



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

## Relatório de Plano de Atividades 2019





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

## Ficha Técnica

---

### **Título**

Relatório de Plano de Atividades 2019

### **Data da Finalização**

Fevereiro 2020

### **Endereço**

SREAT- Inspeção Regional do Turismo

Rua Comendador Ernesto Rebelo, nº14

9900-112 Horta

Telefone: 292 200 500

Email: [ir.turismo@azores.gov.pt](mailto:ir.turismo@azores.gov.pt)

---



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

## Índice

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>4</b>
<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	<b>5</b>
<b>ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>6</b>
<b>DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 FISCALIZAR EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA (TERRESTRE E MARÍTIMA)</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 FISCALIZAR OS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 FISCALIZAR ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DE AFIXAÇÃO NO EXTERIOR DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL, DA RESPETIVA PLACA IDENTIFICATIVA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 DETETAR OFERTA DE ALOJAMENTO NÃO REGISTADO/LICENCIADO E ALOJAMENTO REGISTADO EM SITUAÇÃO IRREGULAR</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 DETETAR O EVENTUAL EXERCÍCIO DE ATIVIDADES (TERRESTRE E MARÍTIMAS) E PROFISSÕES TURÍSTICAS POR EMPRESAS OU PROFISSIONAIS NÃO REGISTADOS</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1 IDENTIFICAR OFERTA DE ATIVIDADES NÃO LICENCIADAS NAS EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA LICENCIADAS NA R.A.A</b> .....	<b>9</b>
<b>4.1 CONTRIBUIR COM CONTEÚDOS A INserir NO PORTAL DA IRT, COM INFORMAÇÃO ÚTIL E NECESSÁRIA AOS UTENTES E OPERADORES TURÍSTICOS</b> .....	<b>10</b>
<b>PROJETOS COMPLEMENTARES</b> .....	<b>12</b>
ANÁLISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	<b>12</b>
PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO (PCO) .....	<b>14</b>
<b>PLANO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS DA IRT</b> .....	<b>15</b>
<b>COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES</b> .....	<b>17</b>
AUTORIDADE MARÍTIMA .....	<b>17</b>
AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA.....	<b>17</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b> .....	<b>18</b>
<b>EXECUÇÃO FINANCEIRA</b> .....	<b>19</b>
<b>ANÁLISE SWOT</b> .....	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>21</b>



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- Nº DE UNIDADES .....	8
TABELA 2- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL- Nº DE CAMAS .....	8
TABELA 3- ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS .....	11
TABELA 4- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO DECIDIDOS EM 2019.....	15
TABELA 5- RISCOS POR ÁREA DE ATIVIDADE DA IRT .....	16
TABELA 6- CORRUPÇÃO E CRIMES CONEXOS E MEDIDAS A IMPLEMENTAR .....	16
TABELA 7- DESLOCAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AÇÕES INSPETIVAS.....	18
TABELA 8- CUSTOS FINANCEIROS RELATIVOS ÀS DESLOCAÇÕES .....	19

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1- RECLAMAÇÕES POR ATIVIDADE E POR ILHA.....	12
GRÁFICO 2 - RECLAMAÇÕES EM PERCENTAGEM .....	13
GRÁFICO 3- MOTIVOS RELATIVOS AO ALOJAMENTO TURÍSTICO .....	13
GRÁFICO 4- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES.....	13
GRÁFICO 5- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS EM 2019 - INFRAÇÕES .....	14

## Índice de Figuras

FIGURA 1- ANÁLISE SWOT DA IRTUR.....	19
--------------------------------------	----



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

## Nota Introdutória

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) 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 2019 por esta Inspeção Regional, e confrontados os seus resultados com os objetivos delineados no plano de atividades para o ano em causa, quando aplicável.

De referir que os objetivos estratégicos para 2019 foram, em consonância com o que tem vindo a ser desenvolvido, a contribuição para a valorização e qualificação da oferta turística regional, a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo e a melhoria do serviço prestado.





## 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 2019 foram estipulados os seguintes objetivos estratégicos:

- ⇒ Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional.
- ⇒ Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo.
- ⇒ Melhorar a qualidade do serviço prestado

Dentro de cada objetivo estratégico foram ainda estipulados, no total, oito 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 empresas de animação turística (terrestre e marítima)

Para 2019 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 50 a 70 ações de fiscalização de empresas de animação turística, no total contabilizaram-se 101 ações em toda a Região. Assim, considera-se que o objetivo foi superado.

### 1.2 Fiscalizar os empreendimentos turísticos

No plano de atividades de 2019, previa-se a fiscalização de 15% a 20% dos empreendimentos existentes no arquipélago, que correspondiam a 308, na altura. No decorrer do ano foram realizadas ações de fiscalização a 92 empreendimentos, o que se traduz em cerca de 30 %, assim, pode-se concluir que o objetivo foi largamente superado.

Destes 92 empreendimentos contam-se 61 Estabelecimentos Hoteleiros/Apartamentos Turísticos (19,8%), 26 Empreendimentos de Turismo no Espaço Rural (8,4%) e 5 Empreendimentos de Turismo de Habitação (1,6%).

