



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Relatório de Atividades



2018



Janeiro 2019



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades 2018

Data da Finalização

Janeiro de 2019

Endereço

SREAT- Inspeção Regional do Turismo
Rua Comendador Ernesto Rebelo, nº14
9900-112 Horta
Telefone: 292 200 500
Email: ir.turismo@azores.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Índice

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABELAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	4
NOTA INTRODUTÓRIA	5
ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	7
1.1. <i>Fiscalizar a atividade de animação turística (terrestre e marítima)</i>	7
1.2. <i>Fiscalizar os empreendimentos turísticos</i>	7
1.3. <i>Fiscalizar unidades de alojamento local integradas nas tipologias de estabelecimentos de hospedagem e hostel</i>	8
2.1. <i>Detetar e identificar oferta de alojamento não licenciado</i>	8
2.2. <i>Detetar o eventual exercício de atividades e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados</i>	10
3.1. <i>Aperfeiçoar o Manual de Procedimentos da IRT</i>	11
PROJETOS COMPLEMENTARES	13
FISCALIZAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTO REGISTADO	13
ANÁLISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....	14
PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO.....	15
<i>Processos de Contraordenação Pendentes</i>	16
<i>Processos de Contraordenação com Decisão Proferida</i>	17
PLANO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS DA IRT	18
COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES	21
DIREÇÃO REGIONAL DO TURISMO.....	21
AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA.....	21
RECURSOS HUMANOS	22
EXECUÇÃO FINANCEIRA	23
ANÁLISE SWOT	24
CONCLUSÃO	27



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Índice de Tabelas

TABELA 1- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL (N.º DE UNIDADES)	9
TABELA 2- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL (N.º DE CAMAS)	10
TABELA 3- ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS	12
TABELA 4- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO DECIDIDOS EM 2018	17
TABELA 5- RISCOS POR ÁREA DE ATIVIDADE DA IRT	19
TABELA 6- CORRUPÇÃO E CRIMES CONEXOS E MEDIDAS A IMPLEMENTAR	20
TABELA 7- DESLOCAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AÇÕES INSPETIVAS	22
TABELA 8- CUSTOS FINANCEIROS RELATIVOS ÀS DESLOCAÇÕES	23

Índice de Figuras

FIGURA 1- RECLAMAÇÕES POR ATIVIDADE E POR ILHA	14
FIGURA 2- TOTAL DE RECLAMAÇÕES	15
FIGURA 3- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	15
FIGURA 4- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO PENDENTES	16
FIGURA 5- ANÁLISE SWOT DA IRT	24



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Nota Introdutória

A Inspeção Regional do Turismo (IRT) é um serviço de inspeção da Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo, 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, e com o intuito de refletir sobre o desempenho deste Serviço, seguindo uma abordagem de gestão responsável e de melhoramento. São apresentadas as atividades desenvolvidas no decorrer do ano de 2018 por esta Inspeção Regional do Turismo, e confrontados os seus resultados com os objetivos delineados no plano de atividades para o ano em causa, quando aplicável.

Adicionalmente, foi incluída uma reflexão sobre o Plano de Combate à Corrupção e Infrações Conexas da IRT, elaborado em maio de 2018, e a respetiva implementação.

De referir que os grandes objetivos estratégicos para 2018 foram, em consonância com o que tem vindo a ser desenvolvido, a contribuição para a valorização e qualificação da oferta turística regional, para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo e para a melhoria do serviço prestado.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Análise dos Objetivos Estratégicos

A atividade desenvolvida pela Inspeção Regional do Turismo é principalmente de natureza inspetiva e fiscalizadora, focando-se na realização de ações que promovam o cumprimento das normas legais e regulamentares, sendo que tem como principais destinatários os estabelecimentos de alojamento turístico, as agências de viagens e turismo, as empresas de animação turística e os profissionais de informação turística. 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.

Para tal, no Plano de Atividades de 2018 foram estipulados os seguintes objetivos estratégicos:

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.

Dentro de cada objetivo estratégico foram ainda estipulados, no total, seis objetivos operacionais para um melhor desenvolvimento daqueles. No tópico que se segue desenvolve-se uma análise centrada na evolução e execução de cada objetivo.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Desenvolvimento dos Objetivos Operacionais

1.1. Fiscalizar a atividade de animação turística (terrestre e marítima)

Para o ano de 2018, previa-se que fossem realizadas entre 40 a 60 ações de fiscalização da atividade de animação turística terrestre e marítima. Verificou-se que, em toda a Região Autónoma do Açores foram efetuadas um total de 145 ações. Considera-se, então, que este objetivo foi largamente superado.

De referir, ainda, que estas ações inspetivas incluem também as saídas para o mar de inspetores a bordo de plataformas pertencentes a empresas de animação turística que desenvolvem a atividade de Observação Turística de Cetáceos¹, com o objetivo de fiscalizar o cumprimento por estas empresas das normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade. Ao longo do ano, foi possível a realização de 17 ações fiscalizadoras da atividade de Observação Turística de Cetáceos, 6 na Zona A, 2 na Zona B e 9 na Zona C.

1.2. Fiscalizar os empreendimentos turísticos

De um total de 311 empreendimentos turísticos existentes aquando da elaboração do plano de atividades para 2018, foram fiscalizados 72, o que se traduz em cerca de 23% dos mesmos. Considerando que o objetivo para o ano em causa era inspecionar entre 10% a 15% dos empreendimentos, pode-se concluir que foi superado.

Destes 72 empreendimentos turísticos inspecionados, a maioria são Estabelecimentos Hoteleiros (64%) e Empreendimentos de Turismo no Espaço Rural (24%).

