



IRTur

Inspeção Regional do Turismo

SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS

A Secretária Regional
Aprovado
27/12/23
B.

Plano de Atividades 2024



Dezembro 2023

NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é um serviço da Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas, diretamente dependente da Secretária Regional, que promove e fiscaliza o cumprimento das disposições legais, em matérias cuja fiscalização não esteja especialmente confiada a outras entidades, relativas às atividades e profissões turísticas, designadamente a exploração de alojamentos turísticos, de agências de viagens e turismo e de atividades de animação turística.

Constituindo um instrumento anual, de gestão e orientação, que apresenta as ações a desenvolver no próximo ano e os recursos a afetar à prossecução das estratégias e objetivos a atingir, o plano de atividades para 2024, é elaborado dando cumprimento ao disposto na Resolução n.º 100/2003, de 31 de julho, e em concordância com as competências deste Serviço e com o desenvolvimento do turismo na Região Autónoma dos Açores.

A presente e futura posição da atividade turística na Região Autónoma dos Açores na componente da “oferta”, continua a indicar um exponencial aumento no alojamento, quer nas tipologias de empreendimentos turísticos quer nas tipologias de alojamento local. De relevar também, um crescimento acentuado e generalizado, das múltiplas atividades de animação turística.

Assim, e tendo em conta o crescimento em termos de oferta turística, mas também os recursos humanos afetos a este Serviço Inspetivo, mantém-se estável o número de inspeções de rotina ao alojamento turístico, reforçando-se o número de ações no âmbito da animação turística.

Para a realização dos objetivos delineados, a IRTur na sua organização e funcionamento depende da Direção Regional do Turismo em termos de apoio administrativo, logístico e financeiro. Para efeitos meramente indicativos, apresenta-se uma estimativa dos custos financeiros relativos ao plano de realização das ações inspetivas.

As ações previstas no presente plano de atividades, visam fomentar a prevenção e o cumprimento da legislação em matéria de turismo, tendo em consideração a orientação para um turismo sustentável, seguro e adequado à realidade regional.

MISSÃO

Promover e fiscalizar o cumprimento das disposições legais no âmbito do setor turístico, em matéria de fiscalização, que não esteja especialmente confiada a outras entidades, relativas às atividades e profissões turísticas, designadamente 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 caracterizada 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;
- ✓ Criação de sinergias para a realização de objetivos comuns com compromisso entre a eficiência e eficácia, fortalecidas pelo trabalho de equipa;
- ✓ Importância da motivação e valorização dos colaboradores.

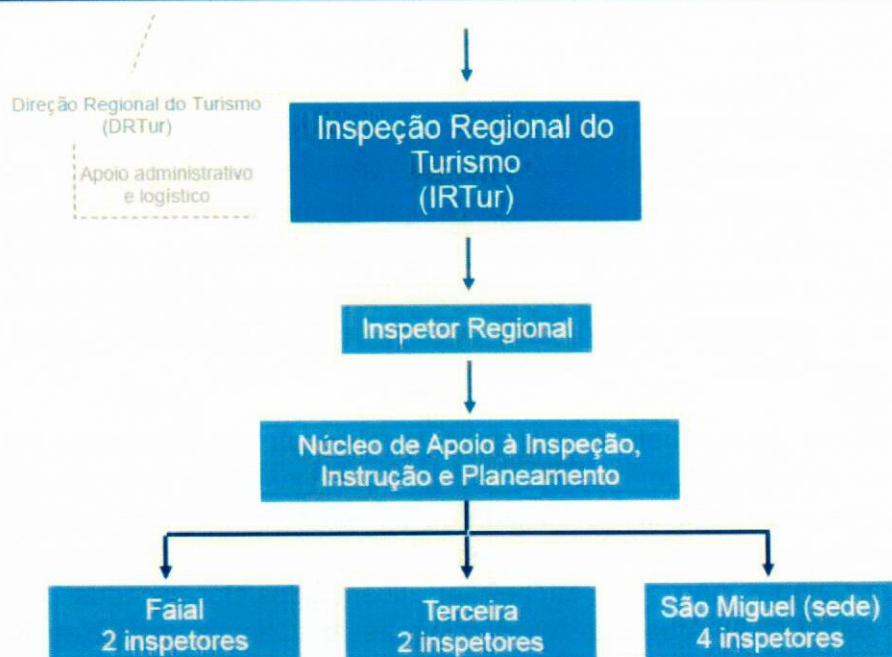
COMPETÊNCIAS

O artigo 92.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2022/A, de 5 de setembro, define como competências da IRTur as seguintes:

