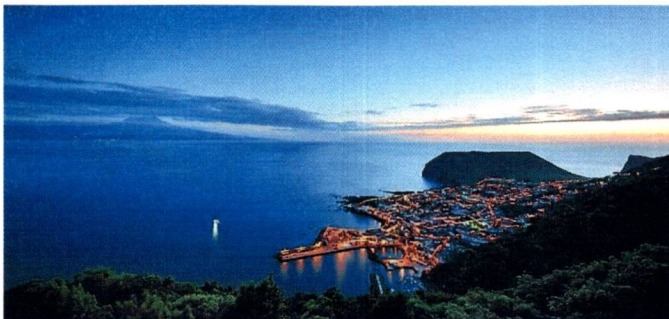
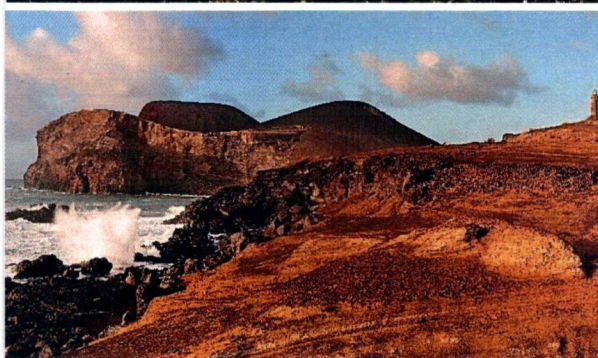




REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo



Levantamento e Análise
Estatística das Irregularidades
Detetadas no Sector Turístico na
Região Autónoma dos Açores no
ano de 2021



Maio de 2022



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Ficha Técnica

Título: *Levantamento e Análise Estatística das Irregularidades Detetadas no Sector Turístico na Região Autónoma dos Açores no ano de 2021*

Ano: 2022

Editor: Inspeção Regional do Turismo

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

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

Telefone: (+351) 292 200 500



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

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 2021, NA R.A.A.:	7
CAPÍTULO 1- ALOJAMENTO TURÍSTICO	8
ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS	9
ALOJAMENTO LOCAL	11
TURISMO EM ESPAÇO RURAL E TURISMO DE HABITAÇÃO	13
ALOJAMENTOS DETETADOS EM SITUAÇÃO IRREGULAR, EM PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE	15
ALOJAMENTO DETETADO EM SITUAÇÃO EVENTUALMENTE ILEGAL	17
RECLAMAÇÕES	19
CAPÍTULO 2- EMPRESAS E PROFISSIONAIS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	20
EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	21
PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA	23
RECLAMAÇÕES	24
CAPÍTULO 3- AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	25
AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	26
RECLAMAÇÕES	28



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Índice de gráficos

GRÁFICO 1- ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS VISTORIADOS NA R.A.A., EM 2021	9
GRÁFICO 2- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS.....	10
GRÁFICO 3- ALOJAMENTO LOCAL VISTORIADO NA R.A.A., EM 2021	11
GRÁFICO 4- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO ALOJAMENTO LOCAL	12
GRÁFICO 5- TER E TH VISTORIADO NA R.A.A., EM 2021	13
GRÁFICO 6- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO NO TER E TH	14
GRÁFICO 7- ALOJAMENTOS DETETADOS EM SITUAÇÃO IRREGULAR NAS PLATAFORMAS DE RESERVAS NA R.A.A.	15
GRÁFICO 8- TIPOLOGIAS DETETADAS EM SITUAÇÃO IRREGULAR	15
GRÁFICO 9- N.º DE ALOJAMENTOS DETETADOS NAS PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE.....	15
GRÁFICO 10- CAPACIDADE SUPERIOR DETETADA	16
GRÁFICO 11- RESULTADOS DAS AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO EM SITUAÇÃO IRREGULAR.....	16
GRÁFICO 12- ALOJAMENTOS NÃO LICENCIADOS/REGISTADOS DETETADOS NA R.A.A.	17
GRÁFICO 13- CAPACIDADE DETETADA DOS ALOJAMENTOS	17
GRÁFICO 14- N.º DE ALOJAMENTOS ILEGAIS DETETADOS NAS PLATAFORMAS DE RESERVAS ONLINE	17
GRÁFICO 15- RESULTADOS DAS AÇÕES DE DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL	18
GRÁFICO 16- TIPOLOGIAS DO ALOJAMENTO TURÍSTICO RECLAMADO	19
GRÁFICO 17- RESULTADO DA ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES NOS ALOJAMENTOS TURÍSTICOS	19
GRÁFICO 18- EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA VISTORIADAS NA R.A.A.	21
GRÁFICO 19- CONCLUSÃO DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO NAS EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	22
GRÁFICO 20- PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA VERIFICADOS NA R.A.A.	23
GRÁFICO 21- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO - PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA	23
GRÁFICO 22- RESULTADO DA ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES NAS EMPRESAS E PROFISSIONAIS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	24
GRÁFICO 23- ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	24
GRÁFICO 24- AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO VERIFICADAS NA R.A.A.	26
GRÁFICO 25- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	27

Índice de Tabelas

TABELA 1- ATIVIDADES NO SECTOR TURÍSTICO, EM 2021, NA R.A.A.....	7
TABELA 2- IRREGULARIDADES DETETADAS NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS	9
TABELA 3- IRREGULARIDADES DETETADAS NO ALOJAMENTO LOCAL	11
TABELA 4- IRREGULARIDADES DETETADAS NO TER E TH.....	13
TABELA 5- IRREGULARIDADES DETETADAS ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DE RESERVAS	16
TABELA 6- PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES NOS ALOJAMENTOS TURÍSTICOS.....	19
TABELA 7- IRREGULARIDADES DETETADAS NA ATIVIDADE DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	21
TABELA 8- IRREGULARIDADES DETETADAS - PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA	23
TABELA 9- PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES - EMPRESAS E PROFISSIONAIS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	24
TABELA 10- IRREGULARIDADES DETETADAS - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO.....	26
TABELA 11- PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO.....	28
TABELA 12- RESULTADO DOS PROCEDIMENTOS: RECLAMAÇÕES - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	28



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Siglas e Abreviaturas

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

DRTu- 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

R.A.A. – Região Autónoma dos Açores



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Nota Introdutória

A Inspeção Regional do Turismo estabeleceu como objetivo operacional no seu Plano de Atividade de 2022, o objetivo de realizar um “levantamento e análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores ao nível de irregularidades, ilegalidades e reclamações ocorridas no ano anterior”, dando continuidade ao levantamento já realizado em 2020.

Este levantamento, visando dar cumprimento àquele objetivo, além do caráter informativo, tem principalmente o intuito de alertar os operadores/empresários do setor turístico para as irregularidades detetadas, por forma a dissuadir a sua prática.

O presente trabalho compõe-se de três capítulos referentes aos alojamentos turísticos, empresas e profissionais de animação turística e agências de viagens e turismo. Em cada capítulo são descritas as ações desenvolvidas por este Serviço, evidenciando os locais, as infrações e os resultados das ações, bem como as reclamações associadas a cada atividade.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Empresas e atividades existentes no setor turístico, em 2021, na R.A.A.:

Tabela 1- Atividades no setor turístico, em 2021, na R.A.A.

