizar a atividade de animação turística, terrestre e marítima.

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas da atividade de animação turística, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2022 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 20 a 35 ações de fiscalização da atividade de animação turística, no total contabilizaram-se **80 ações de fiscalização** em toda a Região, assim considera-se o objetivo superado.

Gráfico 4 - Fiscalização de Animação Turística Terrestre e Marítima por ilha

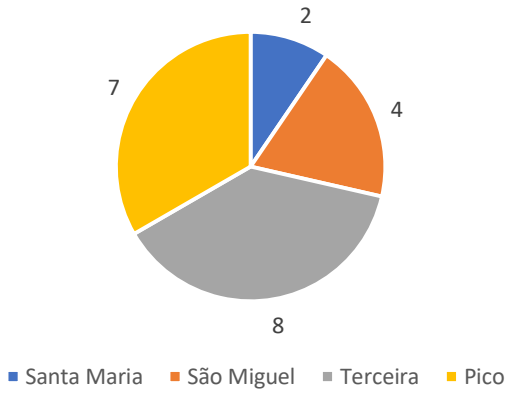


## 1.5 Objetivo Operacional - Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis às empresas de animação turística (terrestre e marítima), que obtiveram o Selo "Clean & Safe-Açores" ou que o apliquem indevidamente.

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de verificação do cumprimento dos parâmetros estabelecidos pelo selo “Clean & Safe Açores" ou o seu uso indevido, às empresas de animação turística, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2022 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 30 a 40 ações de verificação às empresas de animação turística, no total contabilizaram-se **21 ações de verificação** em toda a Região, assim considera-se o objetivo não atingido.
- ✓ Em virtude de o programa ter sido suspenso por decisão da entidade certificadora, e consequentemente interrompidas as ações de verificação previstas para a totalidade do ano, a partir do mês de maio, não foi possível atingir o objetivo, embora justificado pela razão da referida suspensão.

Gráfico 5 - “Clean & Safe Açores" - Animação Turística por ilha



**OE2:** Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no setor do turismo

## 2.1 Objetivo Operacional - Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado

No decorrer do ano 2022 foram detetados **132 alojamentos não registados/licenciados** através da análise de diversas plataformas de reservas online. No plano de atividades foi proposta como meta de superação a deteção de 80 alojamentos, assim constata-se que o objetivo foi superado.

Na tabela 1, podemos verificar que em 2022, comparativamente com os anos anteriores, manteve-se o decréscimo de alojamentos detetados, apesar de pouco expressivo.

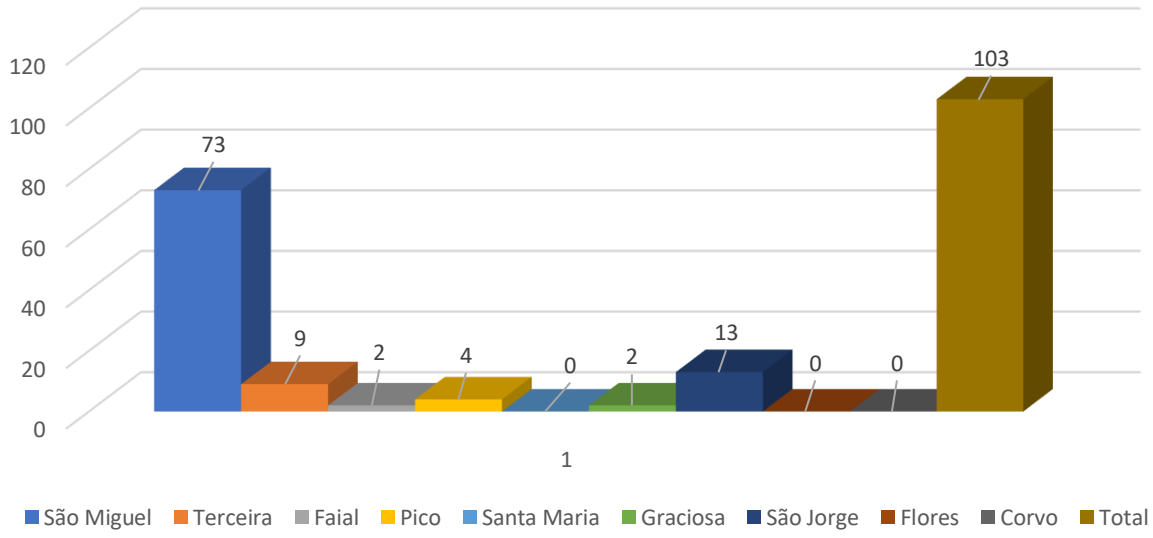
Tabela 1**- Evolução da deteção de alojamento ilegal - n.º de unidades**

