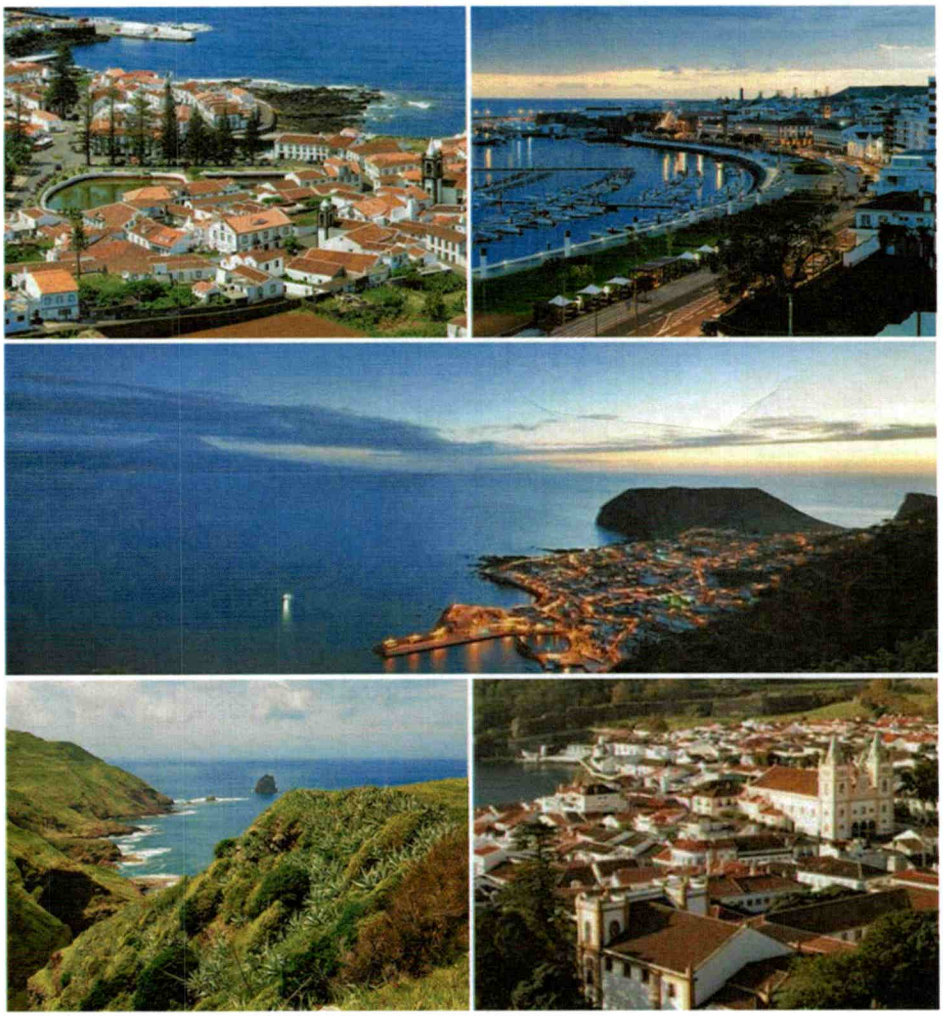
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA

Inspeção Regional do Turismo

Plano de Atividades de 2021



Dezembro de 2020

Rua Comendador Ernesto Rebelo, 14 - Apartado 63 - 9900-112 HORTA
TELEF: 292 200 500 * E-mail: ir.turismo@azores.gov.pt

NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é um serviço da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia, diretamente dependente do Secretário 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.

O plano de atividades para 2021 é elaborado dando cumprimento ao disposto na Resolução n.º 100/2003, de 31 de julho, em consonância com as competências deste Serviço e com o desenvolvimento do turismo na Região Autónoma dos Açores. Constitui um instrumento, anual, de gestão e orientação, que apresenta as ações a desenvolver no decorrer de 2021 e os recursos a afetar à prossecução das estratégias e objetivos a atingir.

Face à atual situação, de âmbito internacional, relativa ao surto do vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, classificada pela Organização Mundial de Saúde como pandemia, o presente plano altera substancialmente, ainda que em parte, as atividades tradicionalmente desenvolvidas por este Serviço, adequando os objetivos à nova realidade do mercado turístico na Região, sem prejuízo da eventual necessidade do mesmo ter de ser alterado em função da evolução da pandemia.

Assim sendo, este Serviço Inspetivo irá dar prioridade à realização de ações de verificação e controlo do cumprimento das boas práticas aplicáveis aos alojamentos e operadores turísticos que obtiveram o Selo "Clean & Safe-Açores" ou que o apliquem indevidamente, e às ações de deteção de alojamento turístico e animação turística não registado/licenciado ou em situações eventualmente irregulares.