- a) Inspeccionar, nos termos da legislação aplicável, todos os locais e equipamentos relacionados com atividades ou profissões turísticas sujeitas a fiscalização, nomeadamente empreendimentos turísticos, alojamento local, outros locais onde sejam prestados serviços de alojamento turístico, estabelecimentos de agências de viagens e turismo e de empresas de animação turística;
- b) Fiscalizar as atividades turísticas desenvolvidas em veículos afetos a agências de viagens e turismo, empresas de alojamento turístico e empresas de animação turística;
- c) Avaliar o nível qualitativo dos serviços turísticos prestados, com referência aos padrões geralmente aceites no mercado nacional e internacional, emitindo as recomendações que se mostrem adequadas;
- d) Prestar informações a todas as entidades abrangidas pela sua atuação, sobre a eficaz observância das normas aplicáveis;
- e) Levantar autos de notícia e instruir os processos de contraordenação em matéria de turismo;
- f) Receber as reclamações apresentadas e averiguar do seu fundamento, nomeadamente para os efeitos do disposto na alínea anterior;
- g) Proceder a averiguações e recolher informações sobre as atividades inspecionadas;
- h) Proceder à selagem de instalações ou à apreensão de documentos e objetos de prova, levantando os respetivos autos, nos termos da legislação aplicável;
- i) Adotar as medidas cautelares necessárias e urgentes para a preservação de meios de prova;
- j) Alertar os departamentos competentes das infrações de que tenha conhecimento e que não seja competente em razão da matéria;
- k) Colaborar nas auditorias de classificação de empreendimentos turísticos ou noutras diligências especialmente solicitadas pela Direção Regional do Turismo ou por outros serviços da Administração Pública Regional;
- l) Colaborar em vistorias ou noutras diligências especialmente solicitadas pelos municípios da Região Autónoma dos Açores;
- m) Fiscalizar a oferta e a publicitação de produtos ou serviços turísticos;
- n) Fiscalizar a exploração de atividades de jogos de fortuna ou azar nos casinos e salas de jogo;
- o) Fiscalizar o cumprimento do direito vigente em matéria de direito real de habitação periódica e do direito de habitação turística;
- p) Exercer as demais competências que lhe sejam cometidas por lei e por outros atos normativos.

ESTRUTURA ORGÂNICA

Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas



ESTRATÉGIAS E OBJETIVOS

Conforme tem sido prática deste Serviço, 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, apresentam-se como os objetivos estratégicos a desenvolver por este Serviço Inspetivo para o ano de 2024.

No objetivo estratégico de valorização e qualificação da oferta turística, prevê-se o desenvolvimento de diversas ações no âmbito dos objetivos operacionais de fiscalização do alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos), dando-se prioridade à fiscalização das tipologias de quartos na residência do locador, apartamentos e moradias no alojamento local e à verificação do cumprimento da obrigação da entrega do registo mensal estatístico, de acordo com o formulário eletrónico disponibilizado pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores, e na fiscalização da animação turística será dada prioridade à verificação da contratação dos seguros obrigatórios, nos termos da legislação em vigor.

No desenvolvimento do combate à economia paralela ou não licenciada no sector do turismo, prevê-se o desenvolvimento de objetivos operacionais de deteção de alojamento e animação turística não registada/licenciada ou em situação irregular, incluindo-se neste objetivo a fiscalização/verificação dos espaços a serem explorados como parques de campismo que ainda não se encontram licenciados/classificados, conforme o “Levantamento da Situação Atual das zonas e Parques de Campismo na Região Autónoma dos Açores”, realizado por esta Inspeção Regional no ano de 2021.

Relativamente ao objetivo estratégico de melhoria da qualidade dos serviços prestados, apresenta-se como objetivo operacional a implementação, na página da IRTur, no Portal do Governo, de um sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos a disponibilizar a todos os cidadãos, em português e inglês.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: CONTRIBUIR PARA A VALORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA REGIONAL

1.1. OBJETIVO OPERACIONAL

Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos).

Indicador: N.º de ações de fiscalização dos alojamentos turísticos

Não Atinge: < 100

Atinge: 100 a 160

Supera:> 160

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas nos alojamentos turísticos, (alojamento local e empreendimentos turísticos) conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

Será dada prioridade à fiscalização de alojamento local, principalmente às tipologias de quartos na residência do locador, apartamentos e moradias, uma vez que as restantes tipologias têm sido mais fiscalizadas em anos anteriores.