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Stª Maria | 13 | 5 | 5 | 5 | 1 | 7 | 2 | 1 |
| S. Miguel | 49 | 58 | 116 | 114 | 119 | 100 | 55 | 71 |
| Terceira | 26 | 47 | 114 | 29 | 1 | 18 | 42 | 36 |
| Graciosa | 0 | 8 | 3 | 2 | 0 | 4 | 6 | 2 |
| S. Jorge | 17 | 8 | 20 | 4 | 6 | 2 | 6 | 2 |
| Pico | 13 | 44 | 34 | 44 | 15 | 10 | 16 | 7 |
| Faial | 32 | 19 | 9 | 5 | 10 | 7 | 8 | 8 |
| Flores | 11 | 12 | 15 | 13 | 11 | 7 | 8 | 5 |
| Corvo | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **161** | **202** | **316** | **216** | **163** | **155** | **143** | **132** |

## 2.2 Objetivo Operacional - Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares

Relativamente às ações de deteção de alojamento registado em situação irregular, foram analisadas várias plataformas de reserva *online*. Posteriormente, os anúncios detetados foram confrontados com as listagens de empreendimentos turísticos e de alojamento local da Direção Regional do Turismo, de forma a verificar o cumprimento ou não da capacidade máxima, das características inerentes às suas tipologias, bem como outras obrigações regulamentarmente previstas.
No total foram **detetados 103 alojamentos em situação irregular**, conforme discriminado no gráfico 6.
As irregularidades mais frequentemente detetadas são a oferta de capacidade superior à capacidade máxima registada, a ausência da divulgação do n.º de registo ou divulgação incorreta da tipologia.

Gráfico 6 - Deteção de Alojamento Irregular por ilha




Em resultado da falta da correção atempada das irregularidades detetadas, foi proposto o cancelamento do registo de 4 alojamentos à Direção Regional do Turismo (DRTu).
Considerando que a meta proposta foi a realização de 80 a 100 ações de deteção, verifica-se que o objetivo foi superado.

### 2.3 Objetivo Operacional - Detetar eventual exercício de atividades (terrestres e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados

Para a realização deste objetivo foram realizadas **76 ações de fiscalização** em locais de relevante interesse turístico no arquipélago, bem como portos e aeroportos. Na maioria das ações não foram detetadas irregularidades.

No plano de atividades foi proposta a meta de superação de 50 ações de deteção, assim, considera-se que o objetivo foi superado.

## **OE3:** Melhorar a qualidade do serviço prestado

### 3.1. Objetivo Operacional - 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 (2021)

No ano de 2022 elaborou-se o levantamento e análise estatística da oferta turística na Região Autónoma dos Açores no ano anterior (2021), ao nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior de 2021. O objetivo do trabalho efetuado por esta Inspeção na contabilização e estatística das irregularidades e ilegalidades mais frequentemente detetadas no ano de 2021 é de alertar e sensibilizar os operadores turísticos da Região com o intuito de dissuadir a prática daquelas irregularidades.

Após a conclusão deste trabalho, apurou-se que as plataformas *www.booking.com* e *www.airbnb.pt* são as mais utilizadas para a publicitação de oferta de alojamento turístico na Região, sendo que nestas plataformas a irregularidade mais detetada é a oferta de capacidade a mais da capacidade máxima registada ou ausência da divulgação do n.º de registo atribuído pela DRTu. Verificou-se a utilização das mesmas plataformas na deteção de alojamento não registado/licenciado, onde a grande maioria dos alojamentos detetados regularizou, posteriormente, a respetiva publicidade da oferta detetada.

Devido à situação pandémica que teve início no ano de 2020, foi necessário adaptar as ações de fiscalização, de forma a priorizar a segurança do turismo da Região. Com a criação, por parte da Direção Regional do Turismo, da certificação “Clean & Safe-Açores”, foram realizadas ações de verificação, do cumprimento das boas práticas na

utilização do mesmo nos alojamentos turísticos, agências de viagens e nas empresas e profissionais de animação turística.

Relativamente aos alojamentos turísticos, as irregularidades mais frequentemente detetadas, foram a ausência do plano de limpeza e higienização afixado em local visível e com registo de frequência atualizado e indicação do responsável e da área de isolamento no plano de contingência. Nas empresas e profissionais de animação turística verificou-se, na sua maioria, as mesmas irregularidades detetadas nos alojamentos, com o acréscimo da falta do plano de contingência para a COVID-19.

Relativamente às reclamações, a sua maior parte foi direcionada aos alojamentos turísticos, seguindo-se as empresas de animação turística. Os motivos das reclamações centraram-se, principalmente, nas más condições de conservação/funcionamento das instalações, queixas com a reserva/check-in, seguindo-se o mau atendimento nos serviços.

Este levantamento foi concluído e registado em SGC a 30 de maio de 2022 e posteriormente publicado na página da Inspeção Regional do Turismo no portal do Governo. Assim, foi superado o objetivo proposto.

