



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

2024

Relatório de Atividades



fevereiro de 2025



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

Ficha Técnica

Relatório de Atividades 2024

fevereiro de 2025

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	12
OE2: CONTRIBUIR PARA A DIMINUIÇÃO DA ECONOMIA PARALELA OU NÃO REGISTADA NO SETOR DO TURISMO	15
OE3: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	17
TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS	19
PROJETOS COMPLEMENTARES	20
ANÁLISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	20
PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO	23
COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES	24
RECURSOS HUMANOS	25
MAPA DE DESLOCAÇÕES	26
EXECUÇÃO FINANCEIRA	27
ANÁLISE SWOT	28
CONCLUSÃO	30



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

Índice de Tabelas

Tabela 1	Cumprimento dos objetivos operacionais	19
Tabela 2	Processos de contraordenação decididos em 2024	23
Tabela 3	Mapa de deslocações 2024	26
Tabela 4	Custos financeiros relativos às deslocações	27
Tabela 5	Análise SWOT	28

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Fiscalização e ações de deteção - 2024	11
Gráfico 2	Fiscalização e ações de deteção - 2024	12
Gráfico 3	Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos)	13
Gráfico 4	Fiscalização do alojamento turístico em termos percentuais	14
Gráfico 5	Fiscalização de animação turística	15
Gráfico 6	Ações de deteção de alojamento não licenciado/registado e de alojamento registado, com situações irregulares	16
Gráfico 7	Ações de deteção de eventual exercício de atividade (terrestre) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados	17
Gráfico 8	Reclamações/denúncias por atividade e por ilha	20
Gráfico 9	Reclamações/ denúncias por atividade	21
Gráfico 10	Principais motivos de reclamação	22
Gráfico 11	Evolução do número de reclamações	22



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.

Elaborado em cumprimento da Resolução nº 100/2003, de 31 de julho, o presente relatório de atividades tem como propósito fundamental apresentar uma análise detalhada do desempenho do Serviço, relativamente ao planeado para o ano de 2024.

O principal destaque recai sobre o trabalho desenvolvido, com ênfase na execução dos objetivos delineados, evidenciando o cumprimento de metas e a adoção de práticas de gestão que garantam a sustentabilidade e a responsabilidade do serviço.

O ano de 2024 ficou marcado por um desenvolvimento significativo da oferta turística nos Açores, com um crescimento expressivo na disponibilidade de alojamento, tanto em tipologias de empreendimentos turísticos como em alojamento local, bem como um incremento da oferta de atividades de animação turística.

Paralelamente, os Açores continuaram a consolidar a sua posição como um destino turístico de eleição, com um aumento significativo na procura. Este crescimento, impulsionado pela crescente notoriedade do arquipélago, tem contribuído para uma significativa diminuição da sazonalidade.



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

Face ao desenvolvimento da oferta e procura turística na Região, a Inspeção Regional do Turismo mantém o seu compromisso de assegurar o cumprimento da legislação aplicável aos alojamentos, atividades e profissões turísticas.

Para efeitos de prossecução e cumprimento das atividades planeadas para o ano de 2024, a Inspeção Regional do Turismo efetuou 308 ações de fiscalização, 227 ações de deteção, recebeu e analisou 409 reclamações, e instaurou 5 processos de contraordenação.

Relativamente ao objetivo estratégico de melhoria da qualidade dos serviços prestados, foi elaborado e publicado, na página online da IRTur, um Sistema automático de pedidos de informação, em português e inglês, relativos às matérias de competência deste Serviço Inspetivo.



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;



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

- ✚ 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.

ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A IRTur, enquanto entidade inspetora fiscalizadora no setor do turismo, concentra-se em garantir o cumprimento das normas legais e regulamentares, promovendo um ambiente turístico seguro e sustentável. Os objetivos estratégicos definidos para 2024 centraram-se, principalmente, em estimular uma cultura de prevenção e cumprimento, incentivando práticas preventivas e o respeito pelo cumprimento da legislação, e, paralelamente, em consolidar a orientação para um turismo sustentável.

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

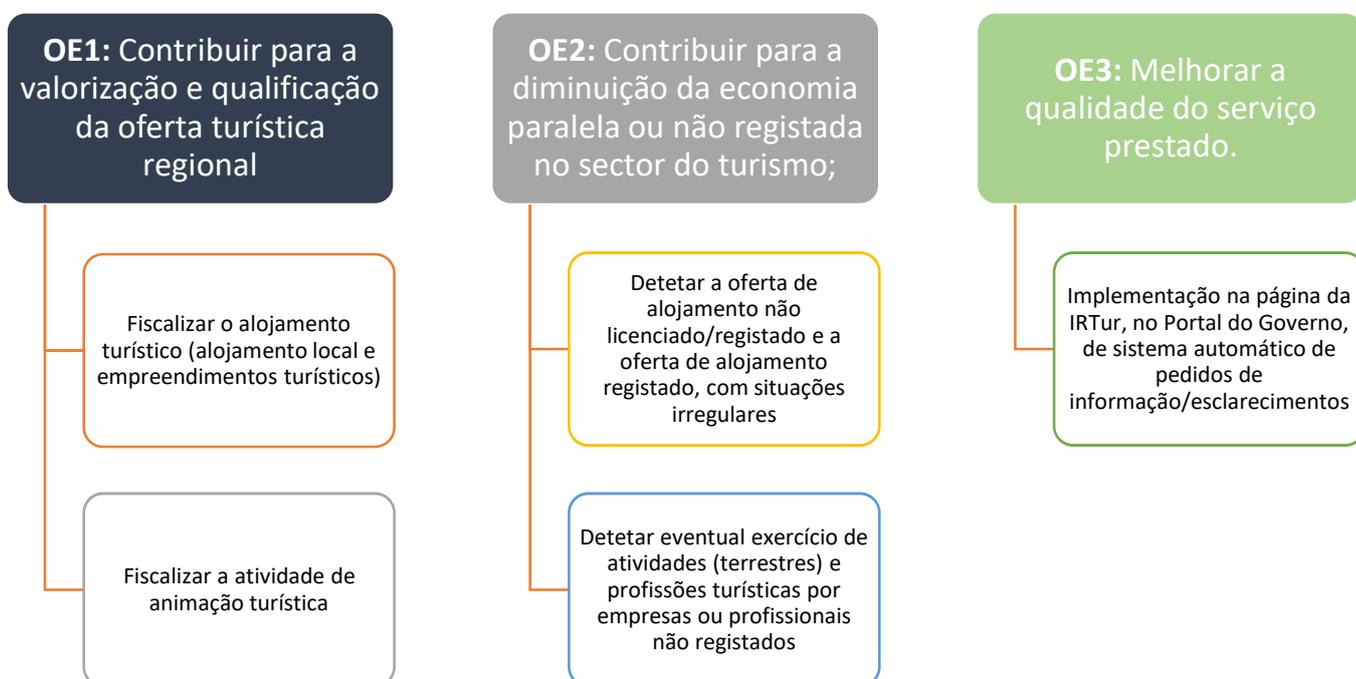
OE3: Melhorar a qualidade do serviço prestado



