



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS



Relatório de Atividades 2023



Março de 2024



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Ficha Técnica

Relatório de Atividades 2023

Março de 2024

SRTMI- Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

Email: ir.turismo@azores.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABELAS	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
NOTA INTRODUTÓRIA	5
MISSÃO	7
VISÃO	7
VALORES	7
ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	8
OBJETIVOS OPERACIONAIS	9
DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	10
OE1: CONTRIBUIR PARA A VALORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA REGIONAL	10
OE2: CONTRIBUIR PARA A DIMINUIÇÃO DA ECONOMIA PARALELA OU NÃO REGISTADA NO SETOR DO TURISMO	12
OE3: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	14
TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS	16
PROJETOS COMPLEMENTARES	17
ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	17
PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO	20
COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES	21
RECURSOS HUMANOS	22
MAPA DE DESLOCAÇÕES	23
EXECUÇÃO FINANCEIRA	24
ANÁLISE SWOT	25
CONCLUSÃO	27



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Evolução da deteção de alojamento ilegal _____	12
Tabela 2	Cumprimento dos objetivos operacionais _____	16
Tabela 3	Processos de contraordenação decididos em 2023 _____	20
Tabela 4	Mapa de Deslocações de 2023 _____	23
Tabela 5	Custos financeiros relativos às deslocações _____	24
Tabela 6	Análise SWOT _____	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Fiscalização de Alojamento Turístico por ilha _____	10
Gráfico 2	Fiscalização de animação turística-terrestre, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística por ilha _____	11
Gráfico 3	Deteção de Alojamento Irregular por ilha _____	13
Gráfico 4	Reclamações/denúncias por atividade e por ilha _____	17
Gráfico 5	Reclamações/denúncias por atividade _____	18
Gráfico 6	Principais motivos de reclamação _____	18
Gráfico 7	Evolução do número de reclamações _____	19



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é o serviço inspetivo da Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas, 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 terrestres de animação turística.

O presente relatório de atividades é produzido em cumprimento do disposto na Resolução n.º 100/2003, de 31 julho, com o intuito de analisar o desempenho deste serviço, nomeadamente, no que se refere à prossecução do trabalho desenvolvido, nomeadamente na execução dos objetivos propostos, seguindo uma abordagem de gestão responsável e sustentável.

Neste documento são apresentadas as atividades planeadas e desenvolvidas no ano de 2023 por esta Inspeção Regional.

O atual e futuro circunstancialismo da atividade turística na Região Autónoma dos Açores (R.A.A.) na componente da “oferta”, continua a caracterizar-se por um crescente aumento de alojamento, tanto nas tipologias dos empreendimentos turísticos como no alojamento local, bem como um crescimento acentuado e generalizado, das múltiplas atividades de animação turística.

Em paralelo, a componente “procura” na R.A.A. tem registado, não só significativos aumentos, mas também uma diminuição da sazonalidade.

Tendo em conta a evolução favorável em termos de retoma turística, tornou-se imprescindível este Serviço Inspetivo reforçar as inspeções de rotina, de fiscalização do cumprimento da legislação turística, relativa aos alojamentos, atividades e profissões turísticas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Para efeitos de persecução e cumprimento das atividades planeadas para o ano de 2023, a Inspeção Regional do Turismo efetuou 272 ações de fiscalização, 281 ações de deteção, tratou 267 reclamações, e instaurou 3 processos de contraordenação.

Relativamente ao objetivo estratégico de melhoria da qualidade dos serviços prestados, foi elaborado e publicado, na página online da IRTur, um manual de boas práticas para o alojamento turístico e implementada a aplicação informática de gestão da atividade inspetiva (GestIRTur).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

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 caracterizada pelos princípios da transparência, imparcialidade e igualdade de tratamento, proporcionalidade, boa-fé, legalidade, prossecução do interesse público e da proteção dos direitos e interesses dos cidadãos, justiça e razoabilidade, boa administração, da colaboração com os particulares, da participação e da decisão;
- Noção de que o conhecimento das necessidades atuais e futuras dos destinatários da atuação deste serviço é o ponto de partida para o bom desempenho da Inspeção Regional do Turismo;
- 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.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A atividade desenvolvida pela IRTur é principalmente de natureza inspetiva e fiscalizadora, focando-se na realização de ações que promovam o cumprimento das normas legais e regulamentares. 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.

No Plano de Atividades de 2023 foram previstos os seguintes objetivos estratégicos (OE):