Serão incluídas nas ações de fiscalização, ao alojamento local, a verificação do cumprimento da obrigação da entrega do registo mensal obrigatório, nomeadamente, do número de hóspedes e dormidas ou noites, de acordo com o formulário eletrónico disponibilizado pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores (cfr. art.º 9.º da Portaria 83/2016, de 4 de agosto, na sua atual redação).

1.2. OBJETIVO OPERACIONAL

Fiscalizar a atividade de animação turística.

Indicador: N.º de ações de fiscalização

Não Atinge: < 65

Atinge: 65 a 95

Supera:> 95

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

Nas ações a desenvolver será dada prioridade à verificação da contratação dos seguros obrigatórios, nos termos da legislação em vigor.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: CONTRIBUIR PARA A DIMINUIÇÃO DA ECONOMIA PARALELA OU NÃO REGISTRADA NO SETOR DO TURISMO

2.1. OBJETIVO OPERACIONAL

Realizar ações com vista à deteção de oferta de alojamento não licenciado/registado e à oferta de alojamento registado, com situações irregulares.

Indicador: N.º de ações de deteção de alojamento não licenciado/registado e irregular

Não Atinge: < 90

Atinge: 90 a 140

Supera:> 140

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de deteção de alojamento não licenciado/registado e irregular, conforme os procedimentos descritos no Manual de Procedimentos da IRTur.

Serão também incluídos neste objetivo os espaços a serem explorados como parques de campismo que ainda não se encontram licenciados/classificados, conforme o “Levantamento da Situação Atual das zonas e Parques de Campismo na Região Autónoma dos Açores”, realizado por esta Inspeção Regional no ano de 2021.

Nota: As ações de deteção referentes ao objetivo 2.1 serão efetuadas por concelhos e por inspetores a designar.

2.2. OBJETIVO OPERACIONAL

Detetar o eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados.

Indicador: N.º de ações de deteção de atividades e profissões turísticas

Não Atinge: < 40

Atinge: 40 a 55

Supera:> 55

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de deteção de eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados, conforme o procedimento descrito no Manual de Procedimentos da IRTur. As ações serão desenvolvidas através do controlo das plataformas online e deslocações a locais de relevante interesse turístico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

3.1. OBJETIVO OPERACIONAL

Implementação na página da IRTur, no Portal do Governo, de sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos.

Indicador: Data de conclusão da publicação

Não Atinge: Após 30 de novembro

Atinge: entre 1 de setembro e 30 de novembro

Supera: antes de 1 de setembro

Estratégia a adotar: Implementação na página da IRTur, no Portal do Governo, de sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos, no âmbito da atividade deste serviço inspetivo.

O sistema estará disponível a todos os cidadãos, em português e inglês.

Para o efeito contar-se-á com o apoio do departamento informático da tutela.

ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS NOS OBJETIVOS

Relativamente a outras atividades desenvolvidas por este Serviço Insetivo, mas que não se encontram nos objetivos acima mencionados, destacam-se as seguintes:

- ✓ Análise e tratamento de reclamações e denúncias;
- ✓ Tratamento e publicação dos relatórios insetivos na página da IRTur no portal do Governo;
- ✓ Instrução de processos de contraordenação;
- ✓ Elaboração de pareceres e informações internas;
- ✓ Colaboração com outras entidades e/ou organismo públicos, em especial com a Direção Regional do Turismo.

No que respeita à formação dos recursos humanos afetos a este Serviço Insetivo, será tida em consideração a formação disponibilizada através do CEFAPA (Centro de Formação Pública dos Açores) e/ou de outras entidades, aquando da divulgação do respetivo calendário de formação, para o ano de 2024.

Não está prevista, especificamente, a participação de colaboradores em ações de formação, sendo, no entanto, analisada, casuisticamente, a eventual manifestação de interesse dos mesmos em participar nas formações.

PLANO DE REALIZAÇÃO DAS AÇÕES INSPETIVAS

A calendarização das ações inspetivas tem como pressuposto uma maior incidência nas ilhas onde a oferta turística tem mais expressão e onde também este Serviço reúne mais recursos humanos afetos à carreira inspetiva. Consequentemente, a ilha onde está prevista a realização de um maior número de ações inspetiva é a ilha de São Miguel, onde se prevê a sua realização durante praticamente todo o ano, excetuando-se os meses de janeiro e dezembro. Com menor expressão em número de ações, seguem-se as ilhas da Terceira e do Pico. Nas restantes ilhas estão previstas até duas deslocações.

