



Aprova
O Secretário Regional
29/03/2022

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA

Inspeção Regional do Turismo

Relatório de Atividades

2021



Março de 2022



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Ficha Técnica

Relatório de Atividades 2021

Março de 2022

SRTTE- Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia

IRTur- Inspeção Regional do Turismo

Email: ir.turismo@azores.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABELAS	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
NOTA INTRODUTÓRIA	5
MISSÃO	6
VISÃO	6
VALORES	6
ANÁLISE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
PLANEADO PARA 2021	8
DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	9
OE1: CONTRIBUIR PARA A VALORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA REGIONAL	9
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	17
PROJETOS COMPLEMENTARES	18
ANÁLISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	18
PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO	20
COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES	22
RECURSOS HUMANOS	23
EXECUÇÃO FINANCEIRA	25
ANÁLISE SWOT	26
CONCLUSÃO	28



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1- AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO SELO "CLEAN&SAFE AÇORES" A EMPRESAS E PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA NA R.A.A. _____	9
TABELA 2- AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO SELO "CLEAN&SAFE AÇORES" A EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ALOJAMENTO LOCAL NA R.A.A. _____	10
TABELA 3- EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL - N.º DE UNIDADES _____	12
TABELA 4 - EVOLUÇÃO DA DETEÇÃO DE ALOJAMENTO ILEGAL- N.º DE CAMAS _____	13
TABELA 5- CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS _____	17
TABELA 6- PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO DECIDIDOS EM 2021 _____	20
TABELA 7- ENTIDADES COLABORADORAS EM 2021 _____	22
TABELA 8- MAPA DE DESLOCAÇÕES DE 2021 _____	24
TABELA 9- CUSTOS FINANCEIROS RELATIVOS ÀS DESLOCAÇÕES _____	25
TABELA 10- ANÁLISE SWOT _____	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO AS EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA, AGÊNCIAS DE VIAGENS E PIT'S. _____	10
GRÁFICO 2- RESULTADOS DAS AÇÕES DE VERIFICAÇÃO AOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ALOJAMENTOS LOCAIS. _____	11
GRÁFICO 3- IRREGULARIDADES DETETADAS NO ÂMBITO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS DO SELO "CLEAN & SAFE - AÇORES" _____	11
GRÁFICO 4- N.º DE DETEÇÕES DE ALOJAMENTO IRREGULAR POR ILHA. _____	13
GRÁFICO 5- TIPOS DE RECLAMAÇÕES RECECIONADAS EM 2021 _____	16
GRÁFICO 6- DIAS DE ACUSAÇÃO DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES _____	16
GRÁFICO 7- RECLAMAÇÕES POR ATIVIDADE E POR ILHA _____	18
GRÁFICO 8- RECLAMAÇÕES POR ATIVIDADE _____	19
GRÁFICO 9- MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO ALOJAMENTO TURÍSTICO _____	19
GRÁFICO 10- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES _____	19
GRÁFICO 11- INFRAÇÕES A QUE SE REFEREM OS PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO CONCLUÍDOS EM 2021 _____	21
GRÁFICO 12- CONCLUSÕES DOS PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO CONCLUÍDOS EM 2021 _____	21
GRÁFICO 13- ORGANOGRAMA DA IRTUR _____	23



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção Regional do Turismo (IRTur) é o serviço inspetivo da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia, 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, com o intuito de analisar o desempenho deste serviço, nomeadamente, no que se refere à prossecução do trabalho desenvolvido, mas essencialmente na execução dos objetivos propostos, seguindo uma abordagem de gestão responsável e de evolução.

Neste documento são apresentadas as atividades planeadas e de extraplano, desenvolvidas no decorrer do ano de 2021 por esta Inspeção Regional do Turismo.

Decorrente da evolução da situação pandémica, que nos aflige desde março de 2020, o ano de 2021, no que concerne às ações inspetivas, ditou que se mantivesse o cumprimento dos objetivos operacionais de verificação do cumprimento das medidas de segurança e higiene, implementadas no âmbito do selo “Clean & Safe Açores” às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística, profissionais de informação turística e alojamento turístico, complementados com o aumento dos indicadores das ações desenvolvidas no âmbito do objetivo estratégico de contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo, com a deteção online, em diversas plataformas, de oferta turística.