### 1.3 Fiscalizar estabelecimentos de alojamento local

Aquando da elaboração do plano de atividades de 2019 encontravam-se registados na Região Autónoma 2286 alojamentos locais e estipulou-se como objetivo a fiscalização de 5% a 8% destes. No final do ano fiscalizou-se um total de 132 alojamentos, que correspondem a 5,77 %, atingindo o objetivo proposto.

Dos 132 alojamentos locais fiscalizados constam 57 Estabelecimentos de Hospedagem, 32 Moradias, 23 Apartamentos, 11 Quartos na residência do locador e 9 Hostel.

### 1.4 Fiscalizar o cumprimento da obrigatoriedade de afixação no exterior dos estabelecimentos de alojamento local, da respetiva placa identificativa

Para o ano de 2019, considerou-se um objetivo de fiscalização a verificação do cumprimento da obrigatoriedade de afixação no exterior dos estabelecimentos de alojamento local, da respetiva placa identificativa, sendo que na altura, existiam 2286 alojamentos locais e que a meta estabelecida foi de 250 a 350 alojamentos. No total foram fiscalizados 329 alojamentos e todos os que se encontravam irregulares procederam a colocação da respetiva placa identificativa no exterior. Foi assim, atingido o objetivo proposto.



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

## 2.1 Detetar oferta de alojamento não registado/licenciado e alojamento registado em situação irregular

Relativamente à deteção de alojamento não registado, em 2019 constatou-se, tal como em 2018, uma tendência de redução do número de alojamentos não registados na Região, sendo que no total foram detetados 163 alojamentos, em 71 ações de deteção.

Na tabela 1, podemos identificar um decréscimo de alojamentos detetados, significativo em quase todas as ilhas, expeto São Miguel, São Jorge e Faial. Um fator que pode ter influenciado esta tendência é o facto de as plataformas de reservas *online* solicitarem o n.º de registo ou licença dos alojamentos, tal como já havia sido constatado no ano anterior.

Na tabela 2, podemos ainda analisar uma estimativa da evolução da deteção do n.º de camas “ilegais” na região de 2012 a 2019.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Stª Maria</b>	0	1	0	13	5	5	5	1
<b>S. Miguel</b>	31	71	52	49	58	116	114	119
<b>Terceira</b>	5	7	17	26	47	114	29	1
<b>Graciosa</b>	0	0	0	0	8	3	2	0
<b>S. Jorge</b>	0	5	10	17	8	20	4	6
<b>Pico</b>	9	5	27	13	44	34	44	15
<b>Faial</b>	23	18	18	32	19	9	5	10
<b>Flores</b>	2	5	2	11	12	15	13	11
<b>Corvo</b>	0	8	0	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>161</b>	<b>202</b>	<b>316</b>	<b>216</b>	<b>163</b>

TABELA 1- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL- Nº DE UNIDADES

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Stª Maria</b>	0	4	0	52	20	20	20	4
<b>S. Miguel</b>	124	284	208	196	232	564	456	476
<b>Terceira</b>	20	28	68	104	188	456	116	4
<b>Graciosa</b>	0	0	0	0	32	12	8	0
<b>S. Jorge</b>	0	20	40	68	32	80	16	24
<b>Pico</b>	36	20	108	52	176	136	176	60
<b>Faial</b>	92	72	72	128	76	36	20	40
<b>Flores</b>	8	20	8	44	48	60	52	44
<b>Corvo</b>	0	32	0	0	4	0	0	0
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>480</b>	<b>504</b>	<b>644</b>	<b>808</b>	<b>1264</b>	<b>864</b>	<b>652</b>

TABELA 2- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL- Nº DE CAMAS



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

## SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

### INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

No que concerne às ações de deteção de alojamento registado em situação irregular, foram analisadas várias plataformas de reserva *online*. Posteriormente, os anúncios detetados foram confrontados com a listagem de alojamento local da Direção Regional do Turismo, de forma a comprovar a irregularidade, no total foram detetados 326 alojamentos em 69 ações de deteção. Sendo que as irregularidades mais detetadas foram a oferta de capacidade a mais da capacidade máxima registada, seguida pela ausência do n.º de registo.

Resultante da falta de colaboração ou cooperação de alguns operadores de Alojamento Local na regularização da situação detetada, foi proposto o cancelamento do registo de 26 (vinte e seis) alojamentos à Direção Regional do Turismo.

No total das ações de deteção de alojamento não registado/licenciado e alojamento em situação irregular contabilizaram-se 140 ações, uma vez que a meta estabelecida foi de realizar 70 a 85 ações, considera-se que o objetivo foi largamente superado.

## 2.2 Detetar o eventual exercício de atividades (terrestre e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados

Para o cumprimento deste objetivo foram desenvolvidas 132 ações de deteção ao exercício de atividades de animação turística e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados, sendo que se previa o desenvolvimento de 75 a 95 ações, concluiu-se que o objetivo foi superado.