### 3.2. Objetivo Operacional - Diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações ao respetivo reclamante.

Para a prossecução deste objetivo foi implementado, no mês de março, através do manual de procedimentos da IRTur, um mecanismo que automatiza a acusação da receção das reclamações ao reclamante, enviando email, aquando do registo da reclamação, com texto pré-definido em português e inglês, dando nota da boa receção da reclamação e informação do respetivo número do processo. Na inexistência de endereço de email, o mesmo texto segue via correio.

Assim, considera-se que o objetivo foi superado, dado que o tempo máximo para o envio da comunicação foi em média inferior a 10 dias.

## TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

**Tabela 2-** Cumprimento dos objetivos operacionais

| ***Objetivo*** | **Indicador** | **Meta** | **Resultado** | **Classificador** |
|---|---|---|---|---|
| *Fiscalizar os empreendimentos turísticos* | N.º de ações de fiscalização | [20;32] | 76 | Superado |
| *Fiscalizar os estabelecimentos de alojamento local* | N.º de ações de fiscalização | [35;55] | 118 | Superado |
| *Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia, aplicáveis aos alojamentos turísticos - empreendimentos turísticos e alojamento local, que obtiveram o Selo "Clean & Safe-Açores" ou que o apliquem indevidamente.* | N.º de ações de fiscalização | [40;60] | 53 | Atingido* |
| *Fiscalizar a atividade de animação turística – terrestre e marítima* | N.º de ações de fiscalização | [20;35] | 80 | Superado |
| *Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia, aplicáveis às empresas de animação turística (terrestre e marítima), que obtiveram o Selo "Clean & Safe-Açores" ou que o apliquem indevidamente.* | N.º de ações de fiscalização | [30;40] | 21 | Não atingido* |
| *Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado.* | N.º de ações de deteção | [65;80] | 132 | Superado |
| *Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares.* | N.º de ações de deteção | [80;100] | 103 | Superado |
| *Detetar eventual exercício de atividades (terrestres e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados.* | N.º de ações de deteção | [30;50] | 76 | Superado |
| *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 (2021).* | Data de conclusão | 1 de jun. a 30 de jun. | 30 de maio de 2022 | Superado |
| *Diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações ao respetivo reclamante.* | Média dos dias úteis | 10 a 12 dias | Inferior a 10 dias | Superado |

*O Programa Clean & Safe-Açores foi suspenso por decisão da entidade certificadora.

# PROJETOS COMPLEMENTARES

## ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Em 2022, a IRTur enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo, rececionou 188 reclamações, incluindo 14 anuladas/nulas. Das 174 reclamações instruídas, 9 foram recebidas através da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico.

Nos gráficos 7 e 8 são apresentadas as atividades alvo de reclamações/denúncias por ilha. A partir da análise ao gráfico 7, podemos concluir que as ilhas com maior concentração de serviços e atividades turísticas são também as que apresentam, naturalmente, um maior número de reclamações, com maior destaque para a ilha de São Miguel. No gráfico 8 constatamos que 52% do total de reclamações referem-se aos estabelecimentos de alojamento turístico.