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 cinco objetivos operacionais:





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

DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Com um total de 535 ações de fiscalização e deteção, a IRTur demonstra um compromisso ativo na verificação da qualidade dos serviços turísticos.

A fiscalização de 216 alojamentos turísticos e 92 empresas de animação turística indica um esforço significativo da IRTur em monitorizar o cumprimento da legislação vigente da oferta turística na Região. A valorização do turismo regional depende diretamente da qualidade das experiências oferecidas. A fiscalização não só identifica e, potencialmente, elimina práticas inadequadas, como também pode servir como um meio pedagógico para os operadores e entidades exploradoras para as melhores práticas e padrões desejados.

A deteção de 84 alojamentos em situação ilegal, de 64 em situação irregular e de 79 ações de deteção em locais de relevante interesse turístico é um sinal preocupante que aponta, não só para a presença de um número considerável de entidades a operar sem registo/licença, ressaltando que a maior parte destas deteções resulta na regularização/legalização da irregularidade detetada, mas também pela crescente dificuldade em detetar estas situações, fruto de alguma “sofisticação” na dissimulação da oferta ilegal.

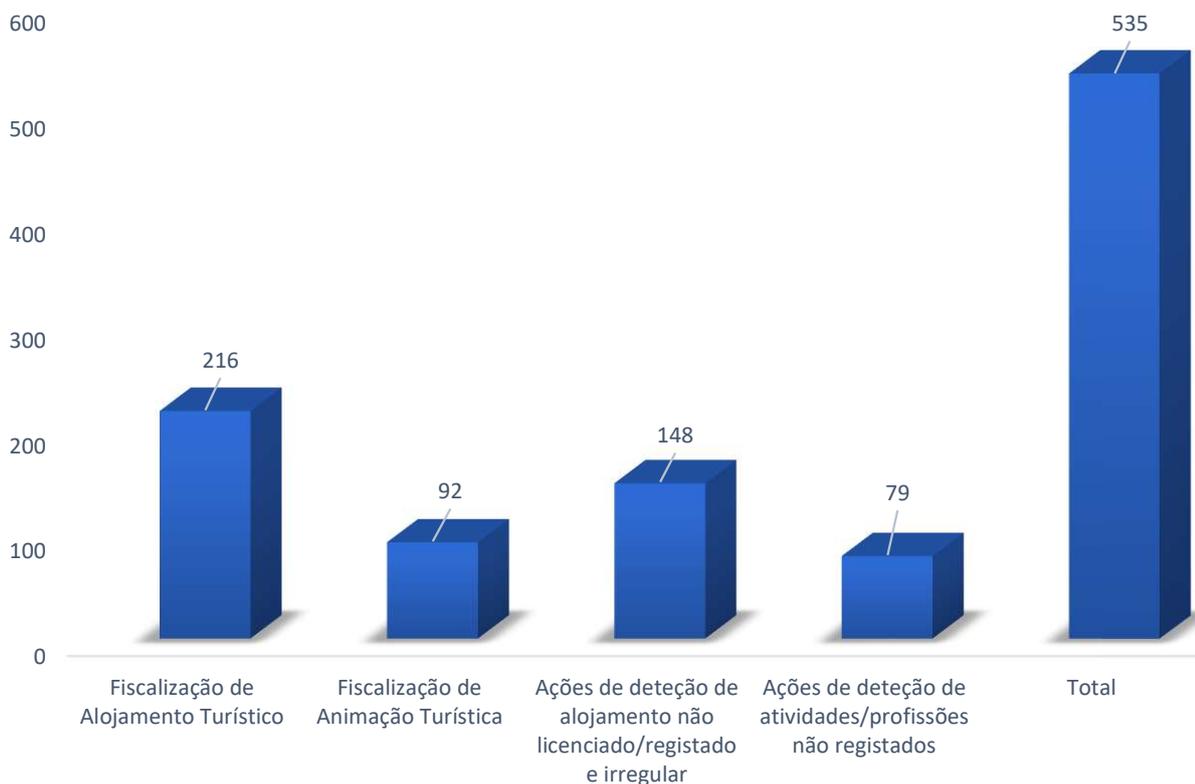
Abaixo, apresenta-se, em termos globais, as ações de fiscalização/deteção desenvolvidas pela IRTur em 2024.