OE1: Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional

OE2: Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no setor do turismo

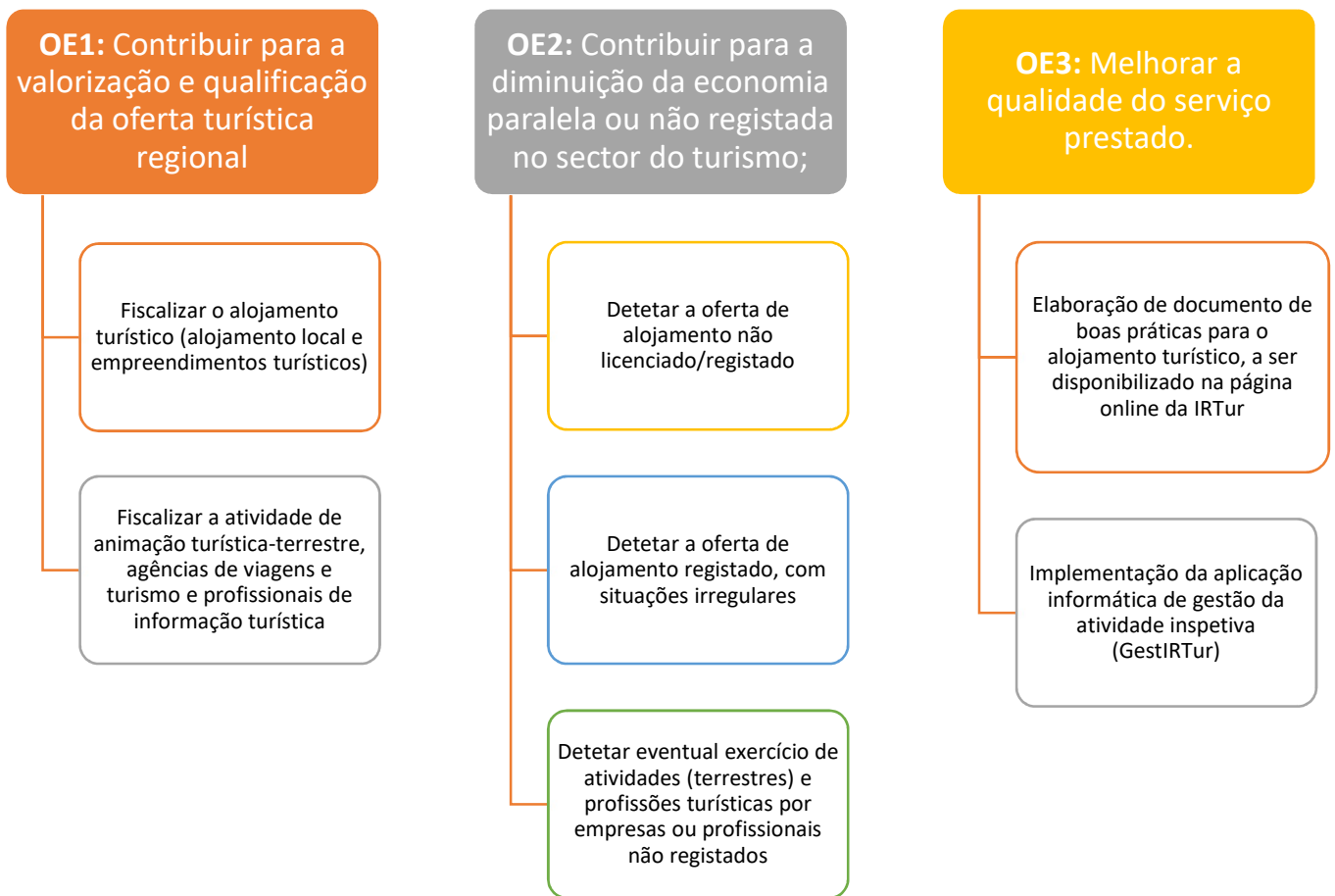
OE3: Melhorar a qualidade do serviço prestado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Para o desenvolvimento dos objetivos estratégicos foram propostos sete objetivos operacionais:





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

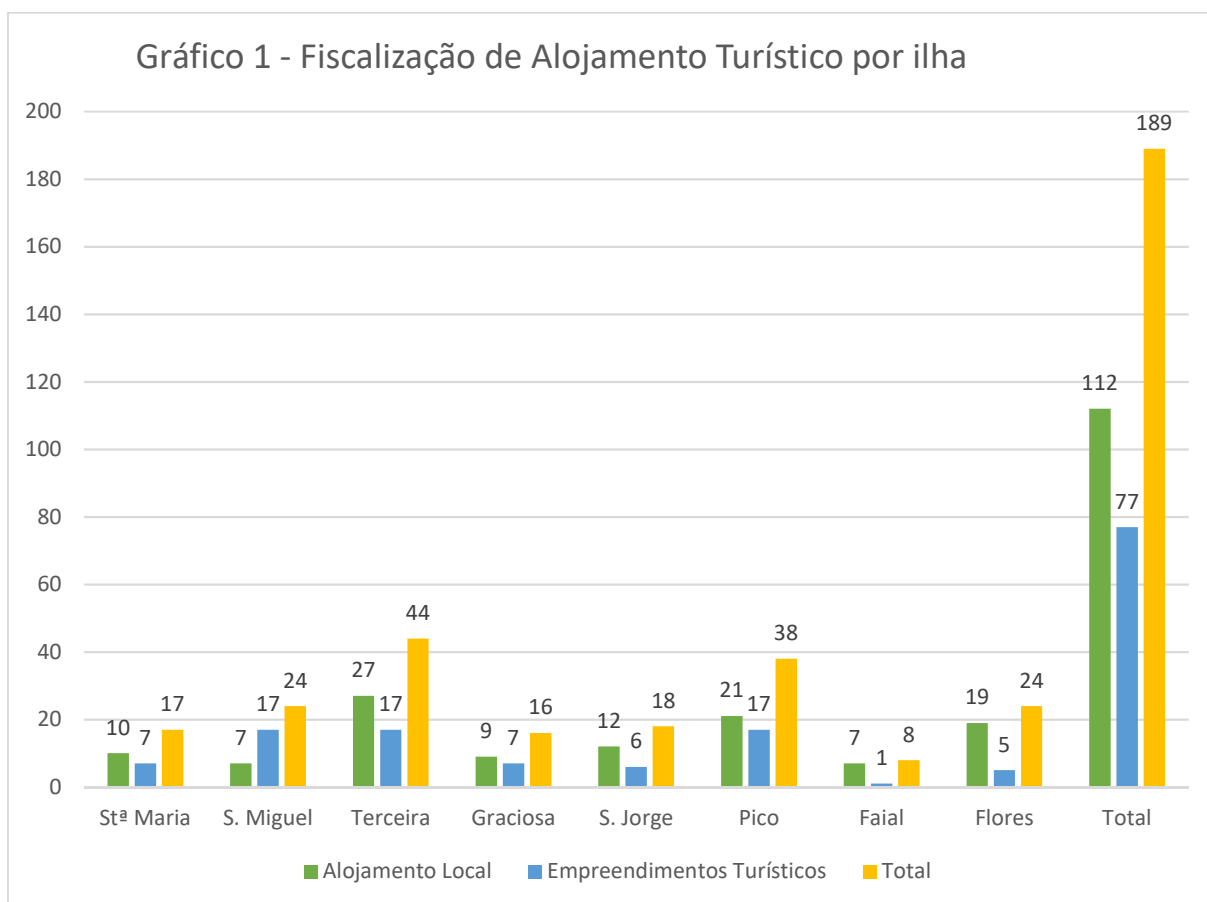
DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