¹ Consoante disponibilidade de lugares na plataforma e cumprindo o disposto na alínea f) do n.º 1 do art. 11º do Decreto Legislativo n.º 9/99/A na sua redação em vigor.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

1.3. Fiscalizar unidades de alojamento local integradas nas tipologias de estabelecimentos de hospedagem e *hostel*

Quando foi projetado o plano de atividades de 2018 encontravam-se registados na R.A.A. 108 estabelecimentos de hospedagem e *hostel*. Destes, foram fiscalizados 85– 78 estabelecimentos de hospedagem e 7 *hostels* – o que corresponde a cerca de 79% do total registado, superando o objetivo previsto de 10% a 20%.

Para além destas tipologias, foram ainda incluídas no âmbito do alojamento local, outras tipologias, nomeadamente moradias e apartamentos que, apesar de não previstas no plano de atividades, mostraram-se necessárias e oportunas em resultado de reclamações e da ação conjunta desenvolvida com a Autoridade Tributária e Aduaneira (melhor explanada na página 21), perfazendo um total de 119 alojamentos locais vistoriados.

2.1. Detetar e identificar oferta de alojamento não licenciado

Durante os últimos anos, a deteção e identificação de alojamento não licenciado tem sido, de todas as atividades desenvolvidas por esta Inspeção Regional, uma das que tem gerado um maior volume de trabalho. Isto é visível, por exemplo, verificando que, entre 2011 e 2017, o número total de deteções foi sempre crescendo, tendo o maior aumento ocorrido entre 2016 e 2017, com a deteção de 202 e 316 casos, respetivamente, em cada ano. No entanto, em 2018 verificou-se uma inversão desta tendência, ocorrendo o primeiro decréscimo no número de casos detetados nos últimos sete anos.

Assim, no ano passado foram detetados um total de 216 alojamentos turísticos eventualmente não licenciados, sendo a ilha do Pico, a única onde se verificou um aumento das deteções em relação ao ano anterior.



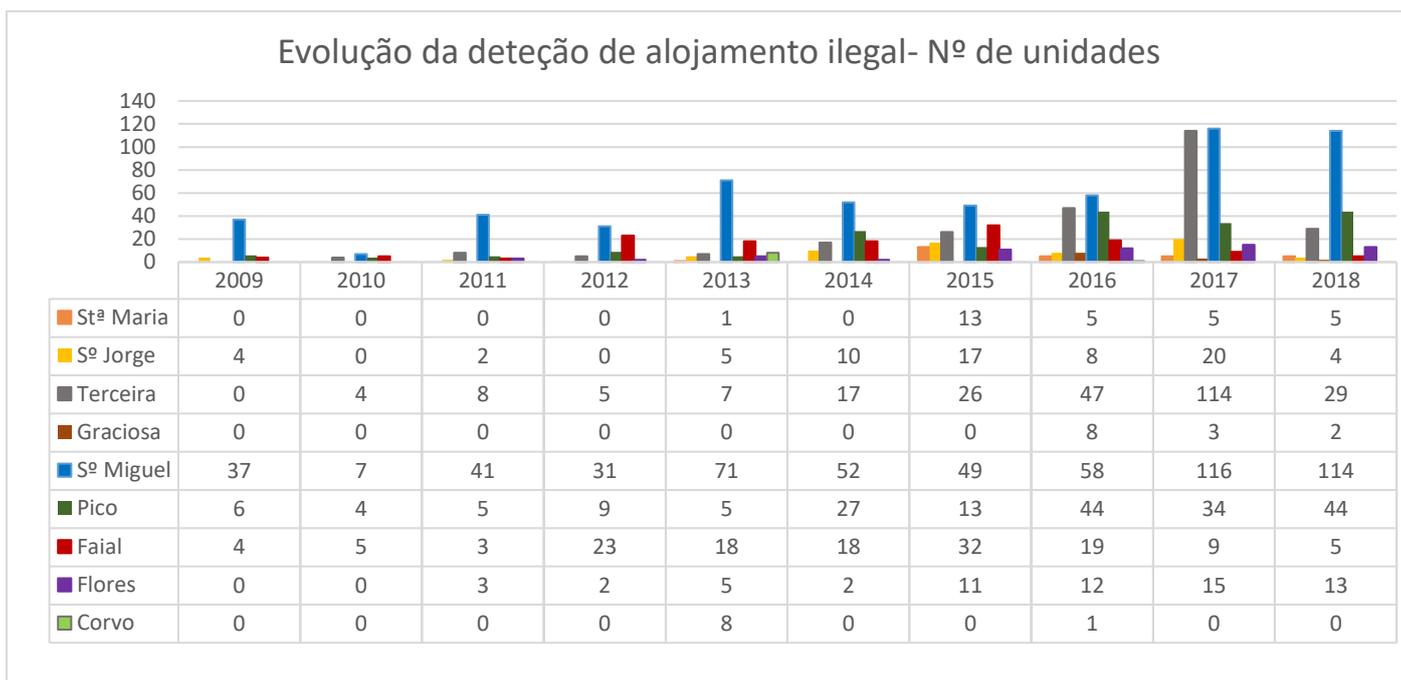
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Referir que, em mais de 80% dos alojamentos detetados em toda a Região, os operadores já procederam ao licenciamento ou à suspensão da atividade.

Relativamente ao objetivo estratégico em análise, conclui-se que este foi amplamente superado, na medida em que estavam elencados neste objetivo 130 ações de deteção para que o mesmo fosse atingido.

Seguidamente, é apresentado o número de unidades detetadas na última década, e a sua conversão em número aproximado de camas, para cada ilha.