Estas ações foram desenvolvidas em diferentes pontos de interesse turístico e ainda em portos e aeroportos das nove ilhas, sendo as ilhas de maior dimensão (São Miguel e Terceira), onde se realizaram mais ações e se detetou mais irregularidades nos profissionais de turismo. Com o mesmo intuito, foram ainda realizadas treze saídas ao mar, sendo que na sua maioria, contou-se com a colaboração da Autoridade Marítima através da Polícia Marítima, onde se verificou ainda o cumprimento das normas da atividade de observação turística de cetáceos.

## 3.1 Identificar oferta de atividades não licenciadas nas empresas de animação turística licenciadas na R.A.A.

Para 2019 previa-se o desenvolvimento de 20 a 40 ações de deteção e identificação de atividades não licenciadas desenvolvidas por empresas de animação turística que se encontrem licenciadas/registadas na R.A.A.. Com a efetiva realização de 39 ações em toda a região, foi atingindo o objetivo proposto. Sendo que a maioria das empresas ou atividades detetadas apenas careciam de divulgação do respetivo número de licença.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

**4.1 Contribuir com conteúdos a inserir no portal da IRT, com informação útil e necessária aos utentes e operadores turísticos**

No ano de 2019 foi criada, no portal do GRA, a página institucional da Inspeção Regional do Turismo, a qual se encontra operacional e acessível através do link: <http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/sreat-irt/?cName=sreat-irt&lang=pt&area=ct>.

Para além dos conteúdos “obrigatórios”, nomeadamente, a apresentação da IRTur, a biografia do Inspetor Regional, o organograma e os contatos do Serviço, os planos e relatórios de atividades, etc., foi ainda estipulado no Plano de Atividades de 2019, como objetivo operacional, contribuir com conteúdos a inserir no portal da IRTur, com informação útil e necessária aos utentes e operadores turísticos. Assim, com o intuito de dar cumprimento a este objetivo, foram incluídos os seguintes elementos:

1. A disponibilização de documento orientador para os exploradores de alojamento local contendo informação útil e simplificada sobre os requisitos e obrigações a que esta tipologia de alojamento está sujeita;
2. Criação do Sistema de Reclamação ou Denúncia Eletrónica da IRTur, permitindo a apresentação de reclamações por parte dos respetivos clientes contra operadores turísticos, diretamente a este serviço inspetivo;
3. A disponibilização de uma compilação da legislação que compete a este Serviço Inspetivo aplicar na fiscalização das atividades turísticas;

São ainda publicados nesta página *online* os relatórios inspetivos, dando cumprimento à obrigatoriedade prevista no Decreto Legislativo Regional n.º 5/2019/A, de 4 de fevereiro.

De acordo com o disposto no artigo n.º 4 da Resolução do Conselho do Governo n.º 178/2010, de 24 de dezembro e em colaboração com a Direção Regional do Consumidor, foi criada uma hiperligação na página da rede GRA da IRTur que permite realizar reclamações/denúncias *online* dos serviços prestados pelos operadores turísticos da Região.

Adicionalmente, são também apresentados os comunicados e notícias publicados pelo GaCS relacionados com a IRTur.

Considerando que foi proposto a inserção de 3 a 5 informações no portal, pode-se concluir que o objetivo foi atingido.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Classificação</b>
Fiscalizar empresas de animação turística (terrestre e marítima)	N.º de ações de fiscalização das empresas de animação turística	[50;70]	101	Superado
Fiscalizar os empreendimentos turísticos	Percentagem de ações de fiscalização dos empreendimentos existentes	[15%;20%]	29,87 %	Superado
Fiscalizar estabelecimentos de alojamento local	Percentagem de ações de fiscalização de estabelecimentos de alojamento local existentes	[5%;8%]	5,77 %	Atingido
Fiscalizar o cumprimento da obrigatoriedade de afixação no exterior dos estabelecimentos de alojamento local, da respetiva placa identificativa	N.º de estabelecimentos verificados	[250;350]	329	Atingido
Detetar oferta de alojamento não registado/licenciado e alojamento registado em situação irregular	N.º de ações de deteção de alojamento não registado ou irregular	[70;85]	140	Superado
Detetar o eventual exercício de atividades (terrestre e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados	N.º de ações de deteção de atividades e profissões turísticas	[75;95]	132	Superado
Identificar oferta de atividades não licenciadas nas empresas de animação turística licenciadas na R.A.A.	N.º de ações de deteção e identificação	[20;40]	39	Atingido
Contribuir com conteúdos a inserir no portal da IRT, com informação útil e necessária aos utentes e operadores turísticos	N.º de conteúdos a inserir no portal da IRTur	[3;5]	3	Atingido

TABELA 3- ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS



## Projetos Complementares

### Análise e Tratamento de Reclamações

Em 2019 foram rececionadas na Inspeção Regional do Turismo, 277 reclamações, enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo.

Nos gráficos 1 e 2 são apresentadas as atividades alvo de reclamações por ilha. A partir da sua análise, podemos rapidamente concluir que as ilhas de maior concentração de serviços e atividades turísticas são também as que apresentam naturalmente um maior número de reclamações e, ainda, que é nos estabelecimentos de alojamento turístico onde se registam mais reclamações, representando 68 % do total.