OE1: Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional

1.1 Objetivo Operacional – Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos).

Estratégia adotada: foram desenvolvidas ações inspetivas nos alojamentos turísticos, (alojamento local e empreendimentos turísticos), conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

- ✓ Para 2023 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 100 a 160 ações de fiscalização de alojamento turístico, no total contabilizaram-se **189 ações de fiscalização** em toda a Região (gráfico 1). Pelo que se considera o objetivo superado.





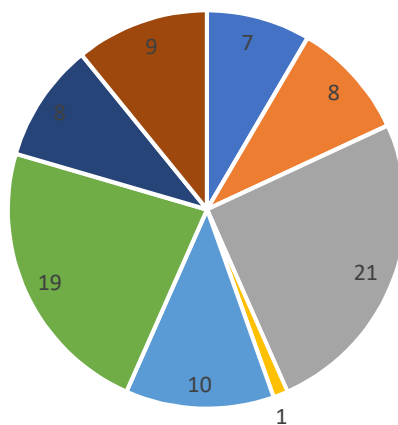
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

1.2 Objetivo Operacional – Fiscalizar a atividade de animação turística-terrestre, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística

Estratégia adotada: foram desenvolvidas ações inspetivas da atividade de animação turística, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

Para 2023 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 60 a 75 ações de fiscalização da atividade de animação turística, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística (gráfico 2). No total, contabilizaram-se **83 ações de fiscalização** em toda a Região, pelo que se considera o objetivo superado.

Gráfico 2 - Fiscalização de animação turística-terrestre, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística por ilha



■ Stª Maria ■ S. Miguel ■ Terceira ■ Graciosa ■ S. Jorge ■ Pico ■ Faial ■ Flores



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

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

No decorrer do ano 2023 foram detetados **105 alojamentos não registados/licenciados** através da análise de diversas plataformas de reservas online. No plano de atividades foi proposta como meta de superação a deteção de 80 alojamentos, assim constata-se que o objetivo foi superado.

Na tabela 1, podemos verificar que em 2023, comparativamente com os anos anteriores, manteve-se o decréscimo de alojamentos detetados, fator este, a que não será alheia a ação deste Serviço, que nos últimos anos, vem promovendo o conhecimento generalizado da necessidade de licenciamento/registo previamente ao início da atividade.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Stª Maria	5	5	5	1	7	2	1	2
S. Miguel	58	116	114	119	100	55	71	62
Terceira	47	114	29	1	18	42	36	22
Graciosa	8	3	2	0	4	6	2	1
S. Jorge	8	20	4	6	2	6	2	0
Pico	44	34	44	15	10	16	7	10
Faial	19	9	5	10	7	8	8	4
Flores	12	15	13	11	7	8	5	4
Corvo	1	0	0	0	0	0	0	0
Total	202	316	216	163	155	143	132	105

2.2 Objetivo Operacional - Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares

Relativamente às ações de deteção de alojamento registado em situação irregular, foram analisadas várias plataformas de reserva *online*. Posteriormente, os anúncios detetados foram confrontados com as listagens de empreendimentos turísticos e de alojamento local da Direção Regional do Turismo, de forma a verificar o cumprimento



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

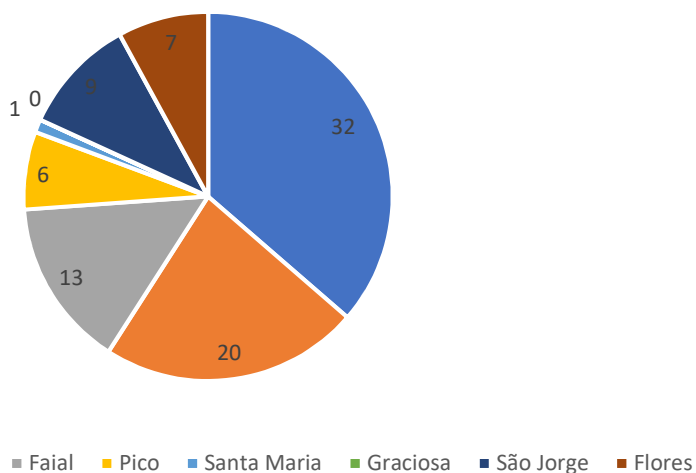
ou não da capacidade máxima, das características inerentes às suas tipologias, bem como outras obrigações regulamentarmente previstas.