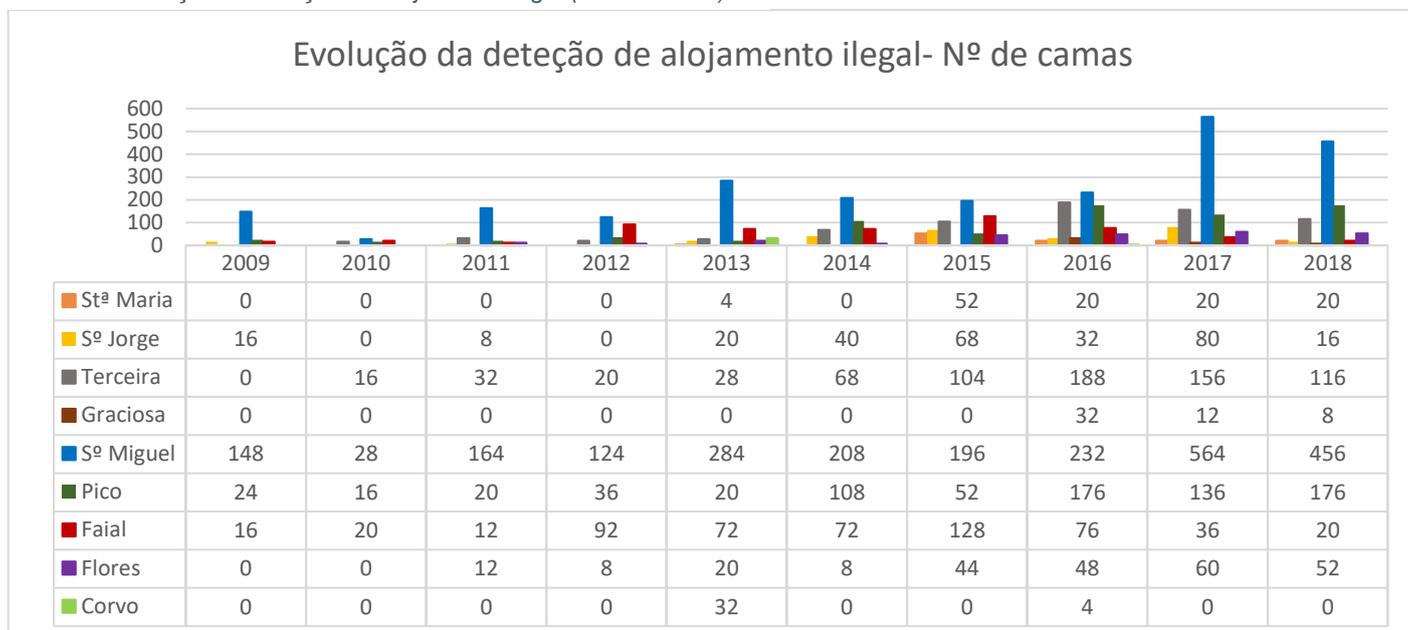
Tabela 1- Evolução da deteção de alojamento ilegal (n.º de unidades)





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Tabela 2- Evolução da deteção de alojamento ilegal (n.º de camas)



De notar, que nos últimos dez anos foram detetados um total de 1344 unidades de alojamento eventualmente não licenciado, a que correspondem cerca de 5376 camas.

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

Para 2018 previa-se o desenvolvimento de 50 a 75 ações de deteção de exercício de atividades e profissões turísticas por empresas ou profissionais eventualmente não registados. Com a efetiva realização de 157 destas ações em toda a região, pode-se concluir que o objetivo foi também superado.

Estas ações foram desenvolvidas em diferentes pontos de interesse turístico das várias ilhas, onde a elevada probabilidade de concentração/presença de turistas potencia a afluência de empresas e profissionais sem o devido registo e certificação para desenvolverem atividades de animação turística. Apontar, a título de exemplo, locais de interesse turístico como a cidade de Angra do Heroísmo classificada como património mundial, paisagens protegidas classificadas como



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

reservas naturais e ainda outros locais cuja probabilidade de encontrar atividades ilícitas é maior como portos, aeroportos e miradouros.

As ilhas com maior incidência deste tipo de ações foram São Miguel e Terceira – 32% e 57% do total, respetivamente– justificada pelo grande volume de oferta que se encontra nestas ilhas.

3.1. Aperfeiçoar o Manual de Procedimentos da IRT

Seguindo um dos objetivos operacionais previstos no Plano de Atividades da Inspeção Regional do Turismo para 2018, este Serviço empenhou-se em atualizar e aperfeiçoar o seu Manual de Procedimentos. Realçar que a elaboração do manual resultou da recolha de contributos de todos os colaboradores e inspetores da IRT.

Este é um documento que pretende auxiliar os colaboradores desta Inspeção na realização das atividades inspetivas da sua competência e outras inerentes, contribuindo para uma atuação mais eficaz, eficiente e de qualidade.

A nova versão do Manual de Procedimentos apresenta um maior grau de detalhe e sistematização dos procedimentos associados às diversas atividades previstas. Para além de se aprofundarem as ações a desenvolver nas atividades inspetivas já contidas no anterior manual, acrescentaram-se outros procedimentos em falta, relativamente às ações inspetivas e vistorias a estabelecimentos de alojamento local, e a análise e tratamento de reclamações. Acrescentou-se, ainda, a referência à deteção de profissionais de informação turística não registados.

Foram ainda introduzidos, em anexo ao manual, os formulários, relatórios e minutas de documentos necessários à implementação dos procedimentos descritos, o que tornou o manual ainda mais funcional.

Fez-se constar no novo manual diversos anexos relativos a modelo de autos de notícia e de ofícios. No entanto, atendendo à complexidade dos processos de contraordenação, optou-se apenas por adicionar as minutas de documentos mais utilizados no seu decurso. De qualquer forma, relativamente aos procedimentos a



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

adotar, estes deverão sempre pautar-se pelo cumprimento do Regime Geral das Contraordenações e Coimas.

Resumidamente, implementaram-se **três** grandes alterações ao Manual, a ver: o desenvolvimento em detalhe da descrição das atividades anteriormente já inclusas, a adição de atividades em falta e ainda, o aditamento, das minutas de documentos a serem utilizadas. Com esta análise conclui-se que o objetivo operacional de se aperfeiçoar o Manual de Procedimentos da IRT foi atingido, uma vez que a meta estabelecida foi a implementação de 3 a 4 soluções de aperfeiçoamento.