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

No gráfico 1, constata-se que num total de 535 ações de fiscalização/deteção, 216 foram realizadas no âmbito do alojamento turístico, o que representa 40% da ação inspetiva em 2024 (gráfico 2).

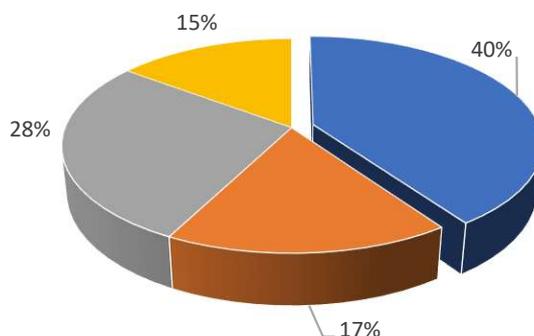
Gráfico 1 - Fiscalização e Ações de Deteção - 2024





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

Gráfico 2 - Fiscalização e Ações de Detecção - 2024



- Fiscalização de Alojamento Turístico
- Fiscalização de Animação Turística
- Ações de deteção de alojamento não licenciado/registado e irregular
- Ações de deteção de atividades/profissões não registados

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.

Foi dada prioridade à fiscalização de alojamento local, principalmente às tipologias de quartos na residência do locador, apartamentos e moradias, uma vez que as restantes tipologias têm sido mais fiscalizadas em anos anteriores.

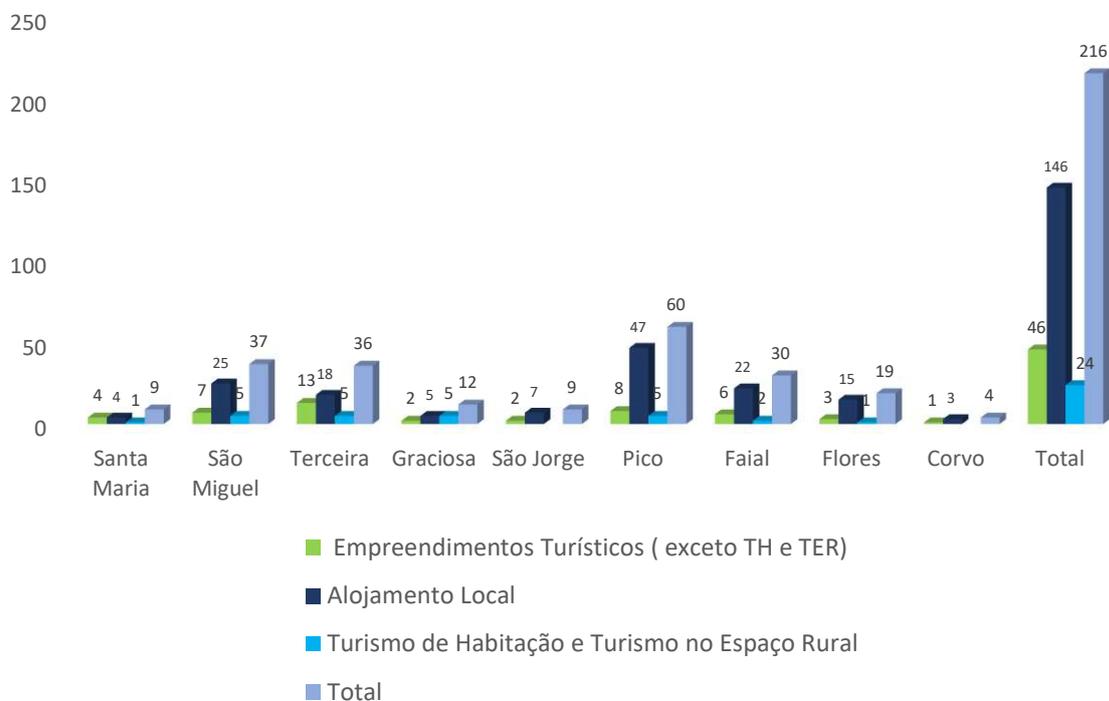


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

Foram incluídas nas ações de fiscalização, ao alojamento local, a verificação do cumprimento da obrigação da entrega do registo mensal obrigatório, nomeadamente, do número de hóspedes e dormidas ou noites, de acordo com o formulário eletrónico disponibilizado pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores (cfr. art.º 9.º da Portaria 83/2016, de 4 de agosto, na sua atual redação).

✓ Para 2024 estipulou-se como meta deste objetivo a realização de 100 a 160 ações de fiscalização de alojamento turístico, no total contabilizaram-se **216 ações de fiscalização** em toda a Região (gráfico 1). Pelo que se considera o objetivo superado.

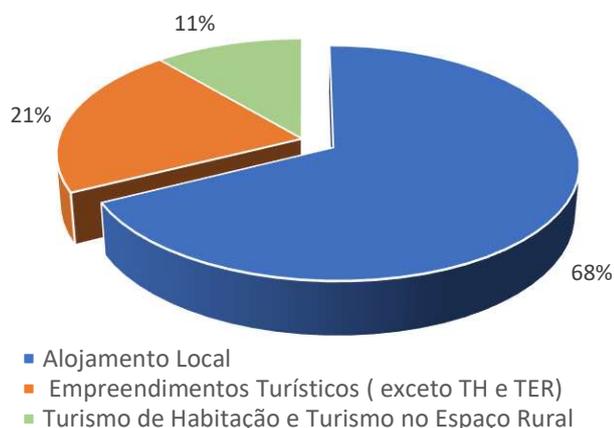
Gráfico 3 - Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos)





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

Gráfico 4 - Fiscalização do alojamento turístico em termos percentuais



Conforme se pode verificar, foi cumprido o propósito de priorizar a fiscalização ao alojamento local.