A IRTur na sua organização e funcionamento depende do apoio administrativo, logístico e financeiro da Direção Regional do Turismo. No entanto, e para efeitos meramente indicativos, apresenta-se uma estimativa dos custos financeiros relativos ao plano de realização das ações inspetivas.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

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.

COMPETÊNCIAS

O artigo 38.º, do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2011/A, de 21 de junho, define como competências da IRTur as seguintes:

a) Inspecionar, nos termos da lei, 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, incluindo operadores marítimo-turísticos;

b) Inspecionar as atividades turísticas desenvolvidas em veículos terrestres e aquáticos de agências de viagens e turismo ou de empresas de alojamento ou animação turística;

c) Avaliar o nível qualitativo dos serviços turísticos prestados, com referência aos padrões geralmente aceites no mercado nacional e internacional;

d) Prestar informações a todas as entidades abrangidas pela sua atuação, sobre a eficaz observância das normas aplicáveis;

e) Receber as reclamações apresentadas e averiguar do seu fundamento, nomeadamente para os efeitos do disposto na alínea g);

f) Levantar autos de notícia e instruir os processos de contraordenação em matéria de turismo;

g) Proceder a averiguações, recolhendo informações sobre as atividades inspecionadas, instaurar e instruir processos de contraordenação, nos termos da lei;

h) Proceder à selagem de instalações ou à apreensão de documentos e objetos de prova, levantando os respetivos autos;

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 Secretaria Regional da Economia;

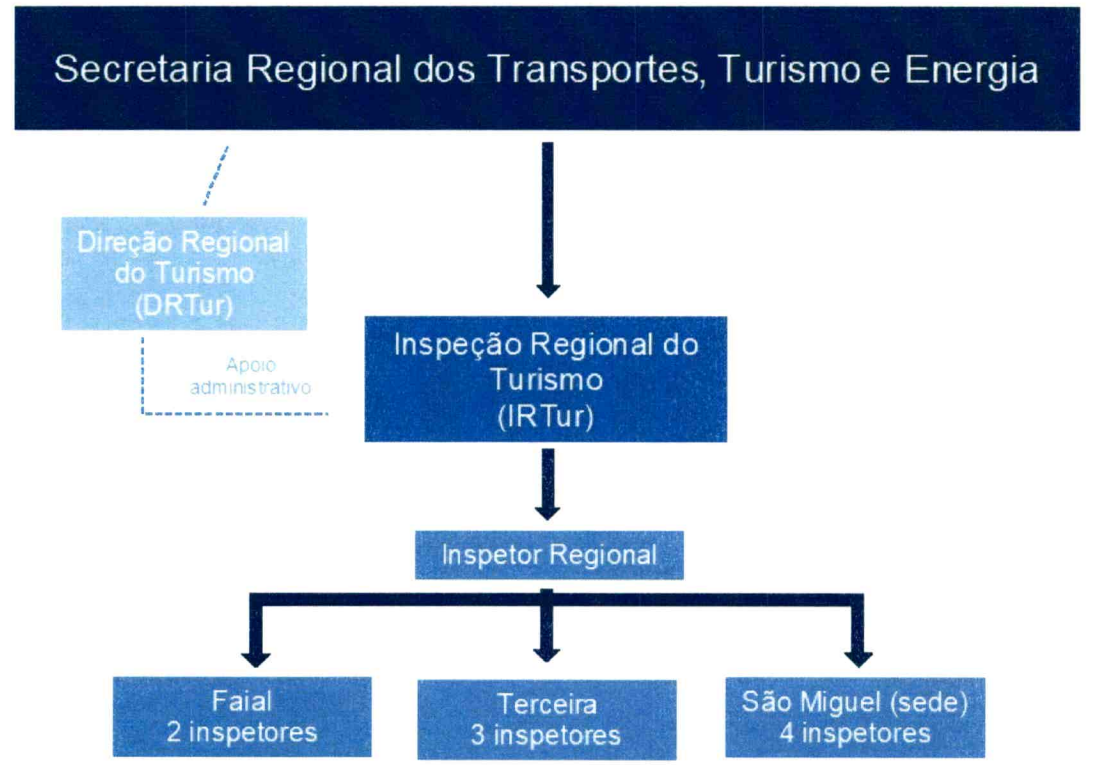
l) Colaborar em vistorias ou noutras diligências especialmente solicitadas pelos municípios da região;

m) Fiscalizar as atividades de publicidade de produtos ou serviços turísticos;

n) Fiscalizar o cumprimento do direito vigente em matéria de direito real de habitação periódica e do direito de habitação turística;

o) Desempenhar as demais funções de inspeção e fiscalização cometidas por lei ou regulamento.