Na tabela 3, em baixo apresentada podemos observar um resumo de todos os objetivos operacionais e os seus indicadores e respetivos resultados, estabelecidos para 2018, onde podemos verificar que o objetivo de melhorar o a qualidade do serviço prestado foi atingido e todos os outros foram superados.

Tabela 3- Análise do cumprimento dos objetivos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultados	Classificações
Fiscalizar a atividade de animação turística (terrestre e marítima)	Nº de ações de fiscalização da atividade de animação turística	[40;60]	145	Superado
Fiscalizar os empreendimentos turísticos	Percentagem de ações de fiscalização dos empreendimentos existentes (311)	[10%;15%]	23%	Superado
Fiscalizar unidades de alojamento local integrados nas tipologias de estabelecimentos de hospedagem e <i>hostel</i>	Percentagem de ações de fiscalização de estabelecimentos de hospedagem e <i>hostel</i> existentes (108)	[10%;20%]	79%	Superado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Detetar e identificar oferta de alojamento não licenciado	Nº de ações de deteção e identificação de alojamento não licenciado	[130;180]	216	Superado
Detetar o eventual exercício de atividades e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados	Nº de ações de deteção e identificação de atividades	[50;75]	157	Superado
Aperfeiçoar o Manual de Procedimentos da IRT	Nº de soluções para o aperfeiçoamento do Manual de Procedimentos	[3;4]	3	Atingido

Projetos Complementares

Fiscalização de Oferta de Alojamento Registrado

No seguimento do trabalho iniciado em 2017, e apesar de não ter sido definido e incluído no Plano de Atividade, no decurso do ano passado continuou-se a desenvolver ações tendo em vista a deteção de oferta irregular de alojamentos registados.

Deste modo, foram analisados diversos anúncios de alojamento turístico, para se verificar se as características enunciadas na oferta correspondiam efetivamente aos elementos constantes dos registos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Neste ano, para além dos aspetos referentes à capacidade máxima permitida -número de quartos e camas- e à tipologia oferecida, foi também verificado o cumprimento da obrigatoriedade de publicitação do número de Registo Regional de Alojamento Local (quando aplicável).

Como resultado das ações desenvolvidas foram então detetadas 29 situações irregulares, todas referentes a estabelecimentos de alojamento local.

Análise e Tratamento de Reclamações

Durante o ano de 2018 deram entrada na Inspeção Regional do Turismo, enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo, um total de 317 reclamações.

Na figura 1 são apresentadas as atividades alvo de reclamações por ilha. A partir da sua análise, podemos rapidamente concluir que as ilhas de maior concentração de atividades turísticas são também as que apresentam naturalmente um maior número de reclamações. Destaca-se ainda na figura 2, as atividades que foram objeto de reclamação a nível regional, sendo que a maioria – 63% - incidiram sobre estabelecimentos de alojamento turístico. Destas, cerca de 50% referiam-se a queixas contra os serviços prestados nestes alojamentos.

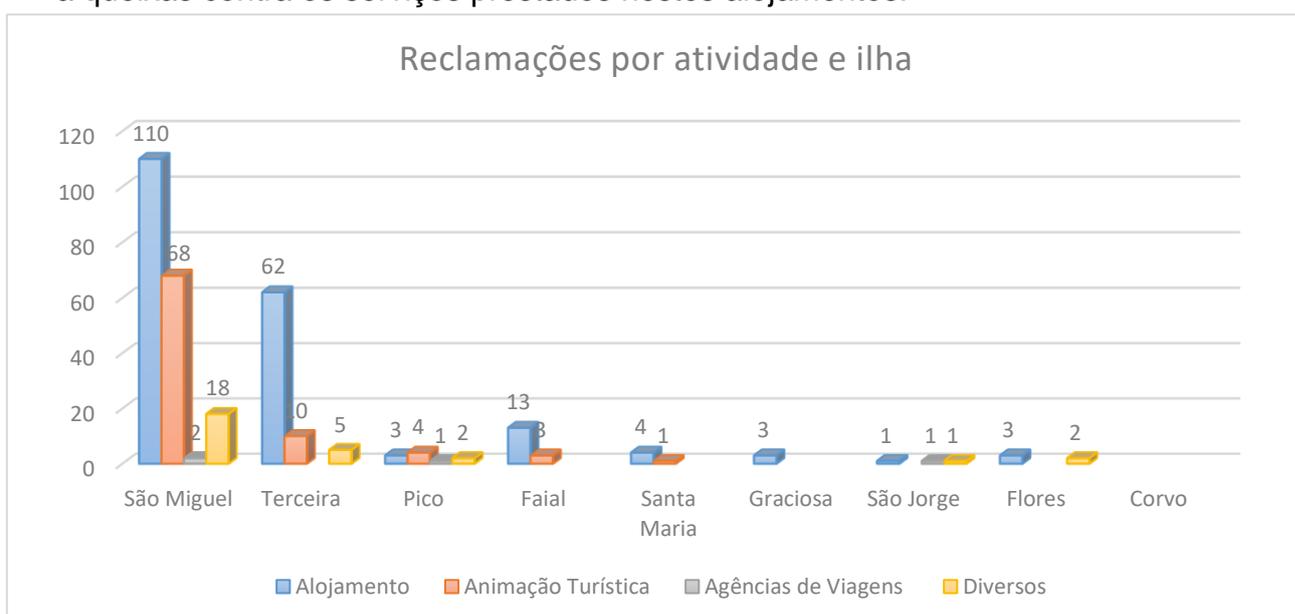


Figura 1- Reclamações por atividade e por ilha



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

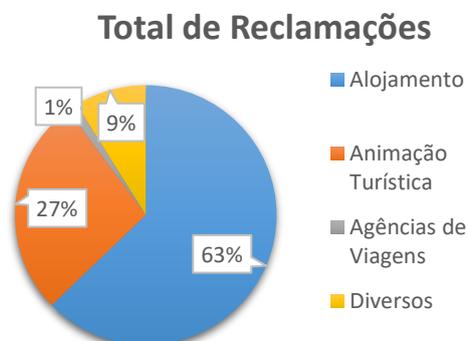


Figura 2- Total de Reclamações

Outro aspeto que nos parece pertinente de avaliação é a variação do número de reclamações que têm sido analisadas pela IRT. Examinando os últimos 5 anos (figura 3) pode-se constatar que o número total de reclamações tem vindo a aumentar linearmente.