MODALIDADE TURÍSTICA	N.º DE EMPRESAS LICENCIADAS/REGISTADAS ATÉ 2021	N.º DE SELOS “CLEAN&SAFE - AÇORES” ATRIBUÍDOS
Estabelecimentos Hoteleiros	109	66
Turismo em Espaço Rural e Turismo de Habitação	208	89
Alojamento Local	3133	876
Animação Turística	478	173
Profissionais de Informação Turística	112	19
Agência de Viagens e Turismo	93	42



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Capítulo 1

Alojamento Turístico





Estabelecimentos Hoteleiros – verificação do Selo "Clean & Safe-Açores"

Gráfico 1- Estabelecimentos hoteleiros vistoriados na R.A.A., em 2021

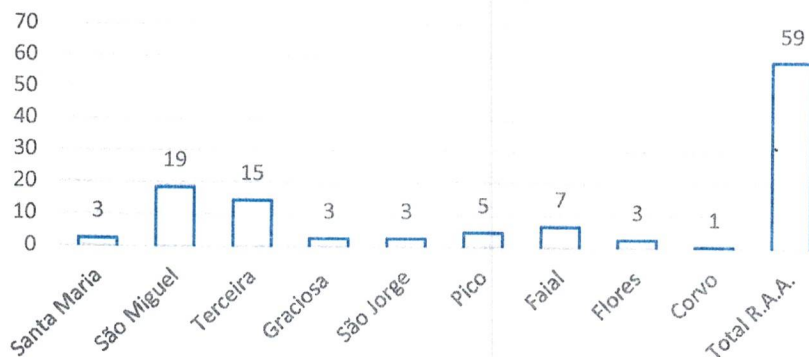


Tabela 2- Irregularidades detetadas nos Estabelecimentos Hoteleiros

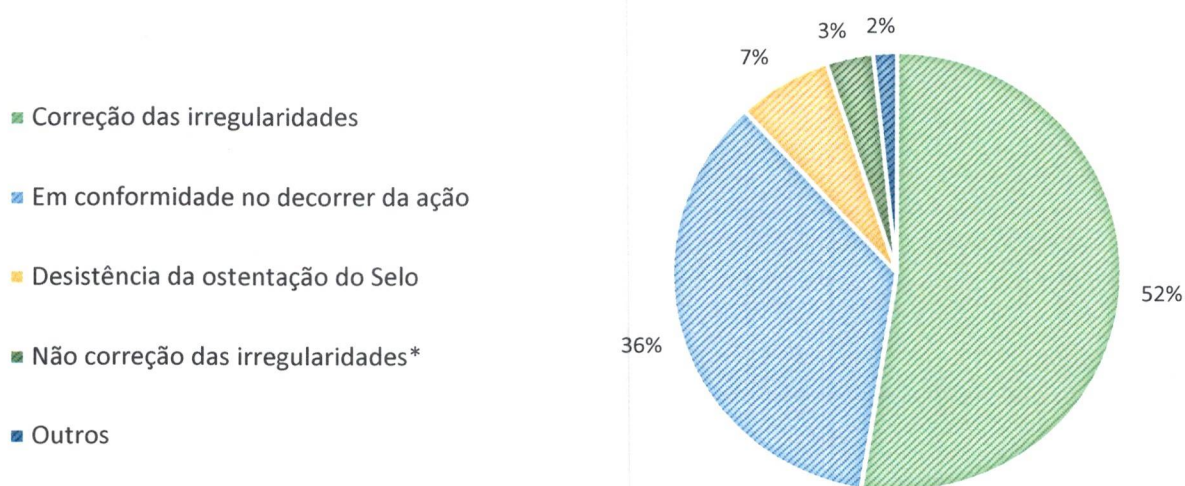
Medidas de implementação do Selo "Clean & Safe - Açores"	N.º
Plano de contingência para a COVID-19	11
O plano de contingência identifica o responsável pelo plano de contingência	20
O plano de contingência define a área de isolamento e os procedimentos a adotar para caso suspeito/confirmado de COVID-19	17
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado	17
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	11
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	2
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	4
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)	4
Uso obrigatório de máscara para o staff do Atendimento	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	7
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	1



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

atendimento, áreas de espera, teclados do computador, casas de banho, telefones, corrimãos, puxadores, etc.)	
As fardas dos colaboradores devem ser exclusivas do local de trabalho: lavagem diária no estabelecimento (se não for possível, colocar num saco plástico)	3
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	4
Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: deverão estar hermeticamente selados	4
Nas unidades de alojamento são colocados à disposição do hóspede materiais de limpeza diversos para o seu uso próprio	1
Amenities: os blocos de notas e lápis devem ser cedidos só a pedido do cliente	2
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	4
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	3

Gráfico 2- Resultados das ações de verificação nos estabelecimentos hoteleiros



* A não correção das irregularidades determina a comunicação à DRTu para efeitos de revogação da atribuição do selo "Clean & Safe - Açores"



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Alojamento Local - verificação do Selo "Clean & Safe-Açores"