No total foram **detetados 88 alojamentos em situação irregular**, conforme discriminado no gráfico 3.

Considerando que a meta proposta foi a realização de 70 a 90 ações de deteção, verifica-se que o objetivo foi atingido.

As irregularidades mais frequentemente detetadas são a oferta de capacidade superior à capacidade máxima registada, a ausência da divulgação do n.º de registo ou divulgação incorreta da tipologia.

Gráfico 3 - Deteção de Alojamento Irregular por ilha



2.3 Objetivo Operacional - Detetar eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados

Para a realização deste objetivo foram realizadas **88 ações de deteção** em locais de relevante interesse turístico no arquipélago, bem como portos e aeroportos. Na maioria das ações não foram detetadas irregularidades.

No plano de atividades foi proposta a meta de superação de 55 ações de deteção, assim, considera-se que o objetivo foi superado.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

OE3: Melhorar a qualidade do serviço prestado

3.1. Objetivo Operacional - Elaboração de documento(s) de boas práticas para o alojamento turístico, a ser disponibilizado(s), nomeadamente na página online da IRTur.

No ano de 2023 elaborou-se e publicou-se um manual de boas práticas para o alojamento turístico, disponibilizando essa ferramenta aos operadores e público em geral.

O Manual de Boas Práticas no Alojamento Turístico foi desenvolvido para orientar, preparar e garantir a segurança e satisfação dos hóspedes durante a sua estadia nos alojamentos, orientando para melhores práticas, por forma a garantir a implementação de normas de acolhimento, limpeza, proteção e cuidado geral com os hóspedes.

Este guia teve por objetivo constituir uma compilação de recomendações e procedimentos associados a boas práticas no Alojamento Turístico, assegurando a qualidade dos serviços prestados, traduzida na satisfação das necessidades e expectativas dos hóspedes e na preocupação de melhoria contínua dos serviços prestados.

O documento foi concluído a 22 de agosto e publicado na página da Inspeção Regional do Turismo, no portal do Governo, a 23 de agosto.

Considerando que a meta proposta era a sua publicação entre 1 de junho a 30 de setembro, verifica-se que o objetivo foi atingido.

3.2. Objetivo Operacional - Implementação da aplicação informática de gestão da atividade inspetiva (GestIRTur).

Para a prossecução deste objetivo foi implementada a aplicação informática de gestão da atividade inspetiva (GestIRTur), tendo por base os estudos e anteprojetos elaborados com o apoio informático dos técnicos da DRCT.

A implementação foi efetuada com recurso a prestação de serviço externo e com apoio técnico da DRCT.

Considerando que a aplicação foi entregue no dia 25 de outubro e a meta proposta para a sua implementação era entre 1 de setembro a 30 de novembro, verifica-se que o objetivo foi atingido.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

4. Verificação da efetiva realização de eventos de âmbito turístico.

Face à necessidade da verificação da efetiva realização dos eventos de âmbito turístico que tenham sido objeto de apoio ao abrigo do disposto no Decreto Legislativo Regional n.º 18/2005/A, de 20 de julho – diploma que estabelece o regime de apoio financeiro público a iniciativas, ações e eventos de animação turística ou com impacte significativo na promoção externa do destino turístico Açores foi aditado ao Plano de Atividades para 2023 o objetivo de implementar a referida verificação.

a) verificação da efetiva realização de eventos de âmbito turístico;

Realizadas ações de verificação da efetiva realização de eventos que tenham sido objeto de apoio ao abrigo do disposto no DLR n.º 18/2005/A, de 20 de julho – diploma que estabelece o regime de apoio financeiro público a iniciativas, ações e eventos de animação turística ou com impacte significativo na promoção externa do destino turístico Açores.

No plano de atividades foi proposta a meta de superação de 17 ações, uma vez que este serviço efetuou 19 ações de verificação, considera-se, assim, que o objetivo foi superado.

5. Ação Extraplano – Verificação do cumprimento da obrigação de reporte estatístico – Alojamento Local

Foi implementada, também, uma ação extraplano direcionada à verificação do cumprimento da obrigação de reportar a estatística dos alojamentos ao Serviço Regional de Estatística dos Açores - SREA, tendo para o efeito sido notificados todos os exploradores dos alojamentos locais registados na ilha Terceira, o que representava à data, cerca de 470 alojamentos. Desses, 299, responderam à notificação, comprovando terem reportado a estatística, o que representa cerca de 64%.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