Destaca-se ainda no gráfico 3, os motivos das reclamações por percentagem, sendo que a maioria – 49% - incidiram sobre os serviços prestados e que 13 % das reclamações rececionadas ficaram sem efeito, devido a motivo de anulação das mesmas pelo seu autor ou informação insuficiente. No ano 2019, contou-se também 5 elogios aos estabelecimentos (3%).

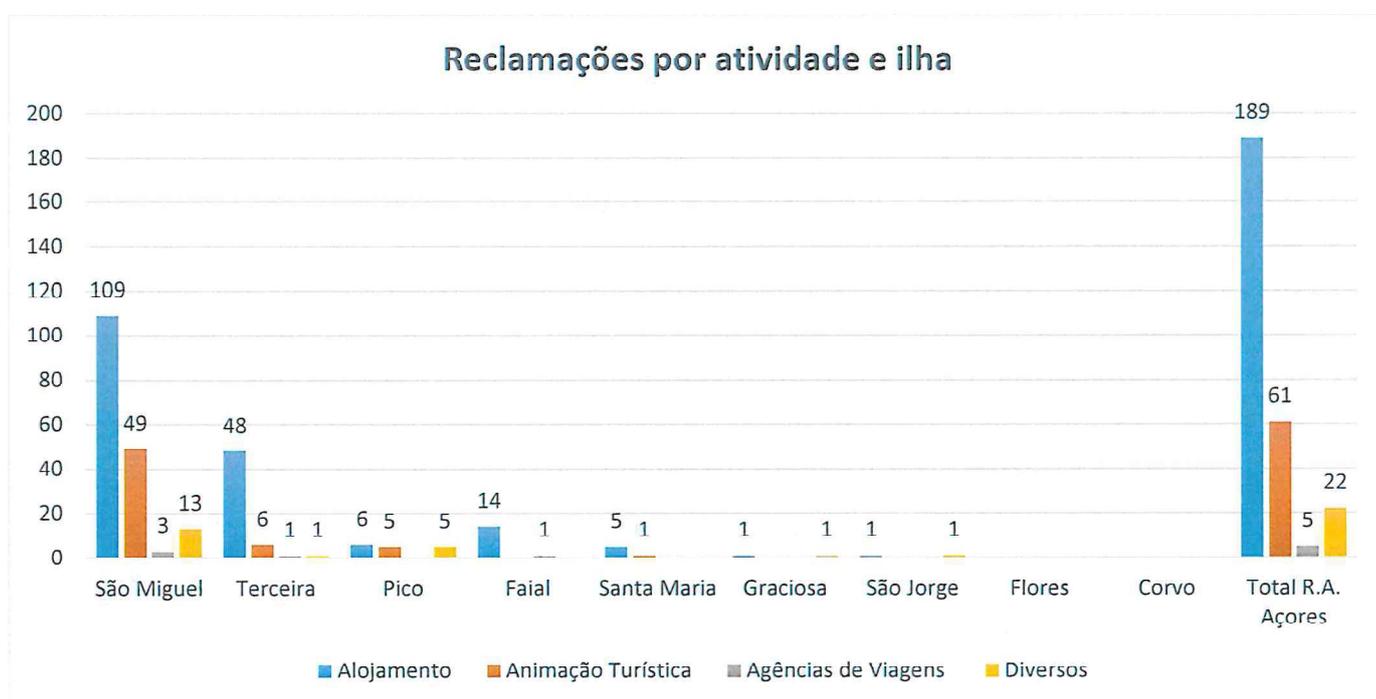


GRÁFICO 1- RECLAMAÇÕES POR ATIVIDADE E POR ILHA



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

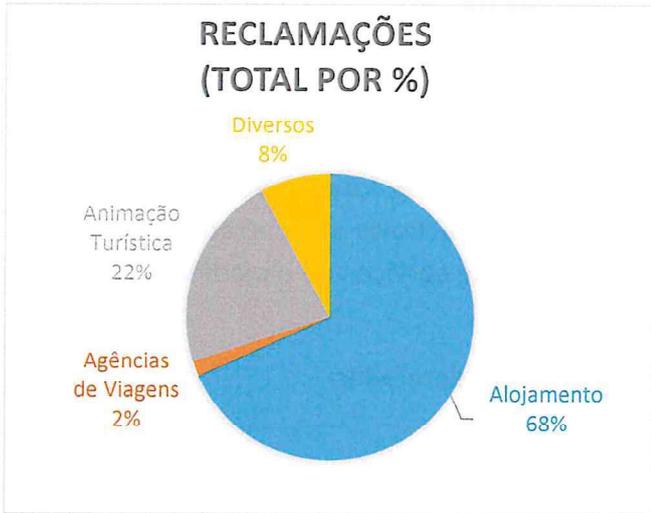


GRÁFICO 2 - RECLAMAÇÕES EM PERCENTAGEM



GRÁFICO 3- MOTIVOS RELATIVOS AO ALOJAMENTO TURÍSTICO

Outro aspeto a ter em consideração é a evolução das reclamações rececionadas ao longo dos anos pela IRTur. Analisando o gráfico 4, podemos verificar que contrariamente à tendência que se vinha a verificar nos anos anteriores, em 2019 o número de reclamações decresceu ligeiramente.