Gráfico 3- Alojamento local vistoriado na R.A.A., em 2021

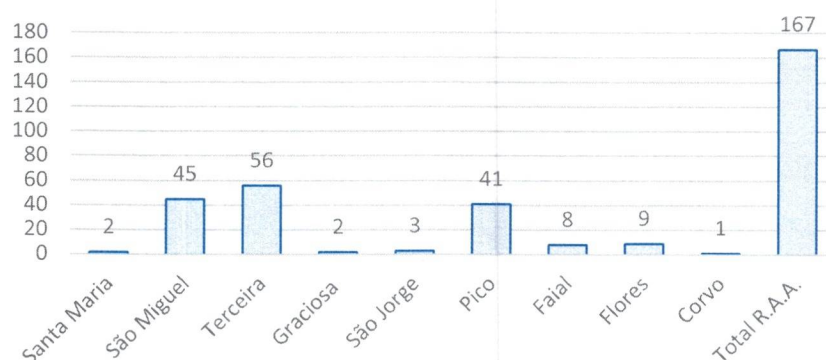


Tabela 3- Irregularidades detetadas no Alojamento Local

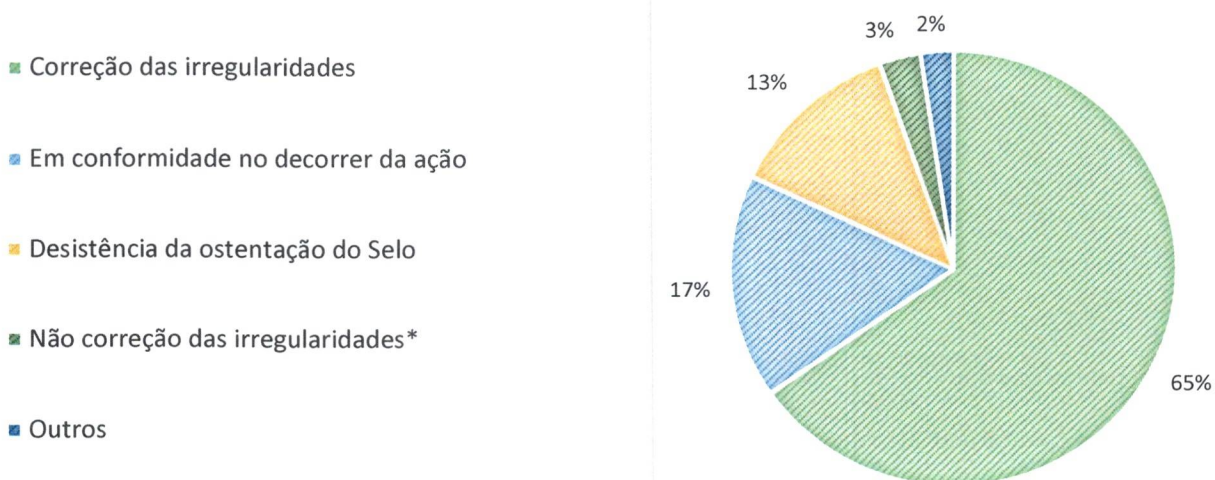
Medidas de implementação do Selo "Clean & Safe - Açores"	N.º
Plano de contingência para a COVID-19	33
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo	45
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19	39
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado	36
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	22
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	1
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
Assegurar que os clientes não ficam sentados em lugares frente a frente, exceto quando pertençam à mesma família ou grupo	1
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	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)	10



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

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
Assegurar stock de equipamentos e materiais de limpeza	1
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.)	3
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	4
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	25
Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: estão hermeticamente selados	21
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	6
Limpeza: Agendamento acordado com o hóspede sobre a frequência e horário	1
Instalações sanitárias partilhadas: são desinfetadas com produto que contenha detergente e desinfetante, devem ser limpas, no mínimo, 3 vezes ao dia	1
A roupa de cama e toalhadros são lavados a temperaturas altas (> 60°C)	1

Gráfico 4- Resultados das ações de verificação do alojamento local



* A não correção das irregularidades determina a comunicação à DRTu para efeitos de revogação da atribuição do selo "Clean & Safe - Açores"



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Turismo em Espaço Rural e Turismo de Habitação - verificação do Selo "Clean & Safe-Açores"

Gráfico 5- TER e TH vistoriado na R.A.A., em 2021

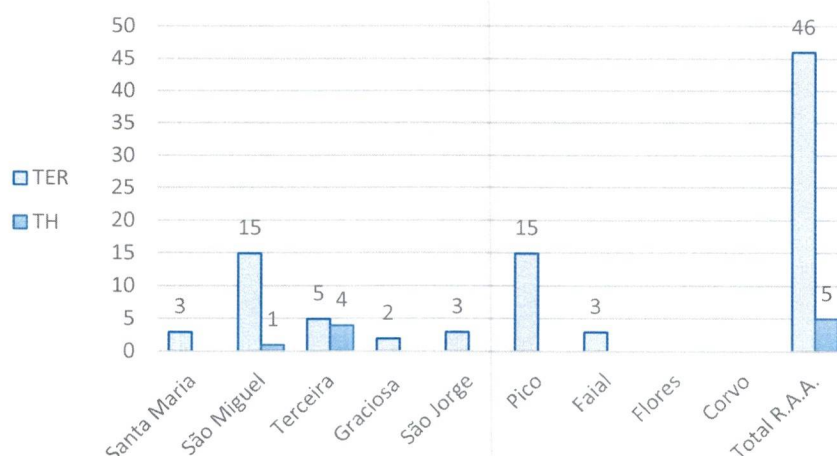


Tabela 4- Irregularidades detetadas no TER e TH

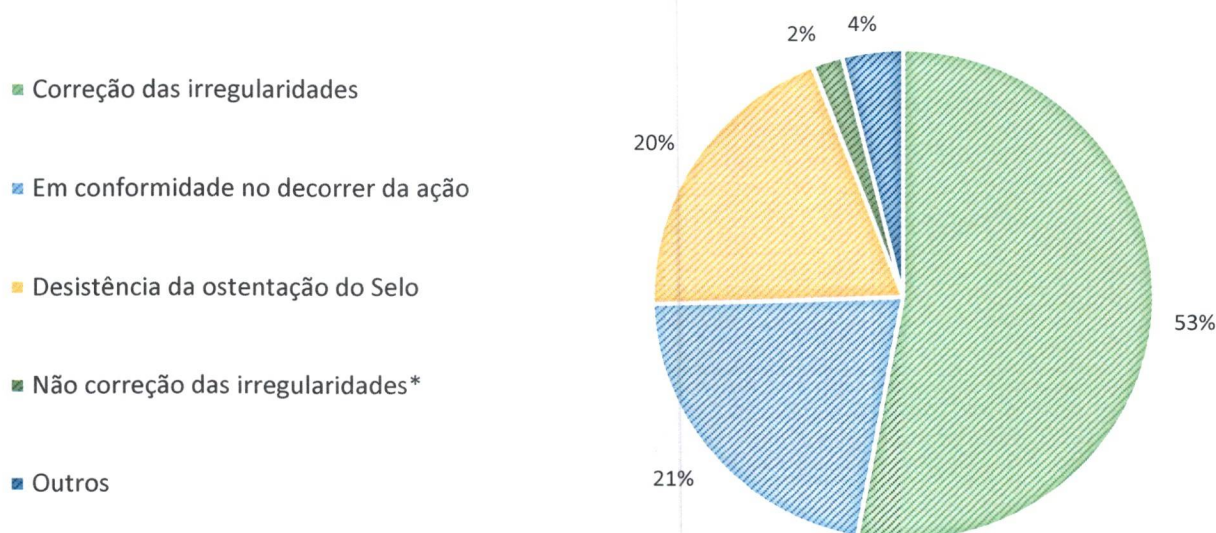
Medidas de implementação do Selo "Clean & Safe - Açores"	N.º
Plano de contingência para a COVID-19	7
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo	25
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19	10
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado	26
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	4
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	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
O chão é lavado com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser, no mínimo, 2 vezes ao dia	



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

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
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	15
Chinelos, mantas e almofadas extra disponibilizadas nos quartos: estão hermeticamente selados	2

Gráfico 6- Resultados das ações de verificação no TER e TH



* A não correção das irregularidades determina a comunicação à DRTu para efeitos de revogação da atribuição do selo "Clean & Safe - Açores"



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Alojamentos detetados em situação irregular, em plataformas de reservas online¹