Tabela 2- Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Classificador
<i>Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos)</i>	N.º de ações de fiscalização	[100;160]	189	Superado
<i>Fiscalizar a atividade de animação turística – terrestre, agências de viagens e turismo e profissionais de informação turística</i>	N.º de ações de fiscalização	[60;75]	83	Superado
<i>Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado.</i>	N.º de ações de deteção	[65;80]	105	Superado
<i>Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares.</i>	N.º de ações de deteção	[70;90]	88	Atingido
<i>Detetar eventual exercício de atividades (terrestres e marítimas) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados.</i>	N.º de ações de deteção	[40;55]	88	Superado
<i>Elaboração de documento de boas práticas para o alojamento turístico, a ser disponibilizado na página da IRTur.</i>	Data de conclusão	1 de jun. a 30 de set.	23 de agosto de 2023	Atingido
<i>Implementação da aplicação informática de gestão da atividade inspetiva (GestIRTur).</i>	Data de implementação	1 de set. a 30 de nov.	25 de outubro de 2023	Atingido
<i>verificação da efetiva realização ações e eventos de animação turística ou com impacte significativo na promoção externa do destino turístico Açores</i>	N.º de ações de verificação	[10;17]	19	Superado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

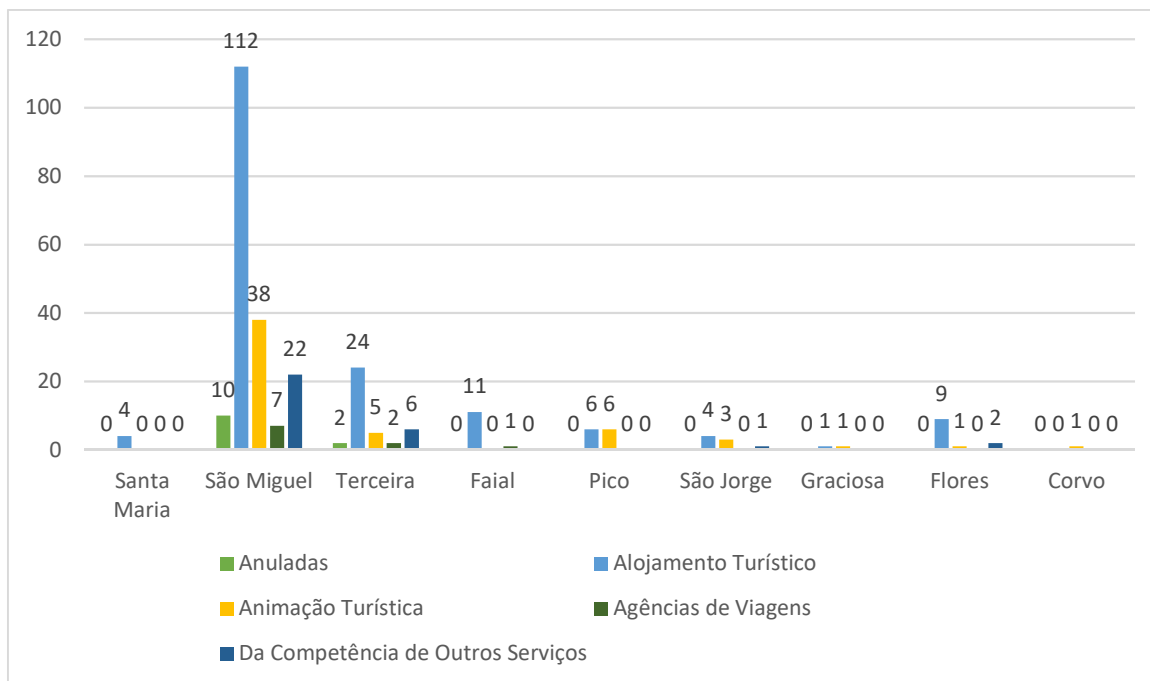
PROJETOS COMPLEMENTARES

ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Em 2023, a IRTur enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo, rececionou 279 reclamações, incluindo 12 anuladas/nulas. Das 267 reclamações instruídas, 28 foram recebidas através da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico.

Nos gráficos 4 e 5 são apresentadas as atividades alvo de reclamações/denúncias por ilha. A partir da análise ao gráfico 4, podemos concluir que as ilhas com maior concentração de serviços e atividades turísticas são também as que apresentam, naturalmente, um maior número de reclamações, com maior destaque para a ilha de São Miguel. No gráfico 5 constatamos que 61% do total de reclamações referem-se aos estabelecimentos de alojamento turístico.

Gráfico 4- Reclamações/denúncias por atividade e por ilha





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Gráfico 5- Reclamações/denúncias por atividade