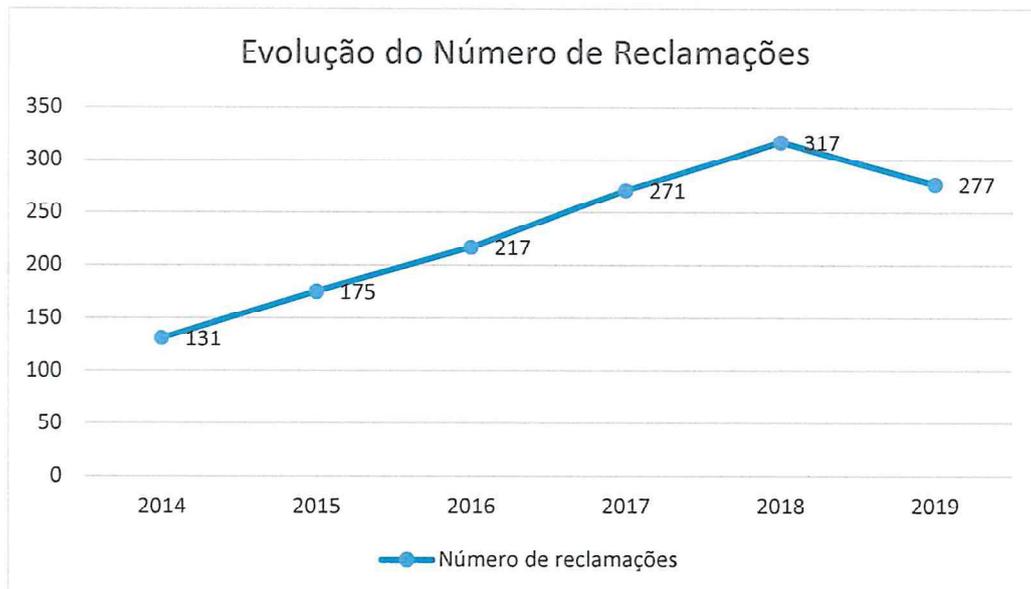


GRÁFICO 4- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



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

### Processos de Contraordenação (PCO)

Relativamente às atividades ilícitas detetadas no ano 2019, foram levantados 18 autos de notícia, sendo que a treze dos quais foram instaurados processos de contraordenação. Na sua maioria, continuam a estar relacionados com a oferta de serviços de alojamento turístico sem título legal válido.

No gráfico abaixo, podem ser verificadas as infrações detetadas.

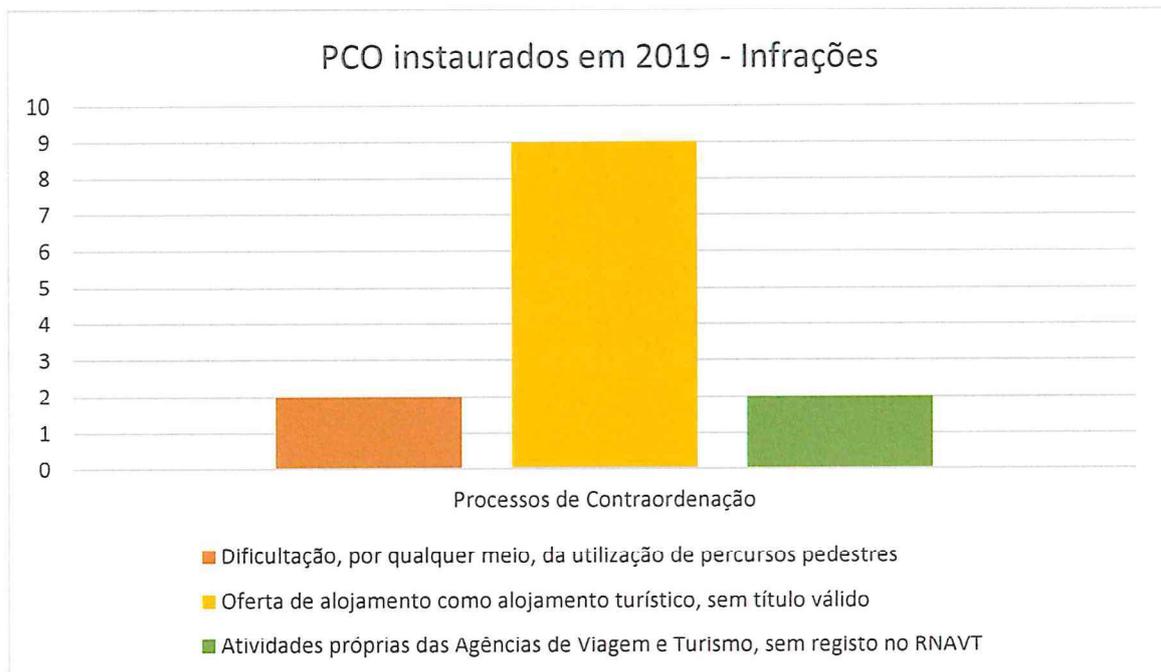


GRÁFICO 5- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS EM 2019 - INFRAÇÕES

Na tabela infra (Tabela 4), apresenta-se os processos de contraordenação que tiveram decisão proferida em 2019, bem como a indicação da respetiva decisão, custas processuais e estado do processo.