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

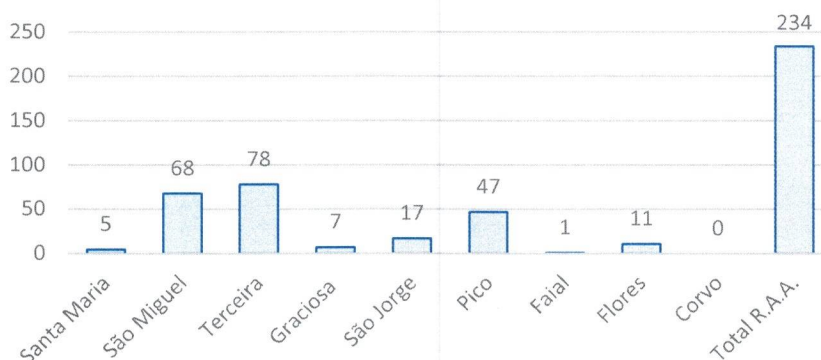


Gráfico 9- N.º de alojamentos detetados nas plataformas de reservas online

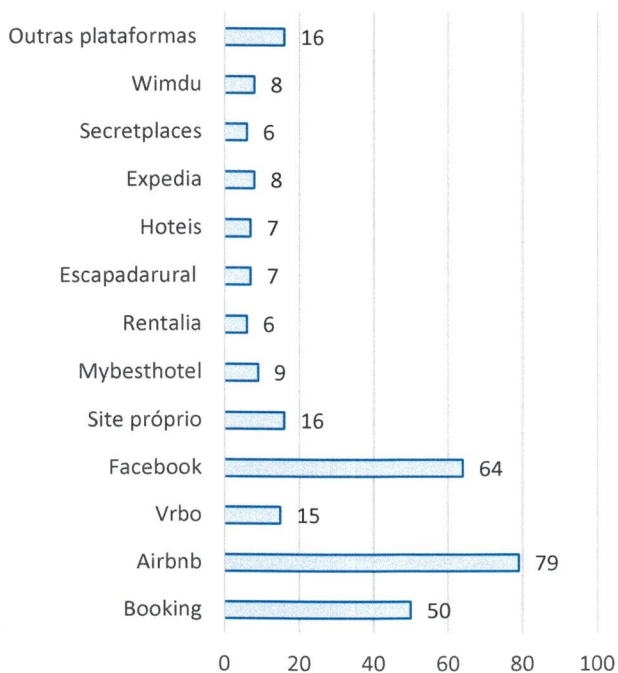
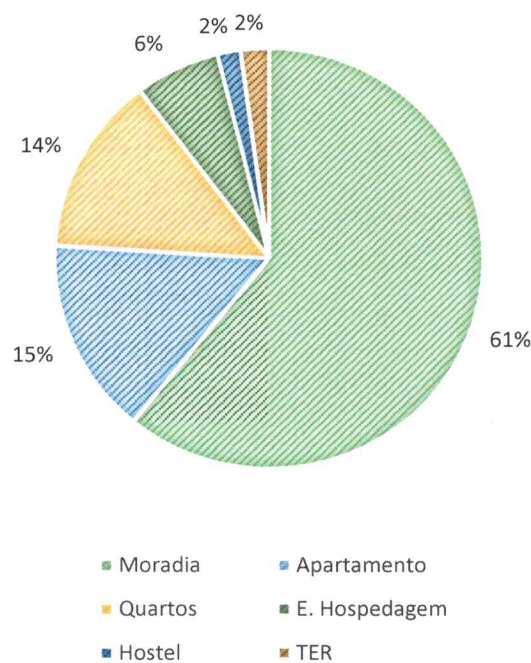


Gráfico 8- Tipologias detetadas em situação irregular



¹ Os alojamentos em situação irregular podem ser detetados em mais do que uma plataforma e podem ser identificadas mais do que uma irregularidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Tabela 5- Irregularidades detetadas através das plataformas de reservas

Irregularidades detetadas	N.º
Ausência do n.º de registo atribuído pela DRTu (RRAL);	118
Disponibilidade de capacidade superior à capacidade máxima registada;	97
Divulgação de tipologia incorreta/ que não a registada;	34
Divulgação do n.º de registo incorreto (RRAL).	12

Gráfico 10- Capacidade superior detetada

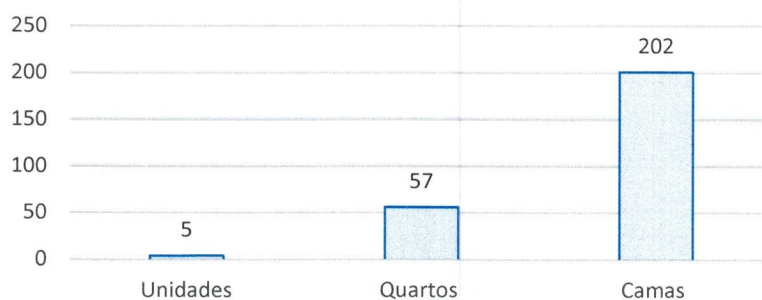
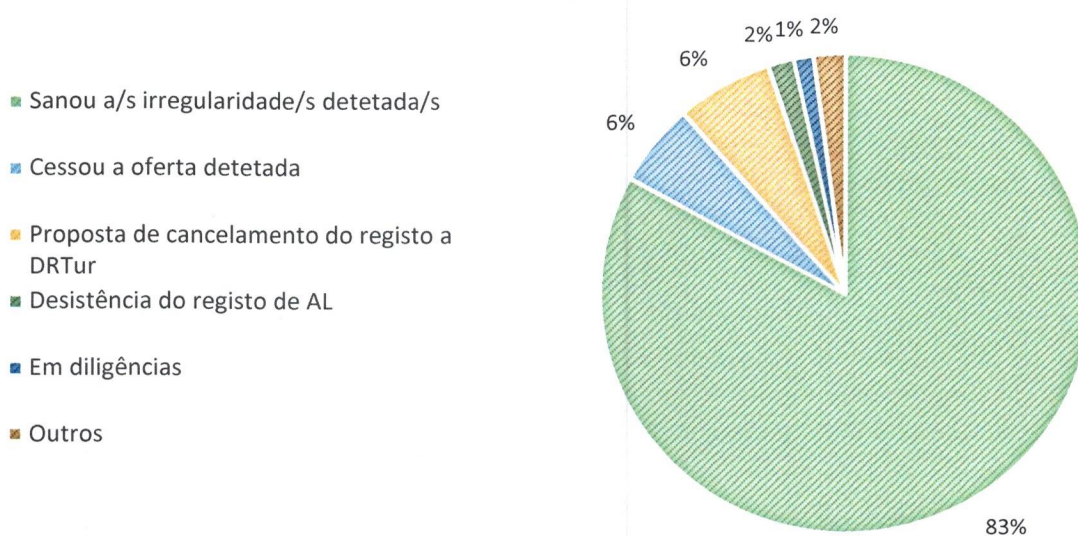


Gráfico 11- Resultados das ações de deteção de alojamento em situação irregular





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Alojamento detetado em situação eventualmente ilegal²

Gráfico 12- Alojamentos não licenciados/registados detetados na R.A.A.