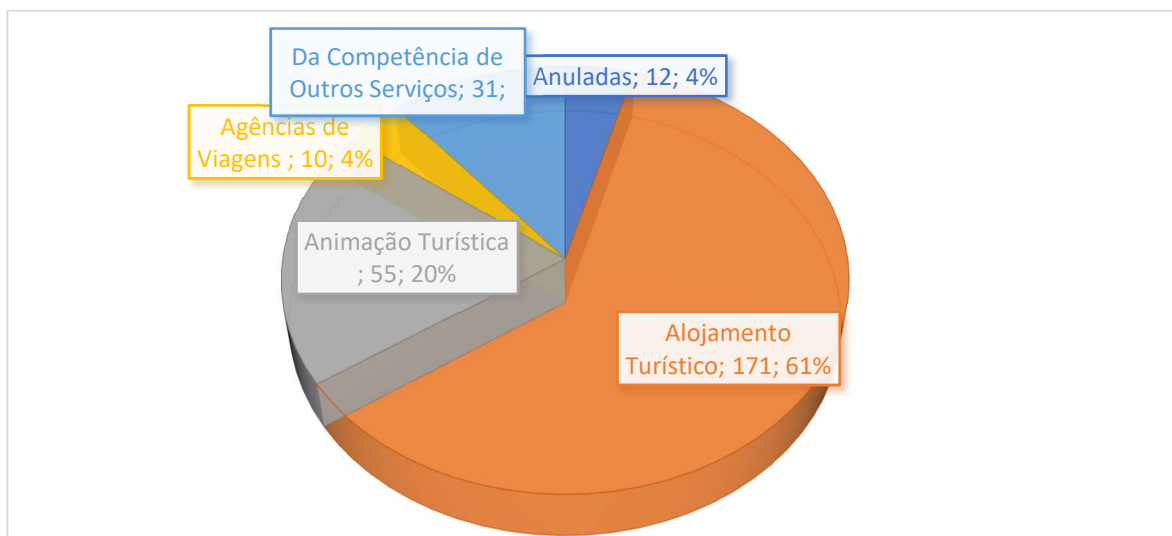
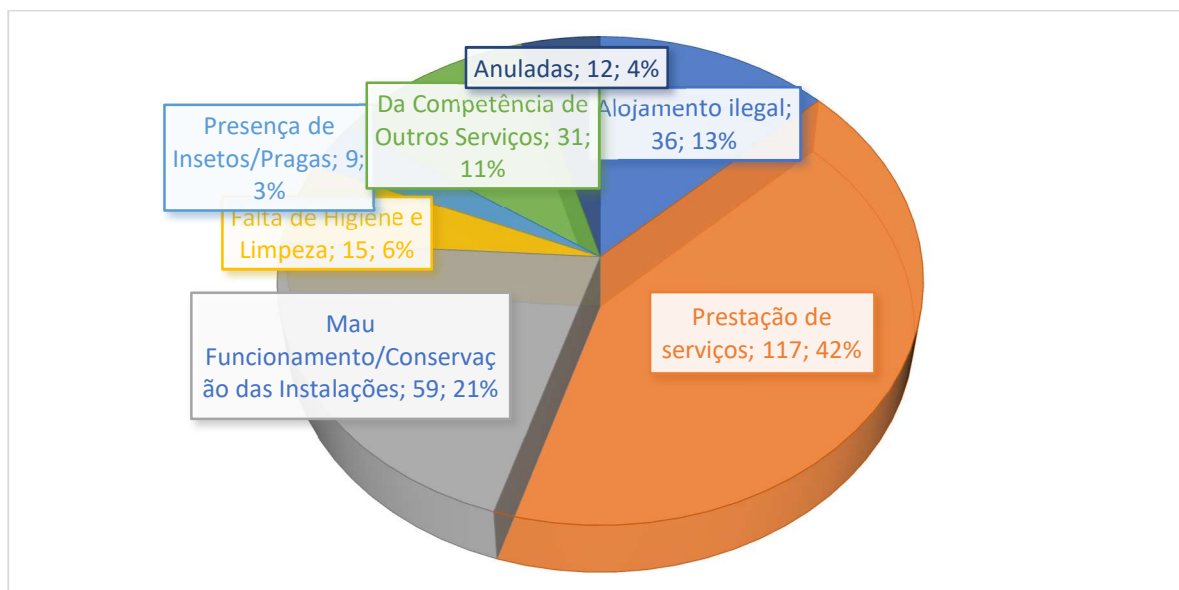


Gráfico 6- Principais motivos de reclamação

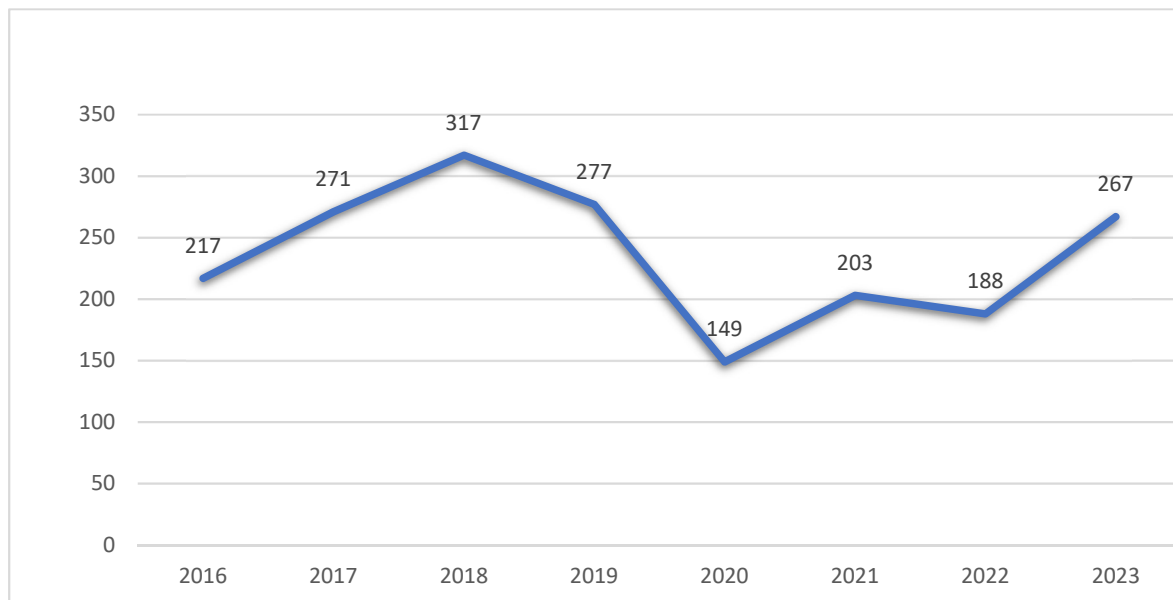


Destaca-se, ainda, no gráfico 6 os motivos das reclamações (por percentagem), sendo que 21% incidiram sobre questões relativas a funcionamento/conservação das instalações e 42% recaíram sobre a prestação de serviços.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Gráfico 7 – Evolução do número de reclamações



Outro aspeto a ter em consideração é a evolução das reclamações rececionadas ao longo dos anos pela IRTur.