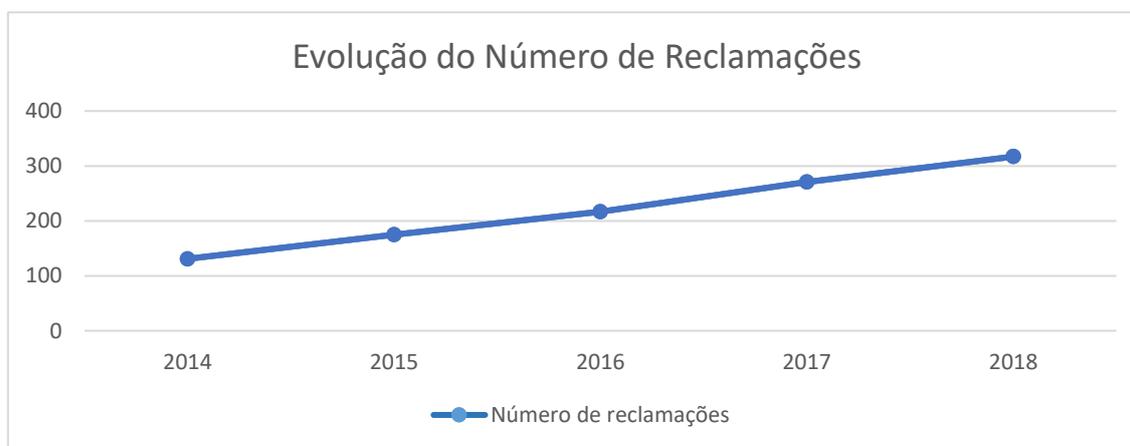


Figura 3- Evolução do Número de Reclamações

Processos de Contraordenação

No que concerne às atividades ilícitas detetadas no ano em análise, foram instaurados **dezasseis** processos de contraordenação, um valor que triplicou em comparação com o ano anterior (onde se registaram apenas cinco processos), sendo que, a sua maioria estão relacionados com a oferta de serviços de alojamento turístico sem título legal válido.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Processos de Contraordenação Pendentes

No final do ano 2018 encontravam-se pendentes (com instrução concluída ou em curso), **vinte e dois** processos de contraordenação, sendo que apenas seis foram instaurados em ano anterior a 2018. Na figura 4 podemos observar os tipos de infrações referentes a todos os processos pendentes.

**Processos de Contraordenação pendentes
a 31 de dezembro de 2018**



Figura 4- Processos de Contraordenação Pendentes



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Processos de Contraordenação com Decisão Proferida

No decorrer do ano de 2018 foi proferida decisão em **oito** processos de contraordenação.

Na tabela seguinte são expostos os detalhes destes processos.

Tabela 4- Processos de contraordenação decididos em 2018

Atividade Arguido	Atividade ilícita	Decisão	Custas Processuais	Estado do Processo
	Circulação de veículo motorizado, não autorizado em percurso pedestre	Arquivamento	Sem custas	Arquivado
	Circulação de veículo motorizado, não autorizado em percurso pedestre	Arquivamento	Sem custas	Arquivado
Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Aplicada coima no valor de € 1.400,00	A cargo do arguido (€ 64,15)	Arquivado (Pagamento efetuado)
Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Aplicada coima no valor de € 12.500,00	A cargo do arguido (€ 64,15)	Arquivado (Pagamento efetuado)
Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Aplicada coima no valor de € 1.250,00 impugnada judicialmente tendo o tribunal proferido uma admoestação em substituição da coima	Sem custas conforme impugnação judicial	Arquivado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Aplicada coima no valor de € 1.350,00	A cargo do arguido (€ 94,75)	Pagamento efetuado em prestações (em curso)
Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Admoestação	A cargo do arguido (€ 113,80)	Arquivado (Pagamento efetuado)
Exploração de alojamento	Oferta de alojamento turístico sem título válido (alínea a) do n.º1 e n.º5 do art. 53.º do RJIEFET)	Aplicada coima no valor de € 1.250	A cargo do arguido (€ 74,35)	Arquivado (Pagamento efetuado)

Plano de combate à corrupção e infrações conexas da IRT

Em maio de 2018, procedeu este Serviço à atualização e revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), ao qual foi aditado um Código de Ética e de Conduta desta Inspeção Regional do Turismo, visando este último documento a prevenção de conflitos de interesses, conforme recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) nº1/2009, de 1 de julho, e 1/2010, de 7 de abril.

O documento procede à análise exaustiva de riscos de corrupção ali elencados e destina-se à prevenção dos fenómenos da corrupção e infrações conexas, resultando de uma reflexão por parte deste serviço.