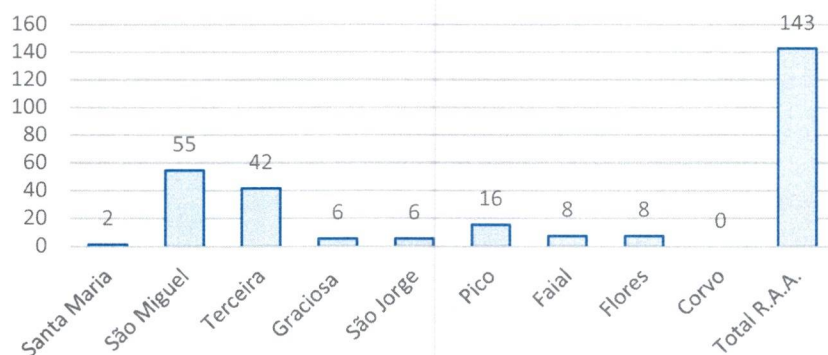


Gráfico 14- N.º de alojamentos ilegais detetados nas plataformas de reservas online

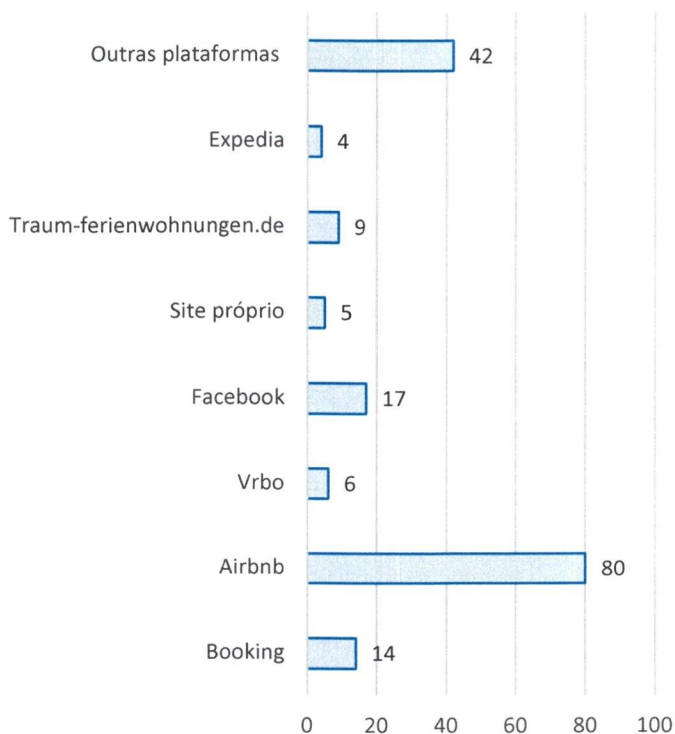
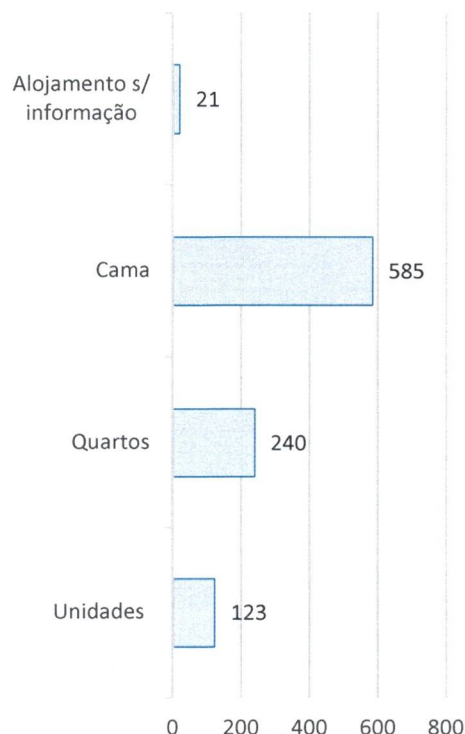


Gráfico 13- Capacidade detetada dos alojamentos



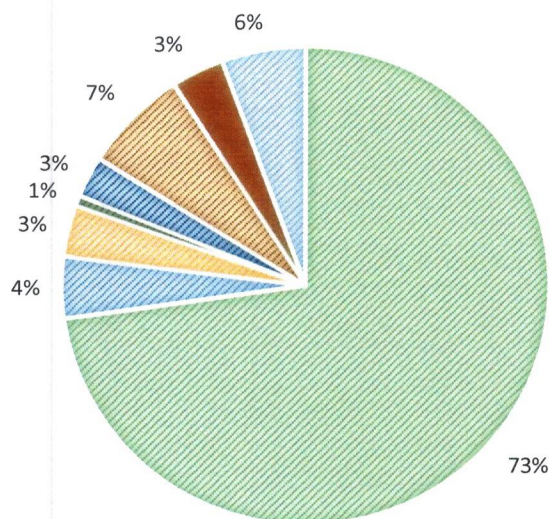
² Os alojamentos em situação eventualmente ilegal podem ser detetados em mais do que uma plataforma.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Gráfico 15- Resultados das ações de deteção de alojamento ilegal

- Cessaram a oferta detetada
- Ausência do n.º de registo (RRAL)
- Em processo de averiguações
- Levantado Auto de Notícia
- Não foi possível identificar e/ou localizar o proprietário
- Em processo de licenciamento
- Alojamento de longa duração
- Outros





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Reclamações

Tabela 6- Principais motivos das reclamações nos alojamentos turísticos

Motivos das reclamações ³	N.º
Más condições das infraestruturas/equipamentos	32
Problemas na reserva/check-in	19
Pedido de reembolso	4
Descontentamento com o atendimento prestado	15
Falta de informação/interpretação das regras do alojamento	10
Cumprimento deficitário das medidas impostas contra a COVID-19	13
Descontentamento relativamente as refeições	5
Descontentamento com as condições de higiene dos espaços	4
Utilização do Voucher "Destino Seguro"	2
Recusa do Livro de Reclamações	1
Outros	9