Atividade do Arguido	Atividade ilícita	Decisão	Custas Processuais	Estado do Processo
Exploração de Empreendimento Turístico	Falta de disponibilização imediata do Livro de Reclamação	Aplicada coima no valor de 1.750 €	A cargo do arguido (€ 250,63)	Efetuada pagamento da coima- Arquivado
Exploração de Empreendimento Turístico	Mau estado de conservação e funcionamento das instalações	Admoestação	A cargo do arguido (€125,35)	Efetuada pagamento de custas- Arquivado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.300 €	A cargo do arguido (€ 125,35)	Efetuo pagamento de coima e custas- Arquivado
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.300 €	A cargo do arguido (€74,35)	Pagamento em prestações- em curso
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.700 €	A cargo do arguido (€84,55)	Impugnação judicial da decisão – em curso
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.250 €	A cargo do arguido (€84,55)	Pagamento em prestações- em curso
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.700 €	A cargo do arguido (€119,70)	Execução judicial da coima - em curso
Exploração de atividade de animação turística	Incumprimento das obrigações devidas pelos operadores marítimo-turísticos	Aplicada coima no valor de 170 €	A cargo do arguido (€135,55)	Efetuo pagamento de coima e custas- Arquivado
Exploração de Empreendimento Turístico	Falta de indicação da classificação na documentação e publicidade	Admoestação	A cargo do arguido (€73)	Efetuo pagamento de coima e custas- Arquivado

TABELA 4- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO DECIDIDOS EM 2019

## Plano de combate à corrupção e infrações conexas da IRT

Preocupação ao nível de levantamento do Riscos por área de atividade da Inspeção Regional do Turismo:

Atividades	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



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

	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

**TABELA 5- RISCOS POR ÁREA DE ATIVIDADE DA IRT**

Propuseram-se medidas de combate à corrupção e infrações conexas, a implementar:

Corrupção e Crimes conexos	Medidas
Tráfico de influências	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética e Conduta</li> <li>• Relatórios de Auditorias Internas</li> <li>• Ação disciplinar dissuasora</li> <li>• Formação sobre riscos de corrupção</li> <li>• Manuais, Procedimentos, Instruções, Orientações internas de serviço</li> <li>• Segregação de funções</li> <li>• Identificação de conflitos de interesses</li> <li>• Critérios objetivos de seleção das ações a realizar</li> <li>• Avaliação da qualidade das ações</li> <li>• Ações periódicas de controlo interno</li> </ul>
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	

**TABELA 6- CORRUPÇÃO E CRIMES CONEXOS E MEDIDAS A IMPLEMENTAR**



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

Resulta de uma análise das medidas referidas supra, que desde que foi implementado:

- Foi elaborado o Código de Ética e Conduta;
- Foi levada a cabo sessão de esclarecimento inicialmente, não tendo até à data ocorrido nova sessão. O CEFAPA não levou a cabo a formação programada para o ano de 2019, a ocorrer na Terceira, prevendo-se que ocorram ações de formação em 2020, nas ilhas da Terceira, Faial e São Miguel.
- Foi alterado o Manual de Procedimentos no sentido de ser aperfeiçoado;
- Têm sido emitidas orientações internas escritas (em alguns assuntos de Serviço);
- Existe segregação de funções pois, os inspetores intervenientes nos processos de averiguação/ inspeção não participam nos processos de contraordenações nem no licenciamento da DRT;
- Estão identificados os eventuais conflitos de interesses (quadro supra) com vista ao cumprimento do princípio da exclusividade de funções.

## Colaboração com outras entidades

### Autoridade Marítima

Ao longo dos meses de julho, agosto e setembro de 2019, foram realizadas quatro ações conjuntas, ou seja, quatro saídas ao mar com a Autoridade Marítima, através da Polícia Marítima, às empresas com atividade de observação turística de cetáceos. As mesmas tiveram como intuito fiscalizar as eventuais ilegalidades no exercício dessa atividade, sendo que três foram realizadas em São Miguel e uma na Terceira.

Para além da colaboração com a Autoridade Marítima na fiscalização da atividade de observação turística de cetáceos em mar, este ano a IRTur contou ainda com a colaboração da Polícia Marítima em variadas situações em terra, incluindo na ilha do Faial.

### Autoridade Tributária e Aduaneira

Nos meses de julho e agosto, foi solicitada a colaboração deste Serviço Inspetivo por parte da Autoridade Tributária e Aduaneira, para a realização de ações conjuntas a empreendimentos/ alojamentos turísticos registados ou eventualmente sem atividade iniciada, com o intuito de controlo dos mesmos e verificação do cumprimento da legislação tributária. Estas ações apenas foram desenvolvidas em São Miguel, contabilizando-se um total de cinco ações.