**Gráfico 7-** Reclamações/denúncias por atividade e por ilha

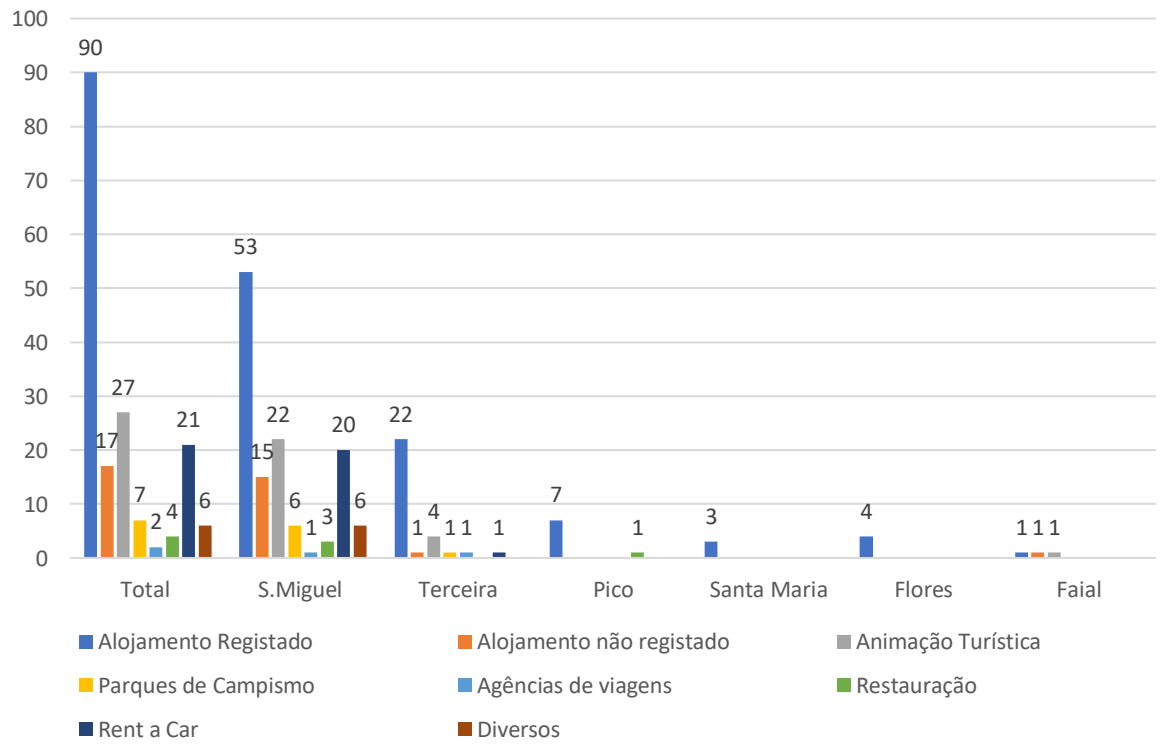


**Gráfico 8**- Reclamações/denúncias por atividade

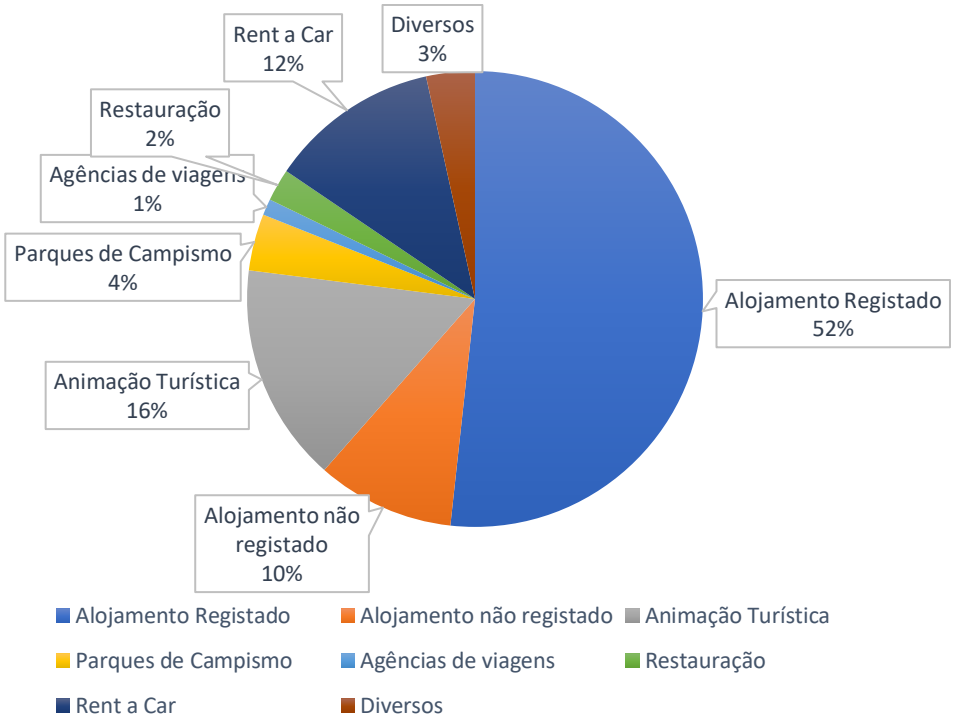
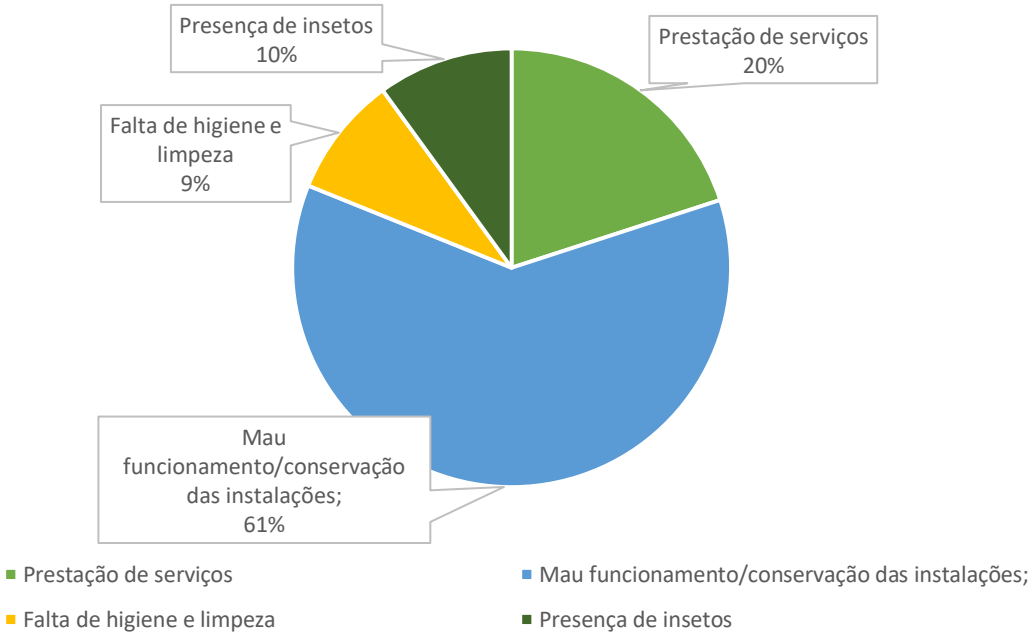