Os riscos foram identificados relativamente às funções, ações e procedimentos realizados pela unidade orgânica.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Procedeu-se ao levantamento de riscos inerentes à atividade deste serviço, conforme tabela infra:

Tabela 5- Riscos por área de atividade da IRT

Atividade:	Identificação de riscos
Inspeção	Seleção discricionária de operadores económicos objeto de inspeção
	Fuga de informação relativa a ações programadas
	Violação de dever de confidencialidade ou utilização indevida de informações sigilosas
	Irregularidades nos autos quanto à notícia de infrações, ou anulações das mesmas, para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros – denegação de justiça, favorecimento, corrupção
	Irregularidades em apreensões para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
	Ausência de, ou irregularidades e deficiências de instrução ou de distribuição de processos para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
	Propostas de decisão não isentas para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
	Arquivamento de processos de contraordenação para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
	Conflitos de interesses / incompatibilidades
Gestão de Reclamações	Alteração do curso normal para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
	Violação do dever de confidencialidade ou utilização indevida de informações sigilosas para obtenção de vantagem indevida e/ou favorecimento ou prejuízo de terceiros
Equipamentos e Instrumentos	Manipulação de equipamentos e instrumentos de suporte à ação inspetiva, com vista à obtenção de determinados resultados
Gestão Patrimonial	Uso indevido de viaturas próprias ou de outros serviços
	Desvio de material/existências e equipamentos



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Foi proposta a implementação das seguintes medidas de combate:

Tabela 6- Corrupção e crimes conexos e medidas a implementar

Corrupção e Crimes conexos	Medidas
Tráfico de influências	<ul style="list-style-type: none">• Código de Ética e Conduta• Relatórios de Auditorias Internas• Ação disciplinar dissuasora• Formação sobre riscos de corrupção• Manuais, Procedimentos, Instruções, Orientações internas de serviço• Segregação de funções• Identificação de conflitos de interesses• Critérios objetivos de seleção das ações a realizar• Avaliação da qualidade das ações• Ações periódicas de controlo interno
Suborno	
Recebimento indevido de vantagem	
Peculato	
Peculato de uso	
Participação económica em negócio	
Concussão	
Abuso de poder	
Denegação de justiça e prevaricação	
Violação de segredo	
Favorecimento	

Resulta de uma análise das medidas referidas supra, que ao longo dos seis meses da sua implementação:

- Foi elaborado o Código de Ética e Conduta;
- Foi ministrada formação inicial;
- Foi alterado o Manual de Procedimentos no sentido de ser aperfeiçoado;
- Têm sido emitidas orientações internas escritas;
- Existe segregação de funções, pois os inspetores intervenientes nos processos não participam no processo de contraordenações;
- Estão identificados os eventuais conflitos de interesses e os inspetores não prestam trabalho remunerado fora do serviço, estando cumprido o princípio da exclusividade de funções.

As restantes situações referidas supra, encontram-se a ser trabalhadas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Tendo em conta que o plano de Riscos de Gestão é um instrumento dinâmico, carece de monitorização da sua execução, com vista a aferir a sua efetividade, utilidade, eficácia e eventual correção das medidas propostas.

Colaboração com outras entidades

Direção Regional do Turismo

A Inspeção Regional e a Direção Regional do Turismo mantêm uma estreita cooperação, contribuindo esta Inspeção com a emissão de pareceres e informações; com o acompanhamento dos técnicos em auditorias de classificação e reclassificação dos empreendimentos turísticos; e ainda, na representação daquela Direção Regional na realização de vistorias de imóveis para verificação dos requisitos mínimos previstos na Portaria nº 83/2016, de 4 de agosto na redação em vigor, tendo em vista a comercialização dos estabelecimentos como alojamento local.

Esta colaboração, solicitada apenas pelo Município de Ponta Delgada, tem tido uma expressão bastante significativa na rotina dos serviços desta Inspeção Regional, em particular na ilha de S. Miguel. No último ano, contabilizaram-se **332** participações dos Inspetores neste tipo de vistorias, o que representou uma média de 27,6 vistorias realizadas mensalmente.

Autoridade Tributária e Aduaneira

À semelhança do ano passado, nos meses de agosto e setembro realizou-se a pedido da Autoridade Tributária e Aduaneira, uma ação conjunta, que visava o controlo de estabelecimentos de alojamento local registados, no que respeita à verificação do cumprimento da legislação tributária. Este ano, contou-se com a colaboração do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras em algumas ações.

Assim, no total, a Inspeção Regional do Turismo marcou presença em **45** ações conjuntas, mais propriamente 18 em São Miguel, 17 na Terceira e 10 no Faial.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Recursos Humanos

A Inspeção Regional do Turismo para a concretização dos objetivos e projetos complementares contou com 9 inspetores, sendo um inspetor adjunto, três inspetores técnicos e cinco inspetores superiores (dois em regime de estágio), 3 dos quais na ilha Terceira, 2 na ilha do Faial e 4 em São Miguel, um número que tem vindo a aumentar devido ao desenvolvimento turístico em todo o arquipélago. Contou ainda com o apoio administrativo de colaboradores da Direção Regional do Turismo, e a colaboração de 2 estagiários ao abrigo do programa Estagiar L.

Na tabela 7, podemos observar que foram realizadas ações inspetivas de janeiro a agosto, e que em vários casos foi necessária a deslocação entre ilhas de um ou dois inspetores. Houve necessidade de alterar e adaptar o plano de ações, inicialmente previsto, em resultado de condições atmosféricas adversas, que impediram a realização da deslocação, e ainda para conciliar a realização dos objetivos previstos com o desenvolvimento de outras ações não previstas no plano de atividades.

Tabela 7- Deslocações para realização de ações inspetivas

Mês/ Ilha	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto
Sta. Maria			19 – 23 (2)			6 – 7 (2)		
S. Miguel	15 - 19	19 - 23	12 - 16	16 - 20	14 - 18	4 – 8 (1)	5 - 6	
Terceira		5 – 9 (1)	19 - 23	16 - 20	7 - 11	18 - 22	9 - 13	6 - 10
Graciosa				3 – 5 (2)		20 – 22 (2)		
São Jorge				9 – 12 (2)			16 – 19 (2)	
Pico		5 – 9 (2)		16 – 20 (2)		25 – 29 (2)		
Faial					14 – 18 (1)	18 – 22 (1)		
Flores			5 – 9 (1)	30 –	- 4 (2) 27 – 31 (2)		2 – 6 (2)	29 – 31 (2)
Corvo							4 (2)	

Legenda: (1) Deslocação de um inspetor.