Gráfico 16- Tipologias do alojamento turístico reclamado

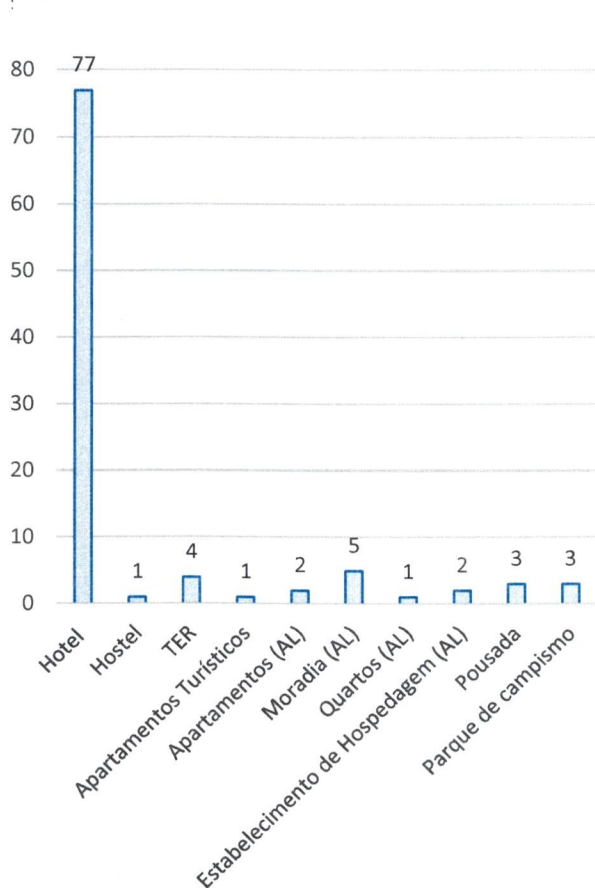
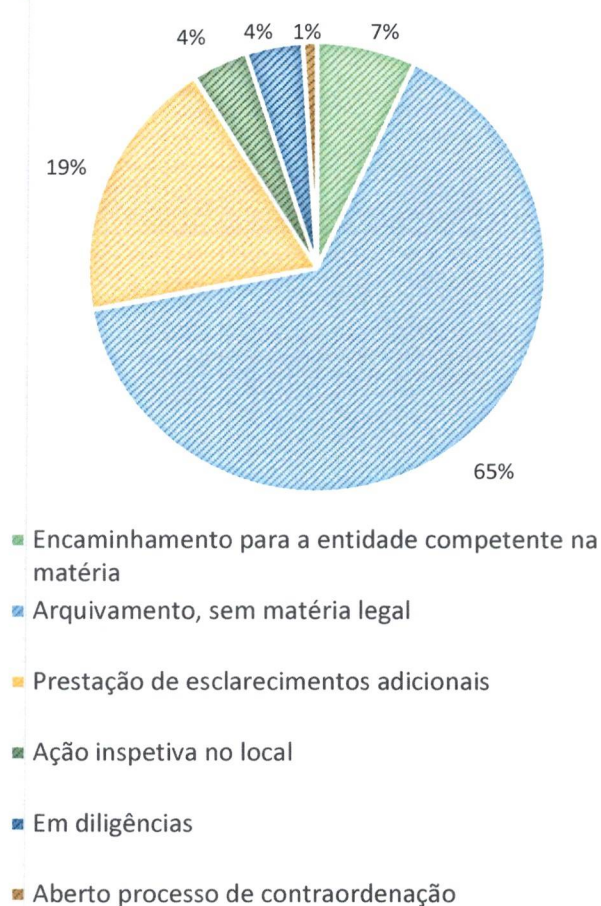


Gráfico 17- Resultado da análise das reclamações nos alojamentos turísticos



³ As reclamações rececionadas podem apresentar mais do que um motivo.

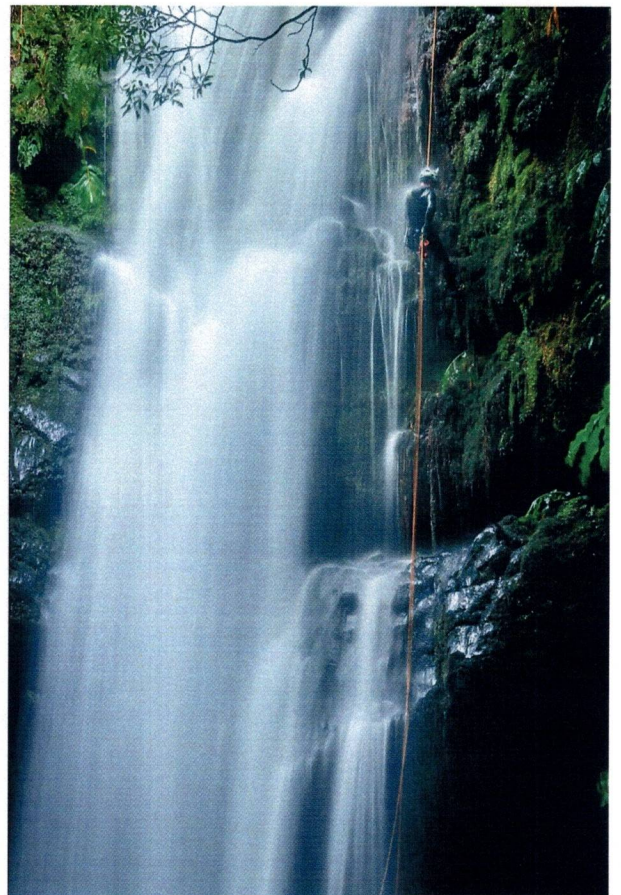
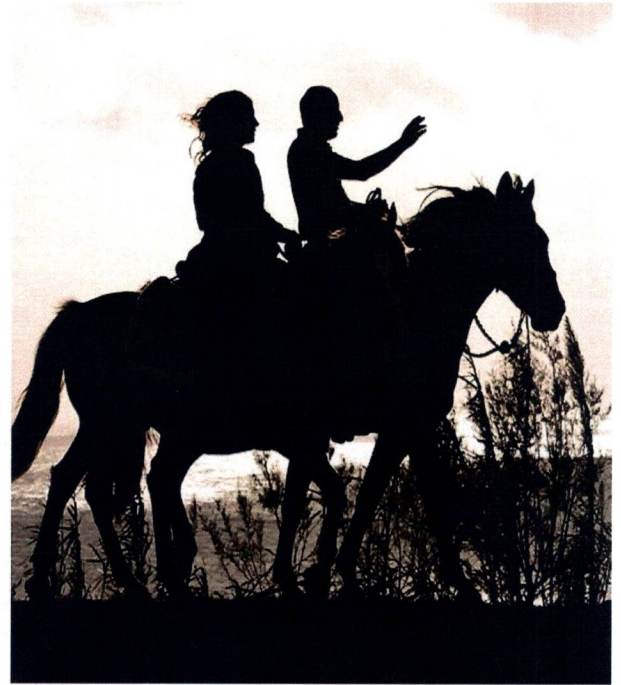


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

CAPÍTULO 2



Empresas e Profissionais
de Animação Turística





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Empresas de Animação Turística - verificação do Selo "Clean & Safe - Açores"

Gráfico 18- Empresas de animação turística vistoriadas na R.A.A.

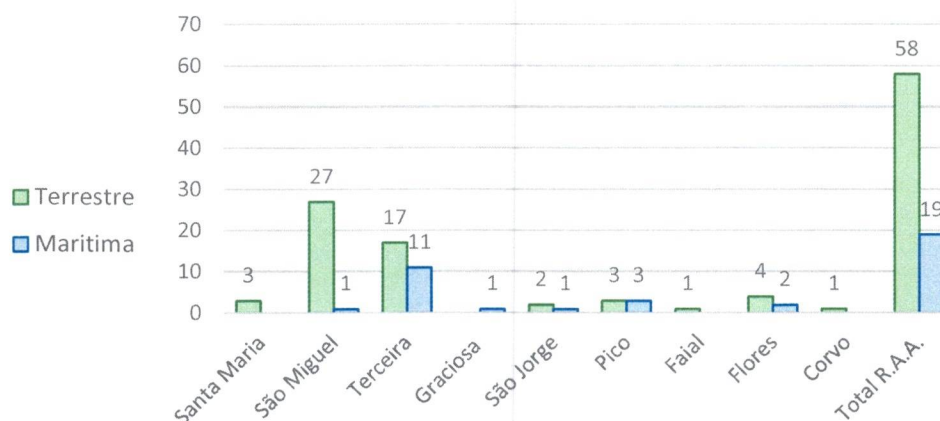


Tabela 7- Irregularidades detetadas na atividade de animação turística

Medidas de implementação do Selo "Clean & Safe - Açores"	N.º
INSTALAÇÕES FÍSICAS	
Plano de contingência para a COVID-19	24
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo	24
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19	13
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado	22
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
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	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 max. 4-6 horas de utilização, luvas resistentes	5
MEDIDAS DE GESTÃO GERAIS	

