



GOVERNO
DOS AÇORES

IRTur

Inspeção Regional do Turismo

Plano de Atividades 2025



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS



IRTur
Inspeção Regional do Turismo

Visão
Aprovada
26/12/24
[Signature]

Ficha Técnica

Plano de Atividades 2025

Dezembro de 2024

SRTMI- Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

Email: ir.turismo@azores.gov.pt



NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é um serviço da Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas, diretamente dependente da Secretária Regional. A IRTur tem como missão assegurar a conformidade das atividades e profissões turísticas com a legislação em vigor, nomeadamente no que concerne à exploração de alojamentos turísticos, agências de viagens e turismo, e atividades de animação turística. Através da realização de ações de fiscalização, a IRTur contribui para a qualidade, valorização e sustentabilidade do setor turístico na Região.

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 2025, 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 a evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores.

O setor turístico dos Açores apresenta uma dinâmica extremamente positiva, com um crescimento contínuo e diversificado da oferta. A multiplicação de ofertas de alojamento e a variedade crescente de atividades de animação turística refletem a adaptação do destino às exigências de um mercado cada vez mais exigente.

Apesar do acentuado crescimento da oferta e da procura turística nos últimos anos, a nível de recursos humanos, a IRTur mantém o mesmo número de efetivos, prevendo-se, inclusive, em breve, uma redução com a passagem à situação de aposentado de um inspetor.

Assim, torna-se necessário ajustar o número de ações inspetivas aos recursos humanos disponíveis.

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 propostas neste plano têm como objetivo primordial incentivar a prevenção e o cumprimento da legislação em matéria de turismo, tendo em consideração a orientação para um turismo seguro, sustentável e apropriado 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

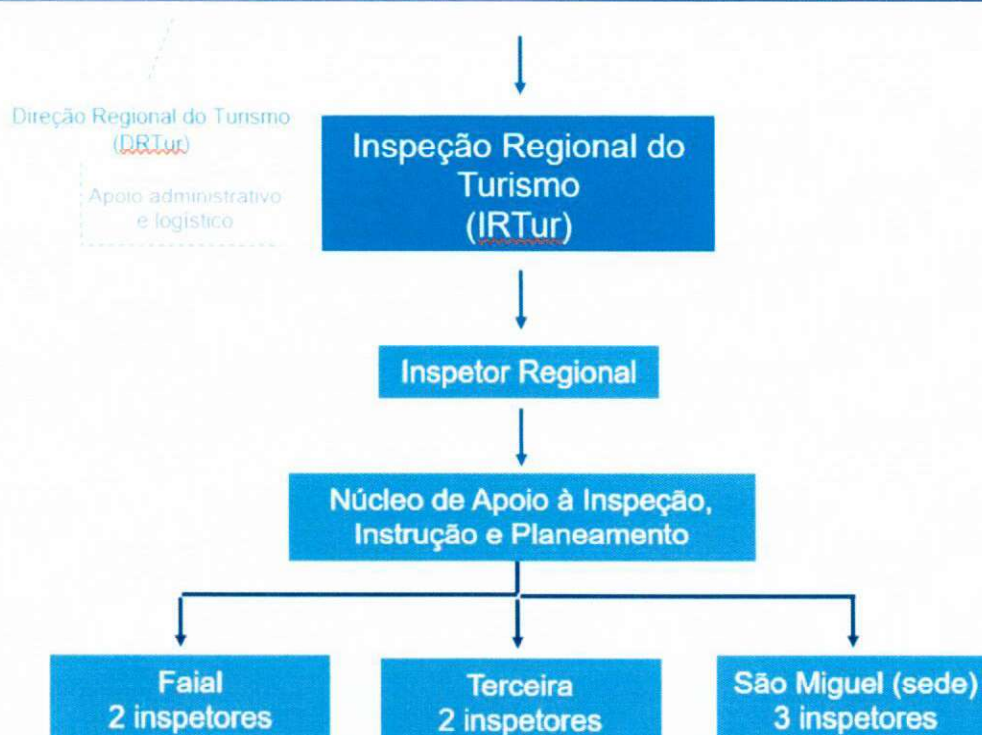
O artigo 87.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 17/2024/A, de 12 de novembro, define como competências da IRTur as seguintes:

- 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, podendo emitir recomendações e instruções técnicas que tenham por objeto a melhoria da adequação das atividades económicas aos parâmetros legais;
- e) Levantar participações e autos de notícia e instaurar, instruir e decidir os processos de contraordenação cuja competência lhe esteja legalmente atribuída;
- 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) Elaborar pareceres e estudos referentes à legislação aplicável ao setor do turismo e propor medidas necessárias à superação das insuficiências ou omissões detetadas relativamente à inexistência ou inadequação das disposições normativas cujo cumprimento lhe incumbe assegurar;
- q) 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

Apresentam-se como objetivos estratégicos a desenvolver por este Serviço Inspetivo no ano de 2025, 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.