Analisando o gráfico 7, podemos verificar que no ano de 2023 houve um aumento no número de reclamações recebidas, comparativamente a 2022, um aumento que se pode considerar natural dado o aumento da procura pela Região.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

Em 2023, foram levantadas três participações e um auto de notícia, recebidos dois autos de notícia levantados pela GNR e uma participação remetida pela PSP e instaurados três processos de contraordenação.

Durante o ano de 2023, foi dada continuidade à instrução de doze processos de contraordenação, sendo que no final de 2023, esta Inspeção tinha dez processos em instrução.

Na tabela 3 apresentam-se os processos de contraordenação com decisão em 2023, bem como a indicação da respetiva decisão, custas processuais e estado do processo.

Tabela 3 - Processos de contraordenação decididos em 2023

Atividade do Arguido	Atividade ilícita	Decisão	Custas Processuais	Estado do Processo
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 1.300 €	87,20	Efetuada pagamento de coima e custas através de execução judicial - Arquivado
Agência de Viagens e Turismo	Inexistência de aviso e de Livro de reclamações	Admoestação	A cargo do arguido 53,95 €	Efetuada pagamento de custas- Arquivado
Empreendimento Turístico	Não comunicação do período de encerramento	Admoestação	A cargo do arguido 74,35 €	Efetuada pagamento de custas - Arquivado
Empreendimento Turístico	Recusa na disponibilização do Livro de reclamações	Aplicada coima no valor de 1.300 €	74,35 €	A aguardar o pagamento
Animação Turística	Inobservância do prazo de remessa de reclamações	Aplicada coima no valor de 2.000 €	115,15 €	Efetuada pagamento de coima e custas - Arquivado
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Decisão de arquivamento por motivo de não prática do ilícito	--	Arquivado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

No ano de 2023 a Inspeção Regional do Turismo realizou vistorias e auditorias a alojamentos turísticos e empresas de animação turística em conjunto com as entidades e nas ilhas que se apresentam no quadro abaixo:

Ilhas	Entidades
Stª Maria	-
S. Miguel	Direção Regional do Turismo
	Delegação de Saúde de Ponta Delgada
	Inspeção Regional das Atividades Económicas
Terceira	Direção Regional do Turismo
Graciosa	-
S. Jorge	-
Pico	Direção Regional do Turismo
Faial	Direção Regional do Turismo
Flores	-
Corvo	-



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

RECURSOS HUMANOS

Para a realização dos objetivos propostos no ano de 2023, a Inspeção Regional do Turismo, contou com o Inspetor Regional do Turismo, a Coordenadora do Núcleo de Apoio à Inspeção, Instrução e Planeamento (NAIIP) e os seguintes trabalhadores: um inspetor superior principal, quatro inspetores principais, incluindo a Coordenadora, dois inspetores técnicos e um inspetor adjunto, dois dos quais residentes na ilha Terceira, dois na ilha do Faial e quatro em São Miguel. Para além dos trabalhadores referidos, colaboraram também com este serviço três trabalhadores assistentes técnicos, sendo um deles em regime de cedência de interesse público. Entretanto, uma das Assistentes Técnicas a prestar apoio na ilha do São Miguel aposentou-se no dia 1 de outubro de 2023, passando este apoio a ser prestado por uma colaboradora em regime de programa ocupacional.

De salientar, que em grande parte do ano de 2023, um dos inspetores não esteve ao serviço em virtude de ter estado a cumprir funções dirigentes noutra serviço e outro elemento do corpo inspetivo está ausente no cumprimento de exercício de funções dirigentes noutra serviço, desde janeiro de 2022.

Organograma da IRTur





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

MAPA DE DESLOCAÇÕES

Na tabela, que se segue, é possível visualizar o plano das deslocações previstas e realizadas no ano de 2023, podendo verificar-se o cancelamento de duas das deslocações previstas, a última à ilha Terceira, em virtude de um dos inspetores ausentes em comissão de serviço ter regressado e ao Corvo por motivo de constrangimentos com o transporte marítimo.

Tabela 4 - Mapa de deslocações de 2023

Mês/ Ilha	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Santa Maria			(27 a 31)				(24 a 27)					
São Miguel		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
Terceira		(27/2 a 3/3)		(10 a 14)		(12 a 16)		(1 a 4)				
Graciosa					(8 a 12)							
São Jorge			(20 a 24)			(12 a 16)						
Pico				(10 a 14)			(3 a 7)		(4 a 8)			
Faial					(2 a 5)		(17 a 21)					
Flores					(22 a 26)		(10 a 14)					
Corvo												

- Deslocações realizadas
- Semanas inspetivas sem recurso a deslocações
- Deslocações canceladas



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
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 4, verifica-se que os custos inerentes à deslocação dos inspetores totalizaram € 9.102,56 (nove mil, cento e dois euros e cinquenta e seis cêntimos), valor que se situou abaixo do previsto no plano de atividades (€ 14.065,70), devendo-se este facto, principalmente, ao cancelamento de duas deslocações planeadas e à variação dos preços médios de alojamento e transporte.