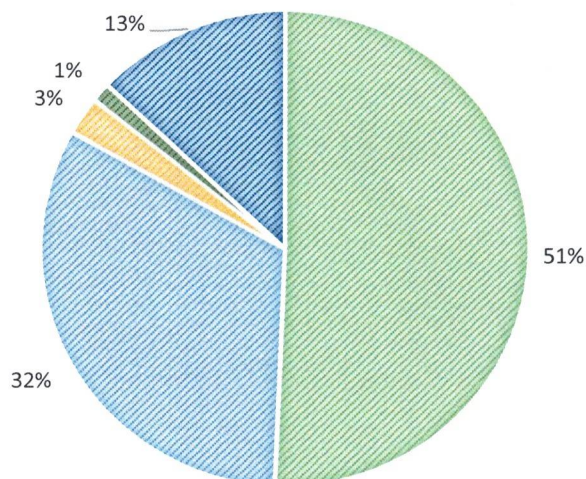


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Privilegiar métodos de reservas e marcações prévias, de modo a gerir fluxos e evitar filas, ou aglomerados de clientes	1
Em atividades desenvolvidas em espaços fechados devem ser respeitadas as lotações máximas aplicáveis a esses espaços	1
VEÍCULOS TERRESTRES/EMBARCAÇÕES	
Utilização obrigatória de máscaras por todos os ocupantes	3
Ter disponível para os clientes solução antisséptica de base alcoólica (SABA) em todas as viaturas/embarcações	1
Limpeza e desinfecção dos veículos/embarcações entre passageiros distintos, em especial as superfícies de toque frequente (ex.: puxadores de porta, encostos de cabeça, vidros, coletes, ponchos, etc.)	2
Afixar cartazes exemplificativos dos procedimentos de etiqueta respiratória e higienização das mãos, em vários idiomas, em locais estratégicos das viaturas/embarcações	14
Aplicar as seguintes normas (exceto se forem de uma mesma família) de lotação do veículo/embarcação: a) reduzir a lotação a 2/3, (Lugares ao lado do motorista não podem ser ocupados por clientes, exceto se houver barreira física separadora para o condutor) b) veículos que possuam bancos laterais, assegurar que os passageiros não ficam sentados em lugares frente a frente	1
ATIVIDADES EQUESTRES/CENTROS HÍPICOS	
Nas instalações estão assinalados os fluxos de circulação (preferencialmente de sentido único), quer para pessoas quer para cavalos	1

Gráfico 19- Conclusão das ações de verificação nas empresas de animação turística

- Correção das irregularidades
- Em conformidade no decorrer da ação
- Não correção das irregularidades *
- Em diligências
- Outros



* A não correção das irregularidades determina a comunicação à DRTu para efeitos de revogação da atribuição do selo "Clean & Safe - Açores"



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Profissionais de Informação Turística

Gráfico 20- Profissionais de informação turística verificados na R.A.A.

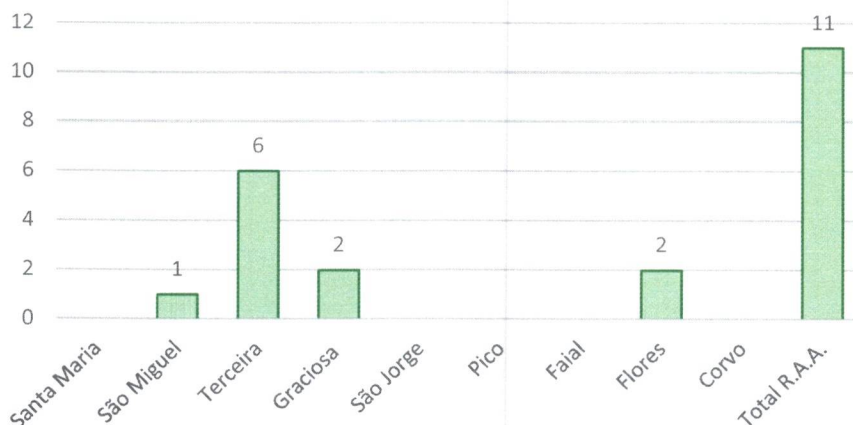
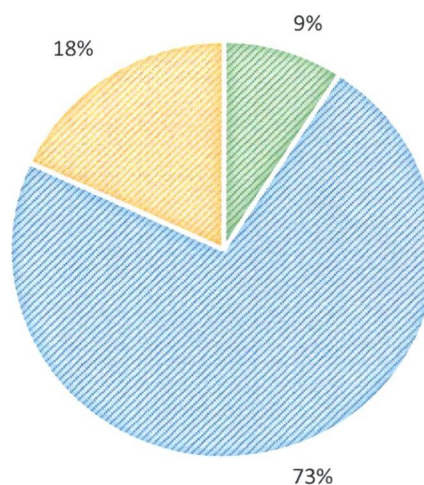


Tabela 8- Irregularidades detetadas - profissionais de informação turística

Medidas de implementação do Selo “Clean & Safe - Açores”	N.º
INSTALAÇÕES FÍSICAS	
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo	1

Gráfico 21- Resultados das ações de verificação - profissionais de informação turística

- Correção das irregularidades
- Em conformidade no decorrer da ação
- Não correção das irregularidades*



* A não correção das irregularidades determina a comunicação à DRTu para efeitos de revogação da atribuição do selo “Clean & Safe - Açores”



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Reclamações

Tabela 9- Principais motivos das reclamações - empresas e profissionais de animação turística

Motivos das reclamações ⁴	N.º
Más condições das infraestruturas/equipamentos	2
Problemas na reserva/check-in	2
Pedido de reembolso	3
Descontentamento com o atendimento prestado	3
Falta de informação/interpretação das regras dos espaços	17
Cumprimento deficitário das medidas impostas contra a COVID-19	2
Utilização do Voucher "Destino Seguro"	1