Durante o mês de janeiro não está prevista a realização de ações inspetivas programadas, com exceção do início da execução dos objetivos estratégicos 2 - diminuição da economia paralela ou não registada no setor do turismo- e 3 -melhoria da qualidade do serviço prestado, dado que este período é reservado à preparação do relatório de atividades do ano anterior e, no âmbito da realização do plano de deslocações, o agendamento e reserva de alojamento e transporte nas diversas ilhas.

No mês de dezembro não serão realizadas ações inspetivas programadas no que se refere à execução do objetivo estratégico 1, sendo este período reservado à conclusão dos procedimentos inspetivos realizados durante o ano; à conclusão dos processos e ações inspetivas pendentes e à elaboração de proposta para o plano de atividades do ano seguinte.

Apresenta-se infra, o quadro anual das ações/deslocações inspetivas a realizar, com menção expressa do número de inspetores necessários à deslocação entre ilhas e previsão do respetivo mês, em especial nas ilhas onde este Serviço não dispõe de inspetores em regime de permanência.

QUADRO DE AÇÕES/DESLOCAÇÕES

Mês/ Ilha	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Santa Maria						(2)						
São Miguel		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
Terceira			(-)		(-)		(-)		(-)		(-)	
Graciosa							(2)					
São Jorge						(2)						
Pico			(2)		(2)				(2)			
Faial				(1)					(1)			
Flores					(2)		(2)					
Corvo					(2)							

 Sem ações inspetivas no terreno

 Ações inspetivas no terreno

(-) 1 semana inspetiva sem necessidade de deslocações entre ilhas

(1) Prevista deslocação de 1 inspetor

(2) Prevista deslocação de 2 inspetores

Nota: A deslocação tem a duração previsível de 1 semana.

RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

Para a concretização dos objetivos do presente plano, serão intervenientes o Inspetor Regional do Turismo, a Coordenadora do Núcleo de Apoio à Inspeção, Instrução e Planeamento (NAIIP) e os seguintes trabalhadores: 7 inspetores (sendo um inspetor superior principal, três inspetores principais, dois inspetores técnicos e um inspetor adjunto). Para além dos trabalhadores referidos, colaboram também com o serviço inspetivo, três trabalhadores assistentes técnicos, sendo um deles em regime de cedência de interesse público e outro integrado ao abrigo de programa CTTS.

Apesar de na ilha de S. Miguel este Serviço dispor de uma viatura para a realização dos objetivos propostos, nas restantes ilhas, uma vez que não dispomos de viatura própria, será necessário o recurso a viaturas de outros serviços da administração pública regional para a deslocação das equipas inspetivas nas diversas ilhas da Região.

Nas ilhas Terceira e Faial, será solicitada a disponibilização de uma das viaturas afetas à Direção Regional do Turismo e mediante agendamento prévio. A viatura disponibilizada pela Direção Regional do Turismo é também frequentemente requisitada para as deslocações na ilha do Pico, devido à possibilidade de transporte da viatura por via marítima e ainda pela dificuldade de acesso a outros meios de transporte de outros serviços públicos, na referida ilha.

Para além destes recursos apresenta-se, no quadro que se segue, uma estimativa dos custos financeiros que envolvem a deslocação dos inspetores às diferentes ilhas.

QUADRO DE DESPESAS

Abaixo apresenta-se o quadro estimativo de custos financeiros com a realização das ações inspetivas:

<i>Ilha</i>	Transporte	Alojamento	Ajudas de custo	Total
<i>Santa Maria</i>	240,00 €	600,00 €	251,00 €	1 091,00 €
<i>São Miguel</i>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<i>Terceira</i>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<i>Graciosa</i>	240,00 €	600,00 €	251,00 €	1 091,00 €
<i>São Jorge</i>	240,00 €	600,00 €	251,00 €	1 091,00 €
<i>Pico</i>	450,00 €	900,00 €	1 130,00 €	2 480,00 €
<i>Faial</i>	240,00 €	600,00 €	251,00 €	1 091,00 €
<i>Flores</i>	480,00 €	1 200,00 €	502,00 €	2 182,00 €
<i>Corvo</i>	240,00 €	120,00 €	50,20 €	410,20 €
Total	2 130,00 €	4 620,00 €	2 686,20 €	9 436,20 €

22 de dezembro de 2023.

O Inspetor Regional do Turismo

Assinado por: **Lomelino Manuel de Sousa Pinheiro**
Data: 2023.12.22 11:31:40-01'00'

Lomelino Pinheiro