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), incluindo a 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 dando-se prioridade à fiscalização de alojamentos que ainda não tenham sido vistoriados e aos que foram alvo de reclamações, e na fiscalização das atividades de 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 atividades de animação turística não licenciada/registada ou em situação irregular.

Relativamente ao objetivo estratégico de melhoria da qualidade dos serviços prestados, apresenta-se como objetivo operacional a introdução de medidas de melhoria, com vista à redução do período de análise de reclamações.

**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: < 55

Atinge: 55 a 75

Supera:> 75

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

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: < 35

Atinge: 35 a 45

Supera:> 45

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 REGISTADA NO SETOR DO TURISMO

2.1. OBJETIVO OPERACIONAL

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

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

Não Atinge: < 50

Atinge: 50 a 70

Supera:> 70

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

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: < 25

Atinge: 25 a 35

Supera:> 35

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

Reduzir o período de análise de reclamações.

Indicador: Número de dias úteis para análise de reclamações, considerando o universo de 70% das reclamações

Não Atinge: com mais de 90 dias úteis

Atinge: 60 e 90 dias úteis

Supera: menos de 60 dias úteis

Estratégia a adotar: Reduzir o período de análise das reclamações nos processos que não necessitem de realização de ação inspetiva.



ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS NOS OBJETIVOS

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

- ✓ Tratamento e publicação dos relatórios inspetivos 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 Inspetivo, 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 2025.

Embora não haja um programa de formação genérico para os colaboradores, será incentivada a participação dos inspetores nas formações do CEFAPA, em especial, as formações no âmbito do Regime Geral das Contraordenações e Coimas, e nas restantes formações, será analisado cada caso individualmente, considerando o interesse e a relevância da formação para as atividades do serviço.



PLANO DE REALIZAÇÃO DAS AÇÕES INSPETIVAS

A calendarização das ações inspetivas está diretamente relacionada com a dimensão da oferta e da atividade turística em cada ilha e com a disponibilidade de recursos humanos da IRTur. Assim sendo, a ilha de São Miguel, com a maior expressão turística e o maior número de inspetores, será objeto de um acompanhamento mais intensivo ao longo do ano, com exceção dos meses de janeiro e dezembro. Seguidamente, a ilha Terceira terá a frequência de cinco semanas inspetivas, o Pico duas visitas, Faial e Flores uma visita.

De forma a otimizar os recursos humanos, e uma vez que as ilhas de Santa Maria, Graciosa, São Jorge e Corvo foram alvo de várias visitas inspetivas ordinárias em 2024, em que praticamente todos os empreendimentos turísticos e atividades de animação turística foram vistoriados, não se equaciona a realização de vistorias de rotina a estas ilhas em 2025, sem prejuízo da realização de vistorias extraordinárias, resultantes, nomeadamente, de denúncias e reclamações.

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 abaixo, 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

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

 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, incluindo a Coordenadora do NAIIP (sendo um inspetor superior principal, que se irá aposentar em março de 2025, quatro inspetores principais, um inspetor técnico e um inspetor adjunto). Para além dos trabalhadores referidos, colaboram também com o serviço inspetivo, dois trabalhadores assistentes técnicos, sendo um do quadro e um em regime de cedência de interesse público. Para além destes dois trabalhadores, prevê-se a colocação de dois trabalhadores ao abrigo dos programas CTTS e Prosa.

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>	-	-	-	-
<i>São Miguel</i>	448,13€	1 791,00€	568,34€	2 807,47€
<i>Terceira</i>	240,00€	752,80€	444,68€	1 437,48€
<i>Graciosa</i>	-	-	-	-
<i>São Jorge</i>	-	-	-	-
<i>Pico</i>	480,00€	1 200,00€	502,00€	2 182,00€
<i>Faial</i>	240,00€	600,00€	251,00€	1 091,00€
<i>Flores</i>	240,00€	600,00€	251,00€	1 091,00€
<i>Corvo</i>	-	-	-	-
Total	1 648,13€	4 943,80€	2 017,02€	8 608,95€

O Inspetor Regional do Turismo

Assinado por: **Lomelino Manuel de Sousa
Pinheiro**
Data: 2024.12.23 15:04:27-01'00"
Certificado por: **Governo Regional dos
Açores**
Atributos certificados: **Inspetor Regional do
Turismo**