Tabela 5 - Custos financeiros relativos às deslocações

Ilha	Transporte	Alojamento	Ajudas de Custo	Total
Sta. Maria	248,28	690,00	307,06	1 245,34
S. Miguel	-	-	-	-
Terceira	242,86	820,00	317,15	1 380,01
Graciosa	250,16	556,00	180,45	986,61
Pico	471,87	372,00	595,70	1 439,57
São Jorge	351,58	1 080,00	315,00	1 746,58
Faial	74,78	207,00	250,30	532,08
Flores	340,57	1 092,00	339,80	1 772,37
Corvo	-	-	-	-
Total	1 980,10	4 817,00	2 305,46	9 102,56



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

ANÁLISE SWOT

Tabela 6 - Análise SWOT

	<i>Fatores Positivos</i>	<i>Fatores Negativos</i>
<i>Fatores Internos</i>	S <ul style="list-style-type: none">- Boa imagem institucional;- Plataforma de denúncia eletrónica na página online da IRTur;- Implementação de nova plataforma de gestão do trabalho inspetivo;- Transversalidade da formação académica e experiência do corpo inspetivo;- Vertente pedagógica.	W <ul style="list-style-type: none">- Ausência de recursos tecnológicos, no trabalho de campo;- Falta de oferta formativa específica;- Falta de avaliação sistemática da qualidade das ações;- Carência de recursos humanos na área inspetiva e administrativa.
<i>Fatores Externos</i>	O <ul style="list-style-type: none">- Aumento da procura e da oferta turística na R.A.A.;- Colaboração com outras entidades com competência inspetiva;- Visibilidade do Serviço, nomeadamente através da disponibilização de página <i>online</i> na rede GRA;- Retoma turística pós-pandemia.	T <ul style="list-style-type: none">- Dispersão geográfica;- Condições atmosféricas, que podem interferir e/ou impedir as deslocações entre ilhas;- Complexidade da legislação em matéria de turismo;- Valor elevado das coimas em matéria turística;- Dificuldade na produção de prova nos processos de averiguação e de contraordenação;

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. Desde 2018 que se introduziu esta análise nos relatórios de atividades, 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 e reconhecer as possíveis ameaças e oportunidades.

No decorrer do ano de 2023 esta inspeção teve como intuito melhorar alguns aspetos apontados na análise SWOT de 2022, como já vem a ser prática deste serviço, sendo que as questões relacionadas com os aspetos internos ao serviço inspetivo, foram as que mereceram mais atenção, com especial relevância a implementação da plataforma de gestão do trabalho inspetivo (GestIRTur).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

O trabalho inspetivo na Região continua a enfrentar diversos obstáculos, alguns dos quais já referidos em anos anteriores, como a dispersão geográfica, as condições atmosféricas adversas que dificultam as viagens entre ilhas, e também, a carência de recursos humanos nas áreas inspetiva e administrativa, a qual se mantém como uma das principais ameaças ao desenvolvimento e crescimento da capacidade inspetiva deste Serviço.

De referir a premente necessidade de atualização e/ou revisão dos diplomas que regulamentam a oferta e a atividade turística.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

CONCLUSÃO

No plano de atividades proposto pela Inspeção Regional do Turismo, para o ano de 2023, foram definidos oito objetivos operacionais, desses, cinco foram superados e três foram atingidos.

Comparativamente com o ano de 2022, as reclamações rececionadas pela IRTur sofreram um aumento considerável, mantendo-se como alvo principal das reclamações o alojamento turístico, naturalmente em maior número nas ilhas de São Miguel (189) e Terceira (39), sendo que os principais motivos destas reclamações continuam a ser as condições das instalações/equipamentos e a qualidade do serviço prestado.

Relativamente às ações de deteção *online*, verificou-se, uma vez mais, um decréscimo na deteção da oferta de alojamento não licenciado/registado, na maioria das ilhas, esse decréscimo resulta, provavelmente, de um maior conhecimento dos cidadãos para as obrigações legais inerentes ao licenciamento, mas também, da ação fiscalizadora desde serviço ao longo dos últimos anos.

Na deteção de alojamento registado com oferta irregular em plataformas de reserva *online*, houve uma diminuição na deteção, com 88 alojamentos detetados. Das irregularidades detetadas ressalva-se a oferta de capacidade superior à capacidade máxima registada.

Como já vem sendo prática deste Serviço, desenvolveu-se uma análise SWOT à IRTur. O objetivo desta análise é de verificar os fatores positivos e menos positivos do Serviço, paralelamente com a influência dos fatores externos e internos para que se possam suprimir os pontos negativos e reforçar os positivos.

De referir a carência de recursos humanos, inspetivos e administrativos, agravada pela aposentação de uma assistente técnica e, também, a não colocação de estagiários ao abrigo do programa Estagiar L e T, cuja colocação e colaboração, em anos anteriores, constituía uma mais valia para o serviço.

Não obstante, apesar dos desafios enfrentados no ano em apreço, é com satisfação que vemos os nossos objetivos alcançados e maioritariamente superados, cumprindo-se assim, as atividades planeadas para o ano de 2023.

O Inspetor Regional do Turismo