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, dois inspetores técnicos e seis inspetores superiores, 3 dos quais na ilha Terceira, 2 na ilha do Faial e 4 em São Miguel. 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 (um dos quais com início em outubro), 1 estagiário ao abrigo do estagiar T e um técnico superior em regime de contrato de prestação de serviços, com termo em outubro.

Na tabela 7, podemos observar que foram realizadas ações inspetivas de fevereiro a agosto, e que na maioria dos 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.

<i>Mês/Ilha</i>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>
<i>Sta. Maria</i>		11-15 (2)		15-17 (2)	17-19 (2)		
<i>São Miguel</i>			30 (2)		12-14 (2) 16-19	4 (2)	
<i>Terceira</i>							
<i>Graciosa</i>			2-5 (2)		3-5 (2)		
<i>Pico</i>		11-15 (2)	2	20-24 (2)		15-19	
<i>São Jorge</i>		27-29 (2)			25-28 (2)		
<i>Faial</i>	11-15 (2)			6-10		15-19 (2)	26-30
<i>Flores</i>		12-15 (2)		27-30 (2)		8-12 (2)	
<i>Corvo</i>						9 (2)	

TABELA 7- DESLOCAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AÇÕES INSPETIVAS



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

## Execução Financeira

A IRTur 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 € 12.018,83 (doze mil e dezoito euros e oitenta e três cêntimos), valor que se situou cerca de € 3.000 abaixo do inicialmente estimado no plano de atividades para 2019 (€ 15,134).

<i>Ilha</i>	<b>Transporte</b>	<b>Alojamento</b>	<b>Ajudas de Custo</b>	<b>Total</b>
<i>Sta. Maria</i>	€ 626,02	€ 458,8	€ 723,36	€ 1.808,18
<i>S. Miguel</i>	-	-	€ 77,8	€ 77,8
<i>Terceira</i>	-	-	-	-
<i>Graciosa</i>	€ 535,16	€ 870	€ 272,58	€ 1.677,74
<i>Pico</i>	€ 414,23	€ 622	€ 430	€ 1.466,23
<i>São Jorge</i>	€ 300,55	€ 814	€ 265,61	€ 1.380,16
<i>Faial</i>	€ 859,17	€ 908	€ 1.097,64	€ 2.864,81
<i>Flores</i>	€ 719,49	€ 1492	€ 454,78	€ 2.666,27
<i>Corvo</i>	€ 42	-	€ 35,64	€ 77,64
<i>Total</i>	€ 3.496,62	€ 5.164,80	€ 3.357,41	€12.018,83

TABELA 8- CUSTOS FINANCEIROS RELATIVOS ÀS DESLOCAÇÕES

## Análise SWOT

- ⇒ Boa imagem institucional;
- ⇒ Melhoria e desenvolvimento do Manual de Procedimentos Inspetivo;
- ⇒ Criação do Manual de Procedimentos Administrativo;
- ⇒ Transversalidade da formação académica e experiência do corpo inspetivo;
- ⇒ Vertente pedagógica;
- ⇒ Plataforma de denúncia eletrónica na página *online* da IRTur.
- ⇒ Aumento da procura e da oferta turística na R.A.A.;
- ⇒ Aumento da colaboração com outras entidades com competência inspetiva;
- ⇒ Aumento da visibilidade do Serviço, através da disponibilização de página *online* na rede GRA.



- ⇒ Ausência de recursos tecnológicos, no trabalho de campo;
- ⇒ Falta de oferta formativa específica;
- ⇒ Falta de avaliação sistemática da qualidade das ações.
- ⇒ Dispersão geográfica;
- ⇒ Condições atmosféricas, que podem interferir e/ou impedir as deslocações entre ilhas;
- ⇒ Complexidade da legislação em matéria de turismo;
- ⇒ Elevado valor das sanções a aplicar;
- ⇒ Dificuldade na produção de prova nos processos de averiguação e de contraordenação.

FIGURA 1- ANÁLISE SWOT DA IRTUR



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

## SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

### INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

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. Em 2018 introduziu-se, esta análise na IRTur visando 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. A sua elaboração contou com a colaboração de todos os colaboradores deste Serviço, resultando na análise ilustrada na figura.

No decorrer do ano de 2019 procurou-se melhorar alguns aspetos apontados na análise SWOT de 2018, sendo que as questões relacionadas com os aspetos internos ao serviço inspetivo, foram as que mereceram mais atenção.

Mais concretamente, foi desenvolvido o Manual de Procedimentos Inspetivo e iniciou-se a criação de um Manual de Procedimentos Administrativo, que visa interligar os dois procedimentos, clarificando e uniformizando todos os processos internos.

Colmatou-se uma das fraquezas apresentados em 2018, tornando-a atualmente numa oportunidade, com a criação da página *online* na rede GRA, que para além dos conteúdos obrigatórios (apresentação da IRTur, biografia do Inspetor Regional, organograma e os contatos do serviço, etc.), disponibiliza ainda informações úteis para os exploradores/operadores de atividades relacionadas com o turismo, proporcionando, também uma maior proximidade com o potencial consumidor/turista, e fortalecendo a vertente pedagógica da IRTur. Na página *online*, foi igualmente implementado um sistema de denúncia *online*, que permite aos turistas reportar diretamente à IRTur as suas reclamações.