1.2 Objetivo Operacional – Fiscalizar a atividade de animação turística

Estratégia adotada: foram desenvolvidas ações inspetivas da atividade de animação turística, conforme estipulado no Manual de Procedimentos da IRTur.

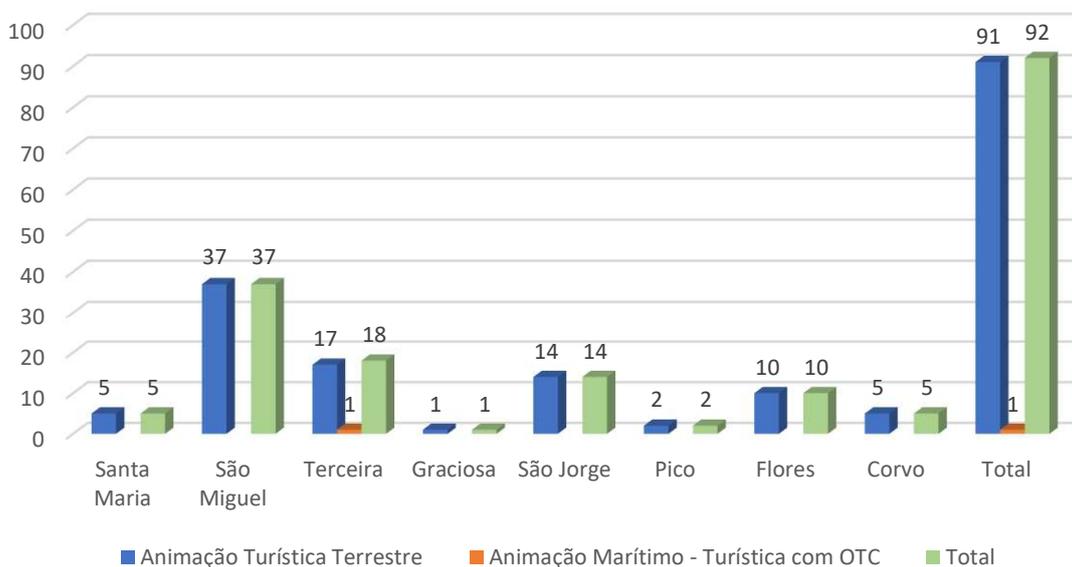
Nas ações a desenvolver foi dada prioridade à verificação da contratação dos seguros obrigatórios, nos termos da legislação em vigor.

- ✓ Para 2024 delineou-se como meta deste objetivo a realização de 65 a 95 ações de fiscalização da atividade de animação turística, (gráfico 2). No total, contabilizaram-se **92 ações de fiscalização** em toda a Região, pelo que se considera o objetivo atingido.



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

Gráfico 5 - Fiscalização de animação turística



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 e a oferta de alojamento registado, com situações irregulares

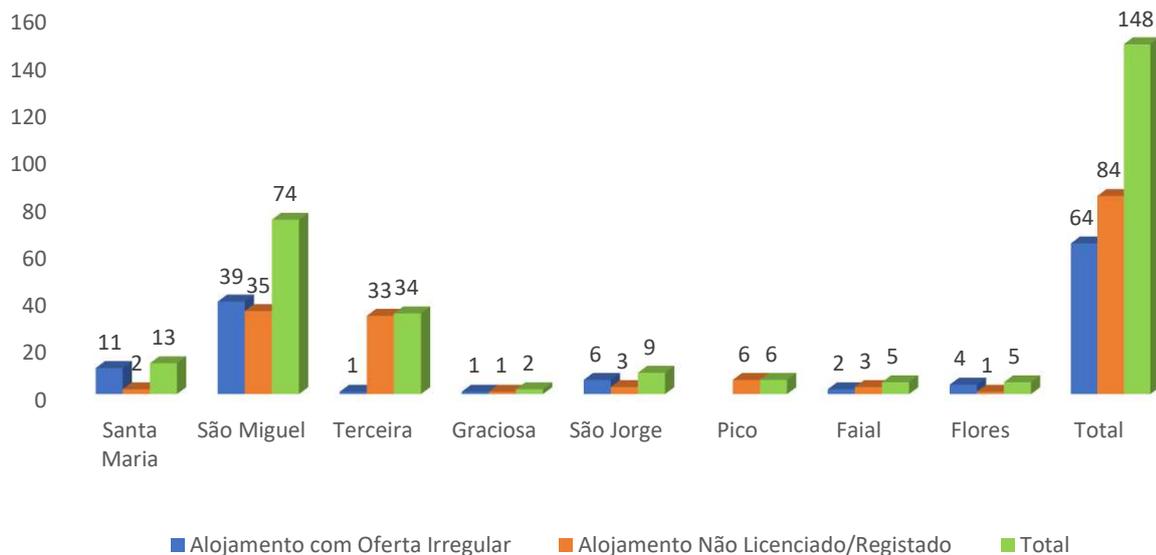
No decorrer do ano 2024 foram feitas **148 ações de deteção** a alojamentos não registados/licenciados e a alojamentos registados, mas com situações irregulares, através da análise de diversas plataformas de reservas online.

No plano de atividades foi proposta como meta de superação a deteção de 140 alojamentos, assim constata-se que o objetivo foi superado.