**Gráfico 9-** Motivos de reclamação relativos ao alojamento turístico

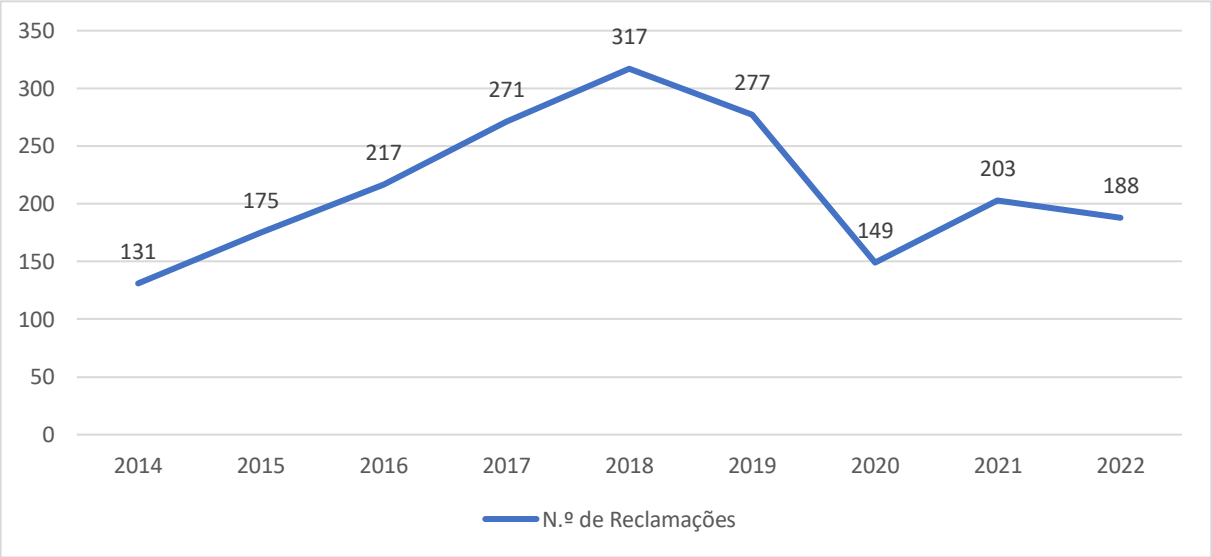


Destaca-se, ainda, no gráfico 9 os motivos das reclamações dos alojamentos turísticos (por percentagem), sendo que 61% incidiram sobre questões relativas às instalações e equipamentos e 20% recaíram sobre prestação de serviços.

Outro aspeto a ter em consideração é a evolução das reclamações rececionadas ao longo dos anos pela IRTur.

Analisando o gráfico 10, podemos verificar que no ano de 2022 houve uma diminuição no número de reclamações, comparativamente a 2021, contudo, uma diminuição pouco significativa.

**Gráfico 10 –** Evolução do número de reclamações




Para além das reclamações foram ainda rececionadas e tratadas pela IRTur, 26 denúncias.

## PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

Em 2022, foram levantadas duas participações, foi recebido um auto de notícia levantado pela Polícia Marítima e instaurados nove processos de contraordenação.

Durante o ano de 2022, foi dada continuidade à instrução de doze processos de contraordenação, sendo que no final de 2022, esta Inspeção tinha seis processos em instrução.

Na tabela 3 apresentam-se os processos de contraordenação com decisão em 2022, bem como a indicação da respetiva decisão, custas processuais e estado do processo.

**Tabela 3 -** Processos de contraordenação decididos em 2022

| Atividade do Arguido | Atividade ilícita | Decisão | Custas Processuais | Estado do Processo |
|---|---|---|---|---|
| **Exploração de Alojamento Turístico** | Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido | Aplicada coima no valor de 1.850 € * | S/custas | Impugnado Judicialmente- revogada a decisão Arquivado |
| **Exploração de Alojamento Turístico** | Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido | Aplicada coima no valor de 1.300 € | A cargo do arguido 64,15 € | Efetuado pagamento de coima e custas- Arquivado |
| **Exploração de Alojamento Turístico** | Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido | Admoestação | A cargo do arguido 161,85 € | Efetuado pagamento de custas - Arquivado |
| **Exploração de Alojamento Turístico** | Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido | Admoestação ** | A cargo do arguido 156,20 € | Efetuado pagamento de custas - Arquivado |
| **Exploração de Alojamento Turístico** | Inconformidades detetadas em vistoria de rotina | Admoestação | A cargo do arguido 53,95 € | Efetuado pagamento de custas - Arquivado |
| **Outros** | Condução de ciclomotor em trilho pedestre | Arquivamento | S/custas | Arquivado |

* Decisão resultante de concurso de três contraordenações;
**Decisão resultante de concurso de duas contraordenações.

## COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

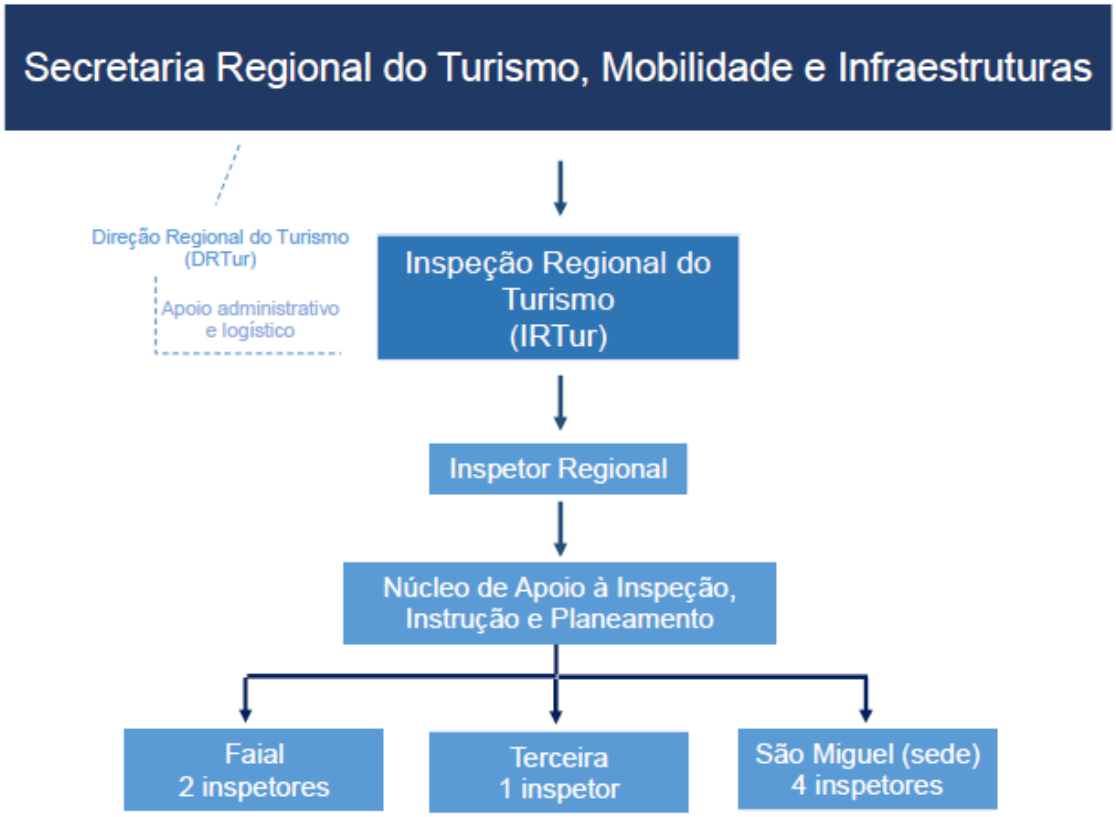
No ano de 2022 a Inspeção Regional do Turismo realizou vistorias e auditorias a alojamentos turísticos e empresas de animação turística em conjunto com as entidades e nas ilhas que se apresentam no quadro abaixo:

| Ilhas | Entidades |
|---|---|
| Stª Maria | - |
| S. Miguel | Direção Regional do Turismo |
| | Delegação de Saúde de Ponta Delgada |
| | Inspeção Regional das Atividades Económicas |
| | Autoridade Marítima - Polícia Marítima |
| Terceira | Direção Regional do Turismo |
| Graciosa | - |
| S. Jorge | - |
| Pico | Direção Regional do Turismo |
| Faial | Direção Regional do Turismo |
| Flores | - |
| Corvo | - |

## RECURSOS HUMANOS

Para a realização dos objetivos propostos no ano de 2022, a Inspeção Regional do Turismo, contou com o Inspetor Regional do Turismo, a Coordenadora do Núcleo de Apoio à Inspeção, Instrução e Planeamento (NAIIP) e os seguintes trabalhadores: dois inspetores superior principal (um dos quais saiu em janeiro de 2022 para o exercício de funções dirigentes noutro serviço), quatro inspetores principais, incluindo a Coordenadora (um dos quais saiu em novembro de 2022 para o exercício de funções dirigentes noutro serviço e um regressou em outubro após um ano ausente por mobilidade), dois inspetores técnicos e um inspetor adjunto, três dos quais residentes na ilha Terceira, dois na ilha do Faial e quatro em São Miguel. Para além dos trabalhadores referidos, colaboraram também com este serviço três trabalhadores assistentes técnicos, sendo que um deles em regime de cedência de interesse público.