ESTRUTURA ORGÂNICA



ESTRATÉGIAS E OBJETIVOS DO PLANO DE ATIVIDADES

A valorização e qualificação da oferta turística regional, a diminuição da economia paralela ou não registada no setor do turismo e a melhoria da qualidade do serviço prestado, apresentam-se como os objetivos estratégicos a desenvolver por este Serviço Inspetivo no ano de 2021.

As atuais alterações no mercado do turismo, pelo lado da procura, provocadas pela pandemia, permitem-nos concluir que os fluxos turísticos para a Região ainda estão a sofrer modificações, afetando de um modo transversal todas as atividades deste sector, não obstante, o incremento da procura interna resultante das iniciativas e apoios do Governo Regional dos Açores para tal.

Assim, justifica-se, nesta fase, no objetivo estratégico de contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional, o desenvolvimento de objetivos operacionais de verificação e controlo do cumprimento das boas práticas aplicáveis aos alojamentos e operadores turísticos que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente e, no objetivo estratégico de combate à economia paralela ou não registada no sector do turismo, o desenvolvimento de objetivos operacionais de deteção de alojamento e animação turística não registada/licenciada ou em situação irregular.

Relativamente ao objetivo estratégico de melhoria da qualidade dos serviços prestados, apresentam-se como objetivos operacionais a diminuição do prazo para o levantamento de auto de noticia, a elaboração de um levantamento estatístico das ações desenvolvidas em 2020 e ainda a diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações.

A realização destes objetivos tem como data limite o dia 31 de dezembro de 2021, se outra data não for especialmente indicada.

OE1: CONTRIBUIR PARA A VALORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA REGIONAL

1.1. 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 agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente (total existentes: 587, total de selos atribuídos até 18 de dezembro: 235).

Indicador: Percentagem de vistorias efetuadas aos operadores turísticos com o selo atribuído até 18 de dezembro.

Não atinge: < 25 % Atinge: 25 % a 40 % Supera: > 40 %

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística, verificando o cumprimento dos parâmetros estabelecidos pelo selo "Clean & Safe Açores" ou o seu uso indevido. Dando-se prioridade às empresas que não foram verificadas no ano de 2020.

1.2. 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 –empreendimentos turísticos e alojamento local-, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente (total de alojamentos turísticos existentes: 3872, total de selos atribuídos até 18 de dezembro: 1031).

Indicador: Percentagem de vistorias efetuadas aos alojamentos turísticos com o selo atribuído até 18 de dezembro.

Não atinge: < 8 % Atinge: 8 % a 12 % Supera: >12 %

Estratégia a adotar: Desenvolver ações inspetivas a alojamentos turísticos, verificando o cumprimento dos parâmetros estabelecidos pelo selo "Clean & Safe Açores" ou o seu uso indevido. Dando-se prioridade às empresas que não foram verificadas no ano de 2020.

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.

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

Não atinge:<80 Atinge:80 a 130 Supera:>130

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de deteção de alojamento não licenciado/registado, conforme o procedimento descrito no Manual de Procedimentos da IRTur.

2.2. Objetivo Operacional

Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares.

Indicador: N.º de ações de deteção de alojamento registado em situação irregular, em plataformas de reserva online.

Não atinge: <130; Atinge: 130 a 160; Supera: >160

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de deteção a alojamento registado em situação irregular, conforme o procedimento descrito no Manual de Procedimentos da IRTur.

As ações de deteção referentes aos objetivos 2.1 e 2.2 serão efetuadas por concelhos e por inspetores a designar.

2.3. Objetivo Operacional

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

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

Não atinge: <30; Atinge: 30 a 50; Supera: >50

Estratégia a adotar: Desenvolver ações de deteção de eventual exercício de atividades (terrestres e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados, conforme o procedimento descrito no Manual de Procedimentos da IRTur. Sendo que as ações podem ser desenvolvidas através do controlo das plataformas online, deslocações a locais de interesse turístico ou saídas ao mar.

OE3: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

3.1. Objetivo Operacional

Diminuição do prazo para levantamento de auto de notícia após a deteção da infração e na posse de todos os elementos identificativos do arguido.

Indicador: Média dos dias úteis.

Não atinge: superior a 30 dias úteis; Atinge: entre 15 a 30 dias úteis; Supera: inferior a 15 dias úteis.

Estratégia a adotar: Adotar os procedimentos e minutas descritas no Manual de Procedimentos da IRTur.

3.2. 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 (2020).

Indicador: Data de conclusão do levantamento dos dados estatísticos.

Não atinge: Após 30 de junho; Atinge: 1 de junho a 30 de junho; Supera: Antes de 1 de junho.

Estratégia a adotar: 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 (2020), para a criação de uma base de dados que poderá ser posteriormente consultada na página da IRTur, no portal do Governo dos Açores, com o propósito de informar os operadores turísticos das ilegalidades e as irregularidades, mais repetidas e praticadas, tendo em vista a sua sensibilização e prevenção de ilícitos contraordenacionais.