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

Gráfico 6 - Ações de deteção de alojamento não licenciado/registado e de alojamento registado, com situações irregulares



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

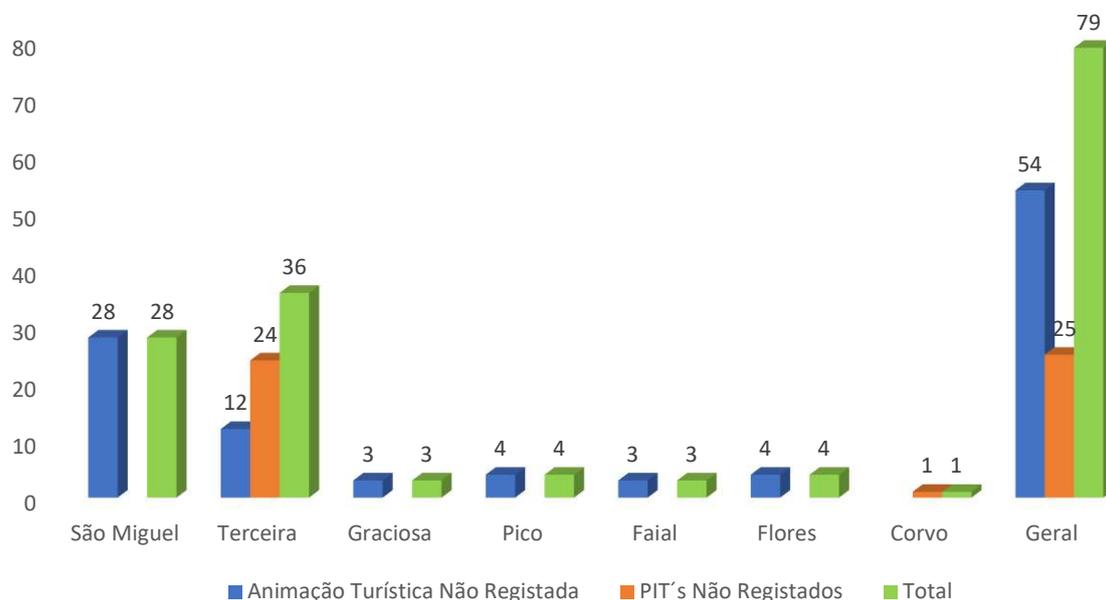
Para a realização deste objetivo foram realizadas **79 ações de deteção** em locais de relevante interesse turístico no arquipélago, bem como portos e aeroportos, com o intuito de detetar o eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados, tendo resultado que 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

Gráfico 7 - Ações de Detecção de eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados



OE3: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

3.1. Objetivo Operacional - Implementação na página da IRTur, no Portal do Governo, de sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos.

No ano de 2024 elaborou-se e implementou-se na página da IRTur, no Portal do Governo, um sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos, no âmbito da atividade deste serviço inspetivo.

O sistema está disponível a todos os cidadãos, em português e inglês através do link https://gra.formstack.com/forms/pedido_info.

Para o efeito contou-se com o apoio do departamento informático.



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

O documento foi concluído a 1 de julho e publicado na página da Inspeção Regional do Turismo, no portal do Governo, a 28 de novembro.

Considerando que a meta proposta consistia na publicação do formulário entre 1 de setembro e 30 de novembro, verifica-se que o objetivo foi atingido.

Abaixo, imagem indicativa do formulário de pedido de informação:

PEDIDO DE INFORMAÇÃO / INFORMATION REQUEST

Faça o seu pedido de informação, no âmbito das atribuições e competências da IRTur.
Preencha o formulário.
Campos assinalados com * são de preenchimento obrigatório.

Make your information request, within the scope of IRTur's responsibilities and competencies.
Fill the form.
Fields marked with * are mandatory.

Nome / Name*

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>Primeiro nome</small>	<small>Sobrenome</small>

Telefone / Phone

Correio Eletrónico / E-mail*

Escolha a atividade/ Choose the activity

Alojamento Turístico / Tourist Accommodation
 Agências de Viagens e Turismo / Travel and Tourism Agencies
 Atividades de Animação Turística / Tourist Activities

Pedido de Informação / Request for Information*

1500 Caracteres disponíveis / 1500 Characters available 0/1500



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

TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

Tabela 1 - Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Classificador
Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos)	N.º de ações de fiscalização	[100;160]	216	Superado
Fiscalizar a atividade de animação turística	N.º de ações de fiscalização	[65;95]	92	Atingido
Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado e de alojamento registado, com situações irregulares.	N.º de ações de deteção	[90;140]	148	Superado
Detetar eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados.	N.º de ações de deteção	[40;55]	79	Superado
Implementação na página da IRTur, no Portal do Governo, de sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos.	N.º de ações de deteção	1 de Set. a 30 de Nov.	28 de novembro de 2024	Atingido