(2) Deslocação de dois inspetores.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Execução Financeira

A IRT 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 8, verifica-se que os custos inerentes à deslocação dos inspetores totalizaram € 11.064,05 (onze mil sessenta e quatro euros e cinco cêntimos), valor que se situou cerca de € 5.000 abaixo do inicialmente estimado no plano de atividades para 2018 (€ 16,484).

Tabela 8- Custos financeiros relativos às deslocações

Ilha	Transporte	Alojamento	Ajudas Custo	Total
Santa Maria	€ 302.26	€ 578	€ 212.84	€ 1093.10
S. Miguel	€ 117.04	€ 300	€ 59.55	€ 476.59
Terceira	€ 124.04	€ 208	€ 89.10	€ 421.14
Graciosa	€ 378.32	€ 608	€ 193.76	€ 1180.08
S. Jorge	€ 311.80	€ 956	€ 328.29	€ 1596.09
Pico	€ 447.98	€ 974	€ 600.21	€ 2022.19
Faial	€ 249.26	€ -	€ 437.86	€ 687.12
Flores	€ 1088.28	€ 1746	€ 663.26	€ 3497.54
Corvo	€ 40	€ -	€ 50.20	€ 90.20
TOTAL	€ 3058.98	€ 5370.00	€ 2635.07	€ 11064.05



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Análise SWOT

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. A aplicação desta análise à IRT visa permitir 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.

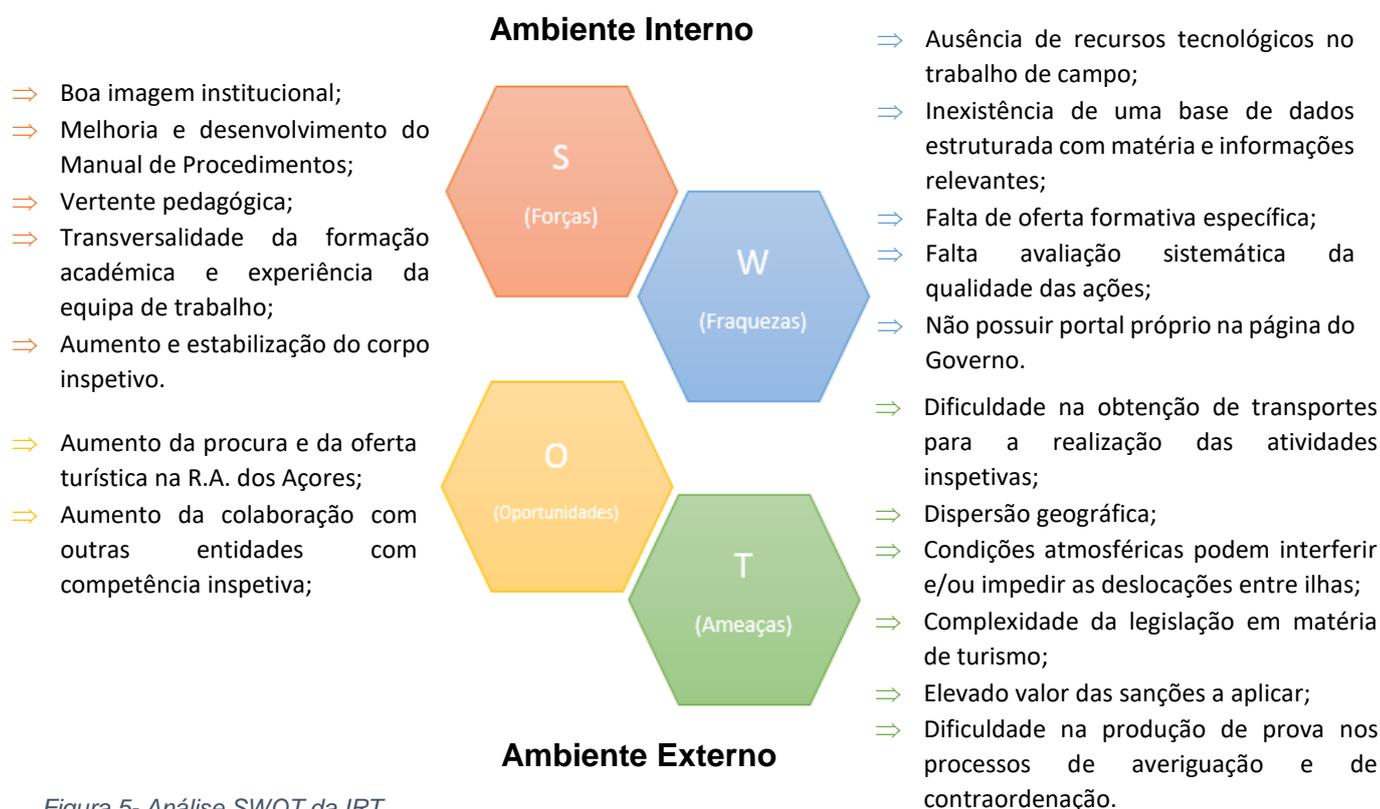


Figura 5- Análise SWOT da IRT



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

O aumento da procura e da oferta turística na Região conduziu a diversas transformações em diferentes contextos, e a Inspeção Regional do Turismo não foi exceção, tendo-se adaptado a esta nova realidade. O crescimento do mercado turístico regional, criou não só um maior volume de trabalho, quer com o aumento das reclamações, quer com o crescente número de operadores a serem fiscalizados, como também um contexto repleto de oportunidades para uma maior presença e melhor desempenho deste Serviço.