### Organograma da IRTur



## MAPA DE DESLOCAÇÕES

Na tabela, que se segue, é possível visualizar o plano das deslocações previstas e realizadas no ano de 2022, que sofreu alterações nas deslocações previstas para a ilha de São Jorge, devido à crise sísmica que afetou aquela ilha.

| *Mês/ Ilha* | Jan. | Fev. | Mar. | Abr. | Mai. | Jun. | Jul. | Ago. | Set. | Out. | Nov. | Dez. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Santa Maria* | | | 14-18 | | | 20-22 | | | | | | |
| *São Miguel* | | | 21-25 | | | 31/5-3 | | | | | | |
| *Terceira* | | | | | 16-20 | | | 1-5 | | | | |
| *Graciosa* | | | | | 24-26 | | | | | | | |
| *São Jorge* | | | | 4-8 | | 27-1/7 | | | | | | |
| *Pico* | | | | 4-8 | | | 18-22 | | | | 1-17 | |
| *Faial* | | 21-25 | | | | 27-1/7 | | | | | 20-27 | |
| *Flores* | | | | | 2-6 | | 11-15 | | 13-16 | | | |
| *Corvo* | | | | | | | 13 | | | | | |

**Tabela 4** - Mapa de deslocações de 2022

- Deslocações realizadas
- Semanas inspetivas sem recurso a deslocações
- Deslocações canceladas em resultado da crise sísmica, que afetou a ilha de São Jorge, a partir de março de 2022

## EXECUÇÃO FINANCEIRA

A IRTur depende administrativa e financeiramente da Direção Regional do Turismo. Para efeitos meramente indicativos, apresenta-se na tabela seguinte, as despesas associadas às deslocações, as quais incluem o transporte, alojamento e as devidas ajudas de custos para a realização de ações inspetivas em cada ilha.
Através da leitura da tabela 4, verifica-se que os custos inerentes à deslocação dos inspetores totalizaram € 9.735,27 (nove mil, setecentos e trinta e cinco euros e vinte sete cêntimos), valor que se situou abaixo do previsto no Plano de Atividades (€ 17,545,50), devendo-se este facto, principalmente, ao cancelamento das deslocações à ilha de São Jorge e à redução dos preços médios do alojamento.

**Tabela 4 -** Custos financeiros relativos às deslocações

| Ilha | Transporte | Alojamento | Ajudas de Custo | Total |
|---|---|---|---|---|
| Sta. Maria | 461,25 € | 545,00 € | 309,72 € | 1 315,97 € |
| S. Miguel | 240,26 € | 428,00 € | 157,87 € | 826,13 € |
| Terceira | 247,26 € | 540,00 € | 178,20 € | 965,46 € |
| Graciosa | 223,08 € | 276,00 € | 173,54 € | 672,62 € |
| Pico | 813,33 € | 760,00 € | 456,80 € | 2 030,13 € |
| São Jorge | 0,00 € | 0,00 € | 0,00 € | 0,00 € |
| Faial | 370,62 € | 360,00 € | 478,18 € | 1 208,80 € |
| Flores | 682,45 € | 1 455,00 € | 498,71 € | 2 636,16 € |
| Corvo | 80,00 € | 0,00 € | 0,00 € | 80,00 € |
| **Total** | 3 118,25 € | 4 364,00 € | 2 253,02 € | 9 735,27 € |

## ANÁLISE SWOT

**Tabela 5 -** Análise SWOT

| | *Fatores Positivos* | *Fatores Negativos* |
|---|---|---|
| *Fatores Internos* | **S**<br>- Boa imagem institucional;<br>- Melhoria e desenvolvimento do Manual de Procedimentos Inspetivo e do Manual de Procedimentos Administrativo;<br>- Plataforma de denúncia eletrónica na página online da IRTur;<br>- Transversalidade da formação académica e experiência do corpo inspetivo;<br>- Vertente pedagógica. | **W**<br>- Ausência de recursos tecnológicos, no trabalho de campo;<br>- Falta de plataforma adequada ao serviço inspetivo;<br>- Falta de oferta formativa especifica;<br>- Falta de avaliação sistemática da qualidade das ações;<br>- Carência de recursos humanos na área inspetiva e administrativa. |
| *Fatores Externos* | **O**<br>- Aumento da procura e da oferta turística na R.A.A.;<br>- Colaboração com outras entidades com competência inspetiva;<br>- Visibilidade do Serviço, nomeadamente através da disponibilização de página *online* na rede GRA;<br>- Retoma turística pós-pandemia. | **T**<br>- Dispersão geográfica;<br>- Condições atmosféricas, que podem interferir e/ou impedir as deslocações entre ilhas;<br>- Complexidade da legislação em matéria de turismo;<br>- Elevado valor das coimas a aplicar;<br>- Dificuldade na produção de prova nos processos de averiguação e de contraordenação;<br>- Pandemia (Covid-19);<br>- Crise sísmica na ilha de São Jorge;<br>- Crise mundial derivada do conflito entre a Rússia e a Ucrânia. |