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

PROJETOS COMPLEMENTARES

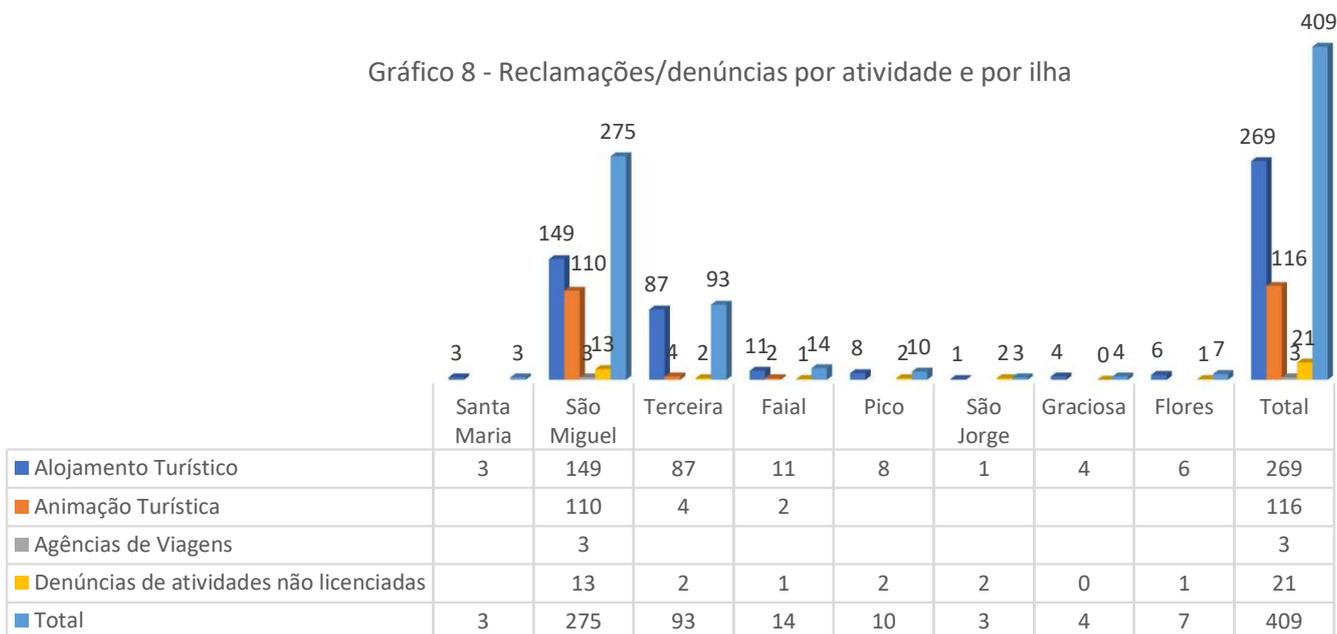
ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Em 2024, a IRTur, enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo, rececionou 446 reclamações, incluindo 37 reclamações cuja matéria competia a outra entidade averiguar, pelo que, nos termos do n.º 1 do artigo 41.º do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, as mesmas foram encaminhadas para a respetiva entidade competente.

Das 409 reclamações instruídas, para além das exaradas em livro de reclamações físico, 27 foram recebidas através da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e 35 através do Sistema de reclamação eletrónica da IRTur.

Nos gráficos 8 e 9 são apresentadas as atividades alvo de reclamações/denúncias por ilha. A partir da análise ao gráfico 8, 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, seguindo-se a ilha Terceira.

Gráfico 8 - Reclamações/denúncias por atividade e por ilha

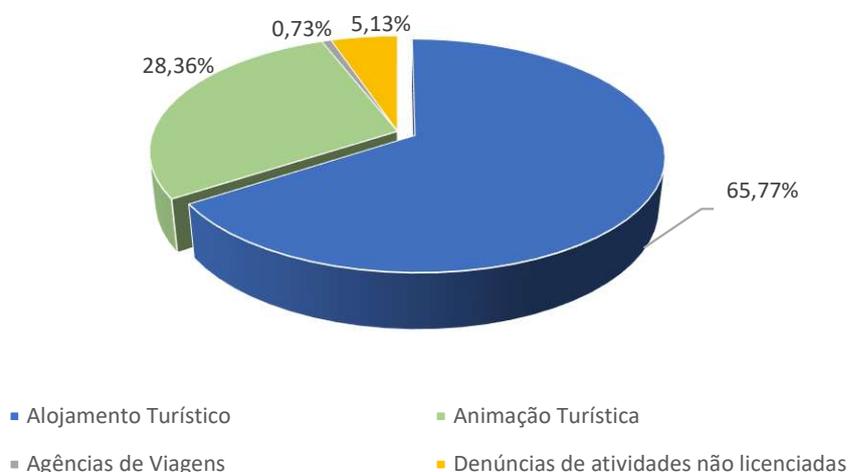




REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE E INFRAESTRUTURAS
Inspeção Regional do Turismo

No gráfico 9 constatamos que o maior número de reclamações, 65,77%, refere-se aos estabelecimentos de alojamento turístico.

Gráfico 9 - Reclamações/denúncias por atividade



Destaca-se, ainda, no gráfico 10, os motivos das reclamações (por percentagem), sendo que 16% incidiram sobre questões relativas ao funcionamento/conservação das instalações/equipamentos e 53% recaíram sobre queixas relativas a prestação de serviços.



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

Gráfico 10 - Principais motivos de reclamação

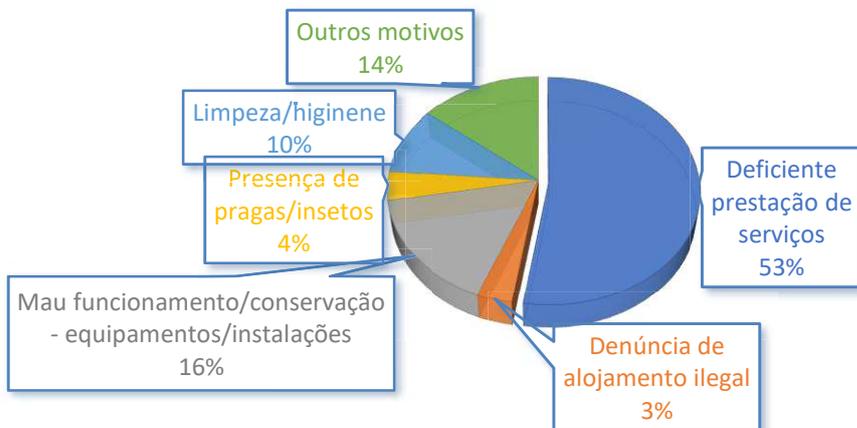
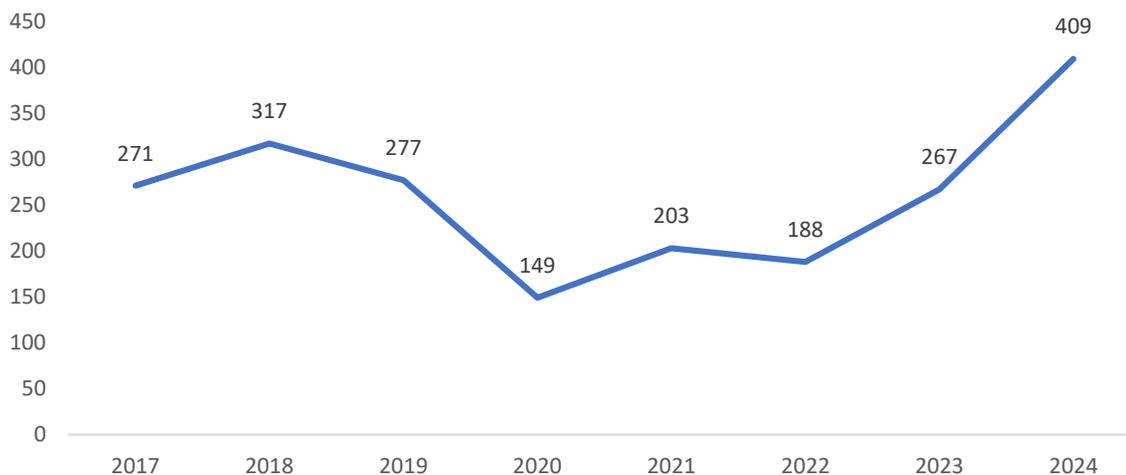