3.3. Objetivo Operacional

Diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações ao respetivo reclamante.

Indicador: Média dos dias úteis.

Não atinge: mais de 12 dias úteis; Atinge: entre 10 a 12 dias úteis; Supera: menos de 9 dias úteis.

Estratégia a adotar: Adotar os procedimentos e minutas descritas no Manual de Procedimentos da IRTur.

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 os seguintes:

- Análise e tratamento de reclamações e denúncias;
- 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 2021.

Não está previsto 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 realização das ações inspetivas segue uma lógica das mesmas serem mais frequentes nas ilhas onde a oferta turística tem mais expressão e também onde, pelo mesmo motivo, este Serviço reúne mais recursos humanos afetos à carreira inspetiva. As ilhas onde está previsto a realização do maior número de ações inspetivas são as de São Miguel e da Terceira, onde se prevê a sua realização durante quase todo o ano, com exceção dos meses de janeiro e dezembro, seguindo-se com menor expressão em número de ações as ilhas do Faial e Pico, sendo que nas restantes ilhas apenas estão previstas até duas deslocações.

Durante o mês de janeiro não está previsto a realização de ações inspetivas no terreno, dado que este período é reservado à elaboração de relatório de atividades do ano anterior; ao início do procedimento de avaliação do desempenho de todos os colaboradores e, no âmbito da realização do plano de deslocações, o agendamento e reserva de alojamento e transporte nas diversas ilhas. Ainda neste mês, dar-se-á início à execução dos objetivos estratégicos 2 - diminuição da economia paralela ou não registada no setor do turismo- e 3 -melhoria da qualidade do serviço prestado.

No mês de dezembro também não serão realizadas ações inspetivas no terreno, uma vez que este período é destinado à conclusão dos procedimentos inspetivos e administrativos; à conclusão das comunicações com as entidades fiscalizadas; à elaboração de proposta para o plano de atividades do ano seguinte e atualização do arquivo.

Apresenta-se infra o plano anual de realização das ações inspetivas a realizar, com menção expressa do número de inspetores que são necessários deslocar por ilhas e previsão do respetivo mês, em especial nas ilhas onde este Serviço não possui inspetores em regime de permanência.

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

Inspeções na ilha

Deslocações dos inspetores

Sem inspeções no terreno

(1) Deslocação de um inspetor

(2) Deslocação de dois inspetores

RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

Na concretização dos objetivos do presente plano, serão intervenientes o dirigente e os seguintes colaboradores: seis inspetores superiores, dois inspetores técnicos, um inspetor adjunto, três estagiários ao abrigo do programa Estagiar L[1] e cinco em Estagiar T[2] e quatro assistentes técnicos, sendo um em regime de cedência de interesse público pela ATA (Associação de Turismo dos Açores), um colocado através do Programa CTTS e uma afeta à Direção Regional do Turismo na ilha de São Miguel.

Para a realização dos mesmos objetivos será necessário o recurso a viaturas para a deslocação do corpo inspetivo nas ilhas da Região. Sendo que na ilha de S. Miguel este Serviço dispõe de uma viatura (elétrica), a qual ainda é partilhada com a Inspeção Regional do Ambiente, e que mediante agendamento prévio está disponível para as ações inspetivas na ilha.

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 nas ilhas do Pico e de São Jorge, devido à possibilidade de transporte da viatura por via marítima e ainda pela dificuldade de disponibilidade de outros meios de transporte nas referidas ilhas por outros serviços públicos.

Nas restantes ilhas são solicitadas viaturas a outros serviços da administração pública, que disponham de viaturas naquelas ilhas e nas datas pretendidas.

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.

[1] A terminar a 31 de agosto de 2021
[2] A terminar a 30 de junho e a 31 de março

Ilha	Transporte	Alojamento	Ajudas de custo	Total
Santa Maria	€ 500	€ 1.200	€ 502	€ 2.202
São Miguel	-	-	-	-
Terceira	-	-	-	-
Graciosa	€ 500	€ 1.200	€ 502	€ 2.202
São Jorge	€ 500	€ 1.200	€ 502	€ 2.202
Pico	€ 750	€ 1.800	€ 753	€ 3.303
Faial	€ 375	€ 900	€ 376,50	€ 1.651,50
Flores	€ 500	€ 1.200	€ 451,80	€ 2.151,80
Corvo	€ 40	-	€ 50,20	€ 90,20
Total	€ 3.165	€ 7.500	€ 3.137,50	€ 13.802,50

28 de dezembro de 2020.

O Inspetor Regional do Turismo,

Lomelino Pinheiro

8/3/2021