A análise SWOT é uma ferramenta que permite a identificação de fraquezas e forças internas, bem como as ameaças e oportunidades provenientes do ambiente externo. Em 2018 introduziu-se esta análise nos relatórios de atividades, visando uma melhor avaliação da realidade em que está inserida, assim como o estabelecimento de uma relação entre o ambiente externo e interno, com o intuito de identificar possíveis soluções ou melhorias e reconhecer as possíveis ameaças e oportunidades.

No decorrer do ano de 2022 esta inspeção teve como intuito melhorar alguns aspetos apontados na análise SWOT de 2021, como já vem a ser prática deste serviço, sendo que as questões relacionadas com os aspetos internos ao serviço inspetivo, foram as que mereceram mais atenção.

O trabalho inspetivo na Região continua a enfrentar diversos obstáculos, alguns dos quais já referidos em anos anteriores, como a dispersão geográfica, as condições atmosféricas adversas que dificultam as viagens entre ilhas, e também, a crise sísmica sentida na ilha de São Jorge que provocou o cancelamento das deslocações previstas a esta ilha.

A carência de recursos humanos nas áreas inspetiva e administrativa, a par da falta de oferta de formação especifica para os ativos, mantêm-se como uma das principais ameaças ao desenvolvimento e crescimento da capacidade inspetiva deste Serviço.

De referir a premente necessidade de atualização e/ou revisão dos diplomas que regulamentam a oferta e a atividade turística.

## CONCLUSÃO

No plano de atividades proposto pela Inspeção Regional do Turismo, para o ano de 2022, foram definidos dez objetivos operacionais, desses dez, oito foram superados, um foi atingido e outro não atingido, estes por motivo de suspensão do programa "Clean & Safe – Açores".

Comparativamente com o ano de 2021, as reclamações rececionadas pela IRTur sofreram uma ligeira diminuição, mantendo-se como alvo principal das reclamações o alojamento turístico, naturalmente em maior número nas ilhas de São Miguel (126) e Terceira (30), sendo que os principais motivos destas reclamações continuam a ser as condições das instalações/equipamentos e a qualidade do serviço prestado. Contrariamente, não foram rececionadas reclamações com origem nas ilhas de São Jorge, Graciosa e Corvo.

Devido à situação pandémica, ainda persistente aquando do planeamento das atividades para o ano de 2022, foi previsto dar continuidade às ações de verificação do selo "Clean & Safe – Açores", nas empresas e profissionais de animação turística e nos alojamentos turísticos. Contudo, fruto da suspensão do referido programa, estes objetivos foram interrompidos, tendo, no entanto, sido atingido o objetivo referente à verificação aos alojamentos turísticos, contrariamente ao objetivo referente às empresas e profissionais de animação turística que não foi atingido.

Em 2022 foram retomadas as inspeções de rotina, de fiscalização do cumprimento da legislação turística, relativa aos alojamentos, atividades e profissões turísticas, as quais haviam sido suspensas no início da pandemia, não tendo sido concretizadas as deslocações programadas à ilha de São Jorge devido à crise sísmica.

Relativamente às ações de deteção *online*, verificou-se, uma vez mais, um decréscimo na deteção da oferta de alojamento não licenciado/registado, na maioria das ilhas, esse decréscimo resulta, naturalmente da situação pandémica instalada e, também, da ação fiscalizadora desde serviço ao longo dos últimos anos. Na deteção de alojamento registado com oferta irregular em plataformas de reserva *online*, houve uma diminuição na deteção, com 103 alojamentos detetados. Das irregularidades detetadas ressalva-se a oferta de capacidade superior à capacidade máxima registada.

Como já vem sendo prática deste Serviço, desenvolveu-se uma análise SWOT à IRTur. O objetivo desta análise é de verificar os fatores positivos e menos positivos do

Serviço, paralelamente com a influência dos fatores externos e internos para que se possam suprimir os pontos negativos e reforçar os positivos.

De referir a carência de recursos humanos, inspetivos e administrativos, e, também, a não afetação/não renovação de estagiários ao abrigo do programa Estagiar, cuja colocação e apoio administrativo, em anos anteriores, constituía um importante auxílio ao trabalho desenvolvido.

Não obstante, apesar dos desafios enfrentados no ano em apreço, é com satisfação que vemos os nossos objetivos alcançados e maioritariamente superados, cumprindo assim, as atividades planeadas para o ano de 2022.

Horta, 20 de março de 2023.

O Inspetor Regional do Turismo

Lomelino Pinheiro