Gráfico 11 - Evolução do número de reclamações



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

Analisando o gráfico 9, podemos verificar que no ano de 2024 houve um aumento muito expressivo no número de reclamações recebidas, comparativamente a 2023, um aumento que acompanha, também, o crescimento da procura e oferta turística.



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

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

Em 2024, foram levantadas, por este Serviço Inspetivo, três participações e quatro autos de notícia, recebida uma participação, remetida pela PSP, e instaurados cinco processos de contraordenação.

Durante o ano de 2024, foi dada continuidade à instrução de seis processos de contraordenação, sendo que no final de 2024, esta Inspeção tinha onze processos em instrução.

Na tabela 2 apresentam-se os processos de contraordenação com decisão em 2024, bem como a indicação da respetiva decisão, custos processuais e estado do processo.

Tabela 2 - Processos de contraordenação decididos em 2024

Atividade do Arguido	Atividade ilícita	Decisão	Custas Processuais
Empreendimento Hoteleiro	Encerramento do empreendimento hoteleiro sem comunicação prévia.	Admoestação	74,35 €
Empreendimento Hoteleiro	Falta de disponibilização imediata de livro de reclamações	Condenação com aplicação de coima no valor de 1500,00€	74,35 €
Oferta de alojamento turístico temporário sem título válido	Oferta de alojamento turístico temporário sem título válido	Admoestação	74,35 €
Animação Turística Terrestre	Por incumprimento do prazo legal de remessa de reclamação	Condenação com aplicação de coima no valor de 2000,00€	115,15 €
Empreendimento Hoteleiro	Por incumprimento do prazo legal de remessa de reclamação	Arquivamento	Sem custas
Alojamento Local	Por incumprimento do prazo legal de remessa de reclamação	Condenação com aplicação de coima com pagamento voluntário no valor de 520,00€	28,95 €



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

COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

No ano de 2024 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:

<i>Ilhas</i>	<i>Entidades</i>
<i>Stª Maria</i>	-
<i>S. Miguel</i>	Direção Regional do Turismo
	Delegação de Saúde de Ponta Delgada
	Inspeção Regional das Atividades Económicas
<i>Terceira</i>	Direção Regional do Turismo
<i>Graciosa</i>	-
<i>S. Jorge</i>	-
<i>Pico</i>	Direção Regional do Turismo
<i>Faial</i>	Direção Regional do Turismo
	Inspeção Regional das Atividades Económicas
	Inspeção Regional das Pescas e dos Usos Marítimos
<i>Flores</i>	-
<i>Corvo</i>	-



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

RECURSOS HUMANOS

Para a realização dos objetivos propostos para o ano de 2024, 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 e um em regime de programa ocupacional CTTs.

De salientar, que a partir de 1 de novembro de 2024, uma das inspetoras técnicas passou à situação de pré-reforma e que outro elemento do corpo inspetivo está ausente no cumprimento de exercício de funções dirigentes noutro 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 2024, podendo verificar-se o cancelamento de uma das deslocações previstas, à ilha das Flores, por motivo de doença de um dos elementos da equipa inspetiva.

Tabela 3 - Mapa de deslocações de 2024

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Santa Maria						17 a 20						
São Miguel												
Terceira												
Graciosa							15 a 19					
São Jorge						3 a 7						
Pico			04 a 08		13 a 16				2 a 6			
Faial				15 a 19					22 a 29			
Flores					11 a 17		8 a 12					
Corvo						19 a 20						

- 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 Inspeção Regional do Turismo (IRTur), cuja dependência administrativa e financeira está a cargo da Direção Regional do Turismo, apresenta, na tabela seguinte, um quadro demonstrativo das despesas com deslocações.

Este quadro, de carácter meramente informativo, discrimina os custos associados a transportes, alojamento e ajudas de custo, incorridos na realização de ações inspetivas em cada ilha.

Através da leitura da tabela 4, verifica-se que os custos inerentes à deslocação dos inspetores totalizaram € 7.811,72 (sete mil, oitocentos e onze euros e setenta e dois cêntimos), valor que se situou abaixo do previsto no plano de atividades (€ 9.436,20), devendo-se este facto, principalmente, ao cancelamento de uma deslocação planeada, à variação dos preços médios de alojamento e à priorização da escolha pela tarifa Açores.