Inerentemente, foi surgindo a necessidade de aumentar o corpo inspetivo desta Inspeção Regional. A diversidade na formação académica e experiência da equipa de trabalho tem-se revelado uma mais valia perante a complexidade da legislação relacionada com a atividade turística, permitindo minorar a falta de oferta formativa específica para a área, com formação interna e intercâmbio de conhecimentos entre os diferentes elementos da equipa.

Este aumento e estabilização do corpo inspetivo permite também minimizar os constrangimentos resultantes da dispersão geográfica em que estamos inseridos, possibilitando a deslocação às ilhas onde não existe uma presença contínua de elementos desta Inspeção com mais frequência, e possibilitando uma maior margem para remarcações em caso de cancelamentos ou adiamentos na sequência de condições atmosféricas adversas.

O trabalho inspetivo realizado no exterior enfrenta alguns obstáculos, nomeadamente a falta de recursos tecnológicos que seriam um grande auxílio no trabalho de campo, permitindo um fácil e rápido acesso a informação necessária em contexto de serviço externo. Outro aspeto que dificulta a realização deste tipo de ações é a inexistência de meios de transporte próprios, o que pode levar ao adiamento das ações. Este último obstáculo tem sido contornado com a cooperação de outras entidades que disponibilizam viaturas, não sendo, no entanto, suficiente.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

A colaboração com outras entidades, principalmente com competência inspetiva, tem permitido um maior alcance e cobertura nas áreas competentes, e promoveu ainda a troca de informação e conhecimentos diversos.

Uma das debilidades de maior relevância e maior complexidade traduz-se na falta de avaliação sistemática da qualidade das ações. Ainda assim, esta inspeção tenta atenuá-la com uma atuação e abordagem responsável e direcionada para o autoaperfeiçoamento, por exemplo, através da constante melhoria do Manual de Procedimentos.

A ausência de referência da Inspeção Regional do Turismo no Portal do Governo Regional é uma fraqueza, na medida em que dificulta o acesso do público a esta Inspeção. No entanto, esta componente encontra-se já em fase de resolução, o que permitirá divulgar, não só perante os operadores turísticos, mas também para todo o potencial consumidor/turista, as competências, o trabalho desenvolvido e os contatos deste Serviço.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Conclusão

No decorrer do ano de 2018, e em linha com o que vem acontecendo nos últimos anos, a Inspeção Regional do Turismo empenhou-se em atingir todos os objetivos a que se propôs, promovendo o cumprimento da legislação em matéria de turismo.

Relativamente ao propósito de melhorar a qualidade do serviço prestado através do aperfeiçoamento do Manual de Procedimentos, este foi também atingido. Este Manual, através da sistematização e organização do trabalho e procedimentos, pretende apoiar o trabalho de quem exerce e inicia a sua atividade profissional na IRT, contribuindo para uma atuação mais eficaz, eficiente e de maior qualidade. Neste sentido, é um instrumento dinâmico que se quer atualizado e que reflita a realidade e as melhores práticas de atuação do serviço ao qual se refere. Implementaram-se, então, três grandes alterações, nomeadamente, o desenvolvimento dos procedimentos existentes, a adição de novos procedimentos e, ainda, o aditamento, em anexo ao manual, das minutas documentos e modelos a serem utilizados. De realçar que a produção do Manual resultou da recolha de contributos de todos os colaboradores e inspetores da IRT.

Face ao exposto, concluiu-se que as atividades realizadas ao longo do ano permitiram superar todos os objetivos previstos, à exceção do relativo ao aperfeiçoamento do Manual de Procedimentos. De salientar o número de ações de fiscalização de atividades de animação turística e o número de deteção de operadores a desenvolver ilegalmente a atividade, objetivos que superaram largamente a meta prevista inicialmente.

No que se concerne ao alojamento turístico, de referir que, apesar dos valores de alojamento não registado ainda serem elevados, verificou-se uma inversão na tendência de aumento até então verificada. Esta diminuição de oferta de alojamento não registado pode ser interpretada como resultado, entre outros fatores, é certo, da forte atuação desta inspeção no controlo de alojamento não licenciado, e do maior conhecimento exterior da atuação desta inspeção.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Por outro lado, o número de processos de contraordenação instaurados em 2018 foi mais elevado comparativamente ao ano anterior, sendo a sua grande maioria referente a oferta de alojamento turístico sem título válido.

Quanto às reclamações que dão entrada na IRT, estas têm vindo a aumentar continuamente. No ano em análise, os Serviços desta Inspeção analisaram e trataram um total de 317 reclamações, sendo a sua maioria direcionadas a estabelecimentos de alojamento turístico.

Para além de tudo isto, faz parte da atividade da rotina desta Inspeção a colaboração com outras entidades, principalmente com a Direção Regional do Turismo, na realização de vistorias, na emissão de pareceres sobre projetos legislativos e regulamentares em áreas em que o seu contributo foi considerado pertinente com vista a uma crescente melhoria da qualidade da oferta turística da Região. Em 2018, deu-se continuidade à colaboração iniciada no ano anterior, com a Autoridade Tributária e Aduaneira.

Constatou-se também que o trabalho desenvolvido por esta inspeção tem vindo a ganhar maior visibilidade junto da comunicação social e da população em geral.

Este ano, aplicou-se ainda uma análise SWOT à IRT que permitiu uma melhor avaliação da realidade em que está inserida, procurando soluções e melhorias neste Serviço.

Tudo dito, o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido por esta Inspeção é, conclusiva e manifestamente, bastante positivo. Apesar dos constrangimentos já mencionados neste documento, a sua superação tem sido uma constante, resultado do esforço conjunto e empenhado de todos.

O Inspetor Regional do Turismo

Lomelino Pinheiro