Gráfico 23- Atividades de animação turística

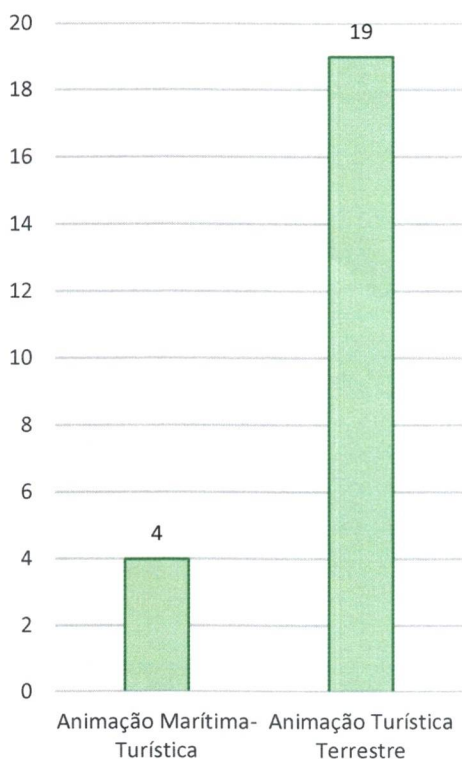
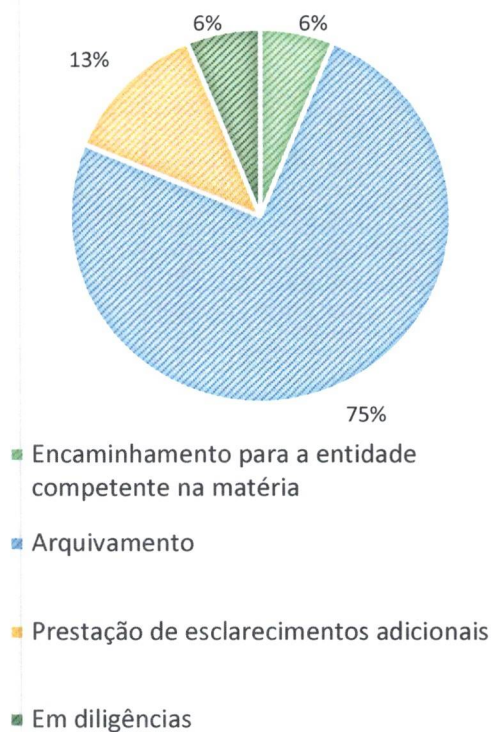


Gráfico 22- Resultado da análise das reclamações nas empresas e profissionais de animação turística



⁴ As reclamações rececionadas podem apresentar mais do que um motivo.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

CAPÍTULO 3

Agências de Viagens e Turismo





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Agências de Viagens e Turismo - verificação do Selo "Clean & Safe-Açores"

Gráfico 24- Agências de viagens e turismo verificadas na R.A.A.

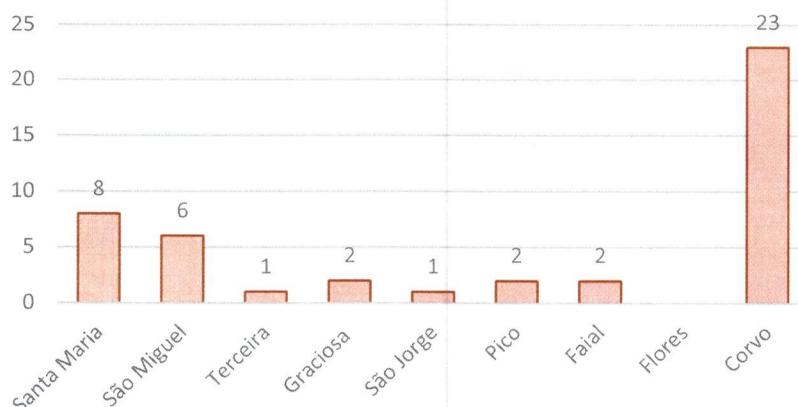


Tabela 10- Irregularidades detetadas - agências de viagens e turismo

Medidas de implementação do Selo "Clean & Safe - Açores"	N.º
INSTALAÇÕES FÍSICAS	
Plano de contingência para a COVID-19	2
O plano de contingência identifica o responsável pela implementação e funcionamento do mesmo	8
O plano de contingência define a área de isolamento para caso suspeito/confirmado de COVID-19	4
Plano de limpeza e higienização das instalações, está afixado em local visível, com registo de frequência atualizado	8
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 e não estão localizados frente a frente	1
Instalações sanitárias comuns: são lavadas, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante, mais fácil aplicação e desinfeção. A frequência de limpeza deve ser min., 2 x dia	1
VEÍCULOS, EXCURSÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES	
As informações sobre procedimentos de comportamento seguro, bem como sobre o equipamento de proteção necessário para os passageiros, estão afixadas de forma bem visível e em vários idiomas	1
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	2

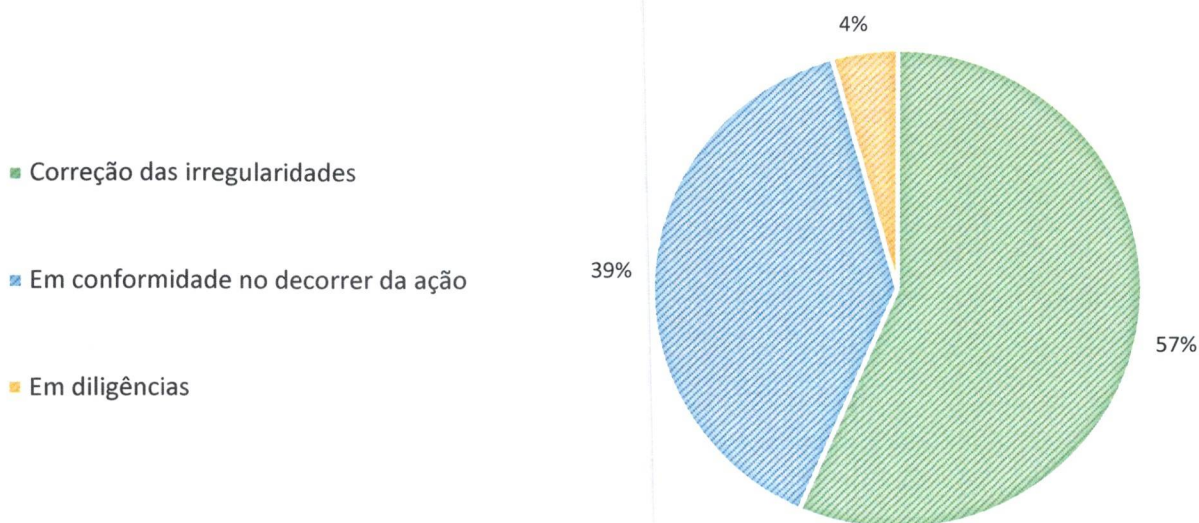


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

GUIAS-INTÉRPRETES E OUTROS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA

Sempre que possível, os briefings com os clientes devem ser realizados no exterior ou em espaços bem ventilados	2
Coordenar horários e percursos com outros profissionais de informação turística, de forma a evitar aglomerados de pessoas nas visitas simultâneas	2

Gráfico 25- Resultados das ações de verificação - agências de viagens e turismo





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Reclamações

Tabela 11- Principais motivos das reclamações - agências de viagens e turismo

Motivos das reclamações	N.º
Pedido de reembolso	2
Falta de informação/interpretação das regras dos espaços	1

Tabela 12- Resultado dos procedimentos: reclamações - agências de viagens e turismo

Resultado da análise das reclamações	N.º
Arquivamento por não existência de matéria que constitua ilícito contraordenacional	3

30 de maio de 2022

Inspetor Regional do Turismo

Lomelino Pinheiro