Tabela 4 - Custos financeiros relativos às deslocações

Ilha	Transporte	Alojamento	Ajudas de Custo	Total
Sta. Maria	120,00 €	366,00 €	238,03 €	724,03 €
S. Miguel	-	-	-	0,00 €
Terceira	-	-	-	0,00 €
Graciosa	150,00 €	752,80 €	222,34 €	1 125,14 €
Pico	419,13 €	511,00 €	575,30 €	1 505,43 €
São Jorge	245,52 €	648,00 €	241,72 €	1 135,24 €
Faial	212,52 €	284,40 €	353,85 €	850,77 €
Flores	301,78 €	1 280,00 €	434,99 €	2 016,77 €
Corvo	204,22 €	180,00 €	70,12 €	454,34 €
Total	1 653,17 €	4 022,20 €	2 136,35 €	7 811,72 €



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

ANÁLISE SWOT

Tabela 5 - Análise SWOT

	Fatores Positivos	Fatores Negativos
Fatores Internos	S <ul style="list-style-type: none">- Boa imagem institucional;- Empenho e profissionalismo do(a)s trabalhadores(as)- Plataforma de denúncia eletrónica na página online da IRTur;- Plataforma de pedido de informação eletrónico 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;- Ausência de viatura própria;- Falta de oferta formativa específica;- Falta de avaliação sistemática da qualidade das ações;- Carência de recursos humanos na área inspetiva e administrativa;- Desmotivação dos trabalhadores(as).
Fatores Externos	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;- Disponibilidade de novas ferramentas tecnológicas.	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;- Desatualização de alguma legislação em matéria de turismo;- Valor elevado das coimas em matéria turística;- Dificuldade na produção de prova nos processos de averiguação e de contraordenação;- Limitações orçamentais.



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

A análise SWOT é uma ferramenta estratégica que permite às organizações avaliarem seu ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças). Desde 2018, essa análise foi incorporada nos nossos relatórios de atividade, visando uma melhor avaliação da realidade em que a organização está inserida, o estabelecimento da relação entre os ambientes externo e interno, a identificação de possíveis soluções ou melhorias e o reconhecimento de potenciais ameaças e oportunidades. Em resumo, a análise SWOT é fundamental para o planeamento estratégico, auxiliando na tomada de decisões mais informadas e eficazes.

No ano de 2024 esta inspeção teve como intuito melhorar alguns aspetos apontados na análise SWOT de 2023, 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 para a total implementação da plataforma de gestão do trabalho inspetivo (GestIRTur) e a disponibilização de um canal online de pedidos de informação, no âmbito das competências deste Serviço.

O trabalho inspetivo na Região continua a enfrentar diversos obstáculos, alguns dos quais já referidos em anos anteriores, como a dispersão geográfica, a ausência de viatura afeta ao Serviço para execução do serviço externo, 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 mantêm 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, o turismo, tratando-se de um setor dinâmico, com novas tendências e ofertas, carece que os seus diplomas sejam atualizados de modo a acompanhar essas mudanças e garanta que a legislação esteja sempre adaptada à realidade do mercado. A atualização da legislação pode ser uma oportunidade para melhorar a qualidade dos serviços turísticos, definindo padrões mais exigentes e incentivando a qualificação dos profissionais do setor.



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 2024, foram definidos cinco objetivos operacionais: (Fiscalizar o alojamento turístico (alojamento local e empreendimentos turísticos), fiscalizar a atividade de animação turística, detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado e a oferta de alojamento registado, com situações irregulares, detetar eventual exercício de atividades (terrestres) e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados e a implementação na página da IRTur, no Portal do Governo, de sistema automático de pedidos de informação/esclarecimentos, desses cinco, três foram superados e dois foram atingidos.

A Inspeção Regional do Turismo (IRT) tem intensificado as ações de fiscalização no setor de alojamento turístico, com foco nas ações inspetivas ao alojamento local registado, bem como na identificação de alojamentos que operam sem a devida licença ou registo, bem como, na deteção de irregularidades em unidades registadas/licenciadas, maioritariamente com a utilização de monitorização online de plataformas de reservas de alojamento turístico.

Relativamente às reclamações rececionadas pela IRTur e comparativamente com o ano de 2023, estas sofreram um aumento muito significativo, uma vez que em 2023 foram recebidas e analisadas um total de 267 reclamações e em 2024 este número ascendeu a 409 reclamações recebidas e analisadas.

O alojamento turístico permanece como alvo principal das reclamações, naturalmente em maior número nas ilhas de São Miguel (275) e Terceira (93), sendo que os principais motivos destas reclamações continuam a ser as condições das instalações/equipamentos e a qualidade do serviço prestado.



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

Como já vem sendo prática deste Serviço, atualizou-se a análise SWOT da 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 mitigar os pontos negativos e reforçar os positivos.

De referir a carência de recursos humanos nas áreas inspetiva e administrativo, designadamente devido à aposentação, em 2023, de uma assistente técnica, a passagem à situação de pré-reforma de uma inspetora e da permanência em cargo dirigente, noutra serviço, de outro elemento do corpo inspetivo.

O quadro inspetivo atual apresenta uma média de idade superior a 50 anos, justificando um investimento no rejuvenescimento deste quadro, através da contratação e/ou afetação de novos inspetores.

Verifica-se assim, não só a necessidade de um investimento em recursos humanos, mas também de recursos tecnológicos, de forma a assegurar que este Serviço se mantenha atualizado e apto a responder aos desafios que o futuro nos reserva.

Assim, e apesar da conjuntura desafiadora que marcou o ano transato, é com satisfação que se constata que os nossos objetivos foram não só atingidos, mas na sua maioria superados e que as atividades planeadas para 2024 foram integralmente cumpridas, refletindo o nosso compromisso com a missão.

○ Inspetor Regional do Turismo

Assinado por: **Lomelino Manuel de Sousa Pinheiro**
Data: 2025.02.11 14:54:48-01'00'
Certificado por: **Governo Regional dos Açores**
Atributos certificados: **Inspetor Regional do Turismo**