A dificuldade na obtenção de transportes para a realização das atividades inspetivas, foi uma das ameaças analisadas em 2018 e superada no decorrer de 2019, com a disponibilização de uma viatura, em dezembro, para as deslocações dos inspetores na ilha de São Miguel. Na ilha Terceira, o mesmo obstáculo foi ultrapassado com requisição de uma viatura aos Serviços da Delegação Regional do Turismo. A implementação destas medidas, permitiu uma maior mobilidade dos inspetores, influenciando uma fiscalização mais abrangente nessas ilhas.

Em 2019 foram ainda criados alguns documentos com informações pertinentes para o acompanhamento das ações inspetivas, nomeadamente, um documento Excel com os dados referente aos relatórios inspetivos resultantes de todos as ações desenvolvidas ao longo do ano, que irá permitir uma análise das irregularidades detetadas, bem como o controlo dos próprios relatórios inspetivos. Foi também elaborada uma recolha de dados com as ações de fiscalização desenvolvidas deste 2016 até ao presente ano, com intuito de identificar as empresas/empreendimentos que foram ou não fiscalizados nos últimos anos, permitindo a identificação dos quais devem ser fiscalizados no próximo ano.

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

## SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

O trabalho inspetivo na Região continua a enfrentar alguns obstáculos difíceis de ultrapassar como a dispersão geográfica, as condições atmosféricas adversas que dificultam as viagens entre ilhas, a complexidade da legislação em matéria de turismo, a falta de oferta de formação específica, entre outros. Porém, com a continua melhoria dos serviços internos e a melhor organização do trabalho inspetivo, tem vindo a contornar-se essas dificuldades.

### Conclusão

No decorrer do ano, a Inspeção Regional do Turismo cumpriu todos os objetivos a que se propôs no Plano de Atividades de 2019, sendo que em oito objetivos operacionais superou quatro e atingiu os restantes quatro, promovendo e assegurando o cumprimento da legislação em matéria de turismo na Região Autónoma do Açores.

À semelhança do ano passado, foi desenvolvida uma análise SWOT à IRTur, onde se pode constatar algumas melhorias relativamente às fraquezas apontadas em 2018. A informação extraída desta análise dota o Serviço com informação mais concisa sobre os aspetos trabalhados e melhorados ao longo do ano, assim como as fraquezas que se mantiveram e que carecem de maior atenção no sentido de serem suprimidas ou, pelo menos, reduzidas.

A página *online* criada no passado ano na rede GRA foi alvo de contribuições adicionais, como a compilação de legislação referente a todas as atividades turísticas que competem a este Serviço Inspetivo, um verdadeiro estímulo à visibilidade do serviço ao “público” e uma ferramenta valiosa para os empreendedores e operadores turísticos da Região. Ainda no desenvolvimento da página *online* na rede GRA, foi adicionada a plataforma de denúncia eletrónica, o que fomenta uma maior proximidade entre o serviço e o “público”, pelos contributos para a melhoria da oferta turística e no combate a economia paralela.

Confrontando os números registados no ano anterior, os processos de contraordenação instaurados no ano de 2019 foram ligeiramente inferiores, sendo as infrações a eles associados, na sua maioria, relativas à oferta de alojamento turístico sem título válido, como já se observava anteriormente.

Relativamente às reclamações rececionadas por este Serviço em 2019, também se constou uma ligeira redução no número das mesmas, sendo que a grande maioria continua a ter foco no alojamento turístico das três ilhas com maior dimensão (São Miguel (109), Terceira (48) e Faial (14)) e que o seu principal motivo continua a ser o serviço prestado por esses alojamentos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

No que concerne ao alojamento turístico, verificou-se uma menor deteção da oferta de alojamento não licenciado/registado, sendo que nas ilhas Terceira e Pico, o alojamento ilegal detetado teve uma redução mais significativa relativamente aos anos anteriores. Este ano, constou ainda, como objetivo operacional, a deteção de alojamento registado com oferta irregular em plataformas de reserva *online*, o que resultou num total de 326 alojamentos detetados com diversas irregularidades, sendo a mais frequente a oferta de capacidade a mais da máxima registada, com uma média de duas camas a mais da capacidade máxima registada.

Na deteção do eventual exercício de atividades e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados, as ações desenvolvidas superaram largamente o objetivo proposto. Algumas destas ações contaram ainda com a colaboração da Autoridade Marítima, através da Polícia Marítima, que acompanhou os inspetores em saídas ao mar. Em 2019, este Serviço colaborou com a Autoridade Tributária e Aduaneira na fiscalização de alguns alojamentos e empresas turísticas.

Conclui-se, assim, que 2019 foi um ano de superação de algumas dificuldades apontadas em 2018 para a IRTur, com os objetivos acima descritos todos alcançados e com algumas das fraquezas apontadas igualmente superadas.

Horta, 18 fevereiro de 2020.

O Inspetor Regional do Turismo

Lomelino Pinheiro