Como objetivos de melhoramento da qualidade do serviço, a IRTur deu seguimento à elaboração da análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior (2020), e estabeleceu o objetivo de diminuição de prazo nos processos de levantamento de autos de notícia e na acusação de receção de reclamações.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
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 DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
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 2021 foram propostos 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 sector do turismo

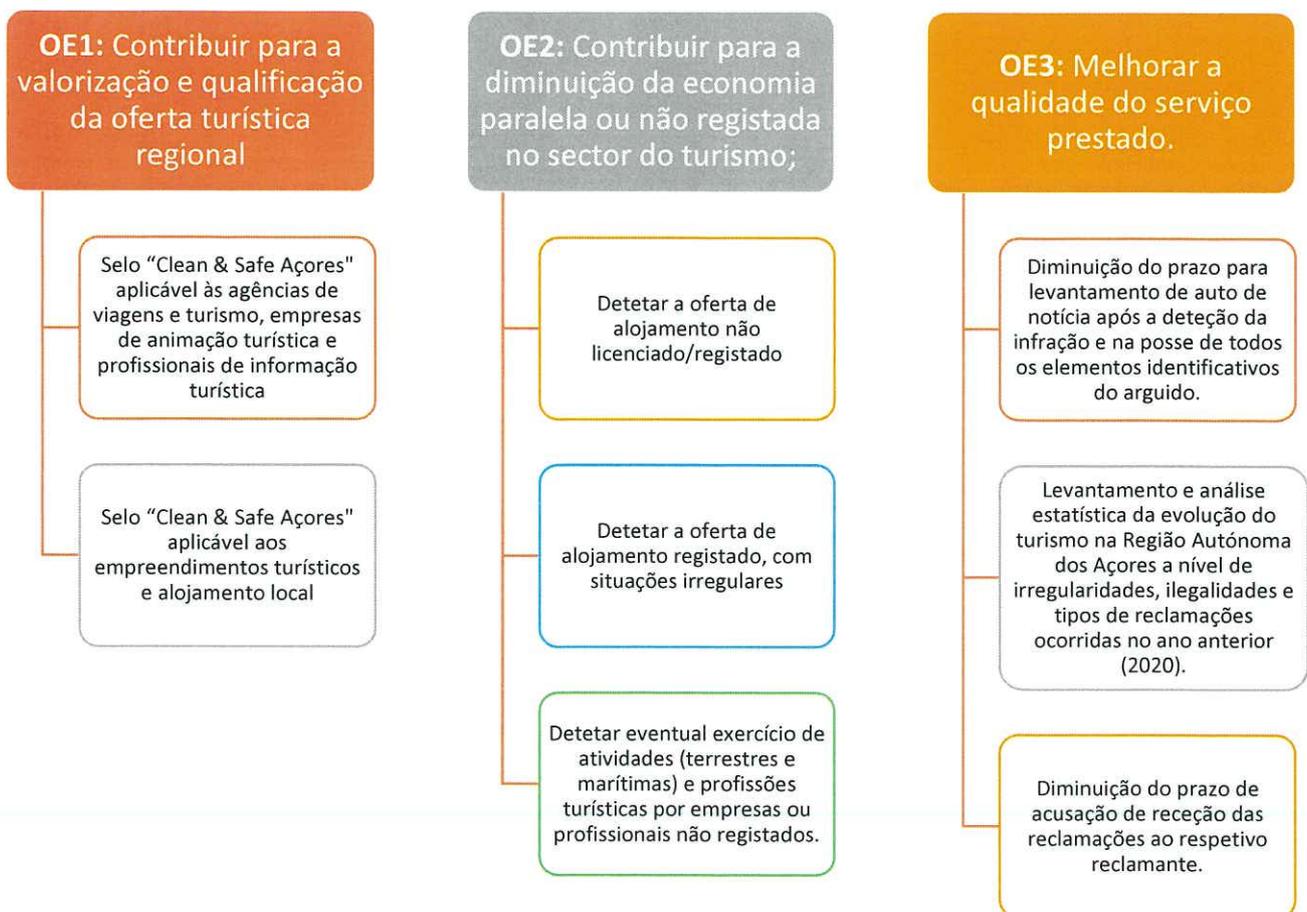
OE3: Melhorar a qualidade do serviço prestado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

PLANEADO PARA 2021

Dentro de cada objetivo estratégico foram ainda propostos, no total, oito objetivos operacionais:





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

DESENVOLVIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

1.1 Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente (total existentes: 587, total de selos atribuídos até 18 de dezembro: 235).

Tabela 1- Ações de verificação do Selo "Clean&Safe Açores" a empresas e profissionais de informação turística na R.A.A.

	Agências de Viagens	Empresas e profissionais de informação turística	Total
Stª Maria	1	3	4
S. Miguel	8	29	37
Terceira	6	34	40
Graciosa	1	3	4
S. Jorge	2	3	5
Pico	1	6	7
Faial	2	1	3
Flores	2	8	10
Corvo	-	1	1
Total	23	88	111= 47,2 %

Considerando que a meta proposta foi de averiguar 25% a 40% do total de selos atribuídos às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística, verifica-se na tabela n.º 1, acima exposta, a superação do objetivo.

No gráfico n.º 1, podemos ainda analisar os resultados das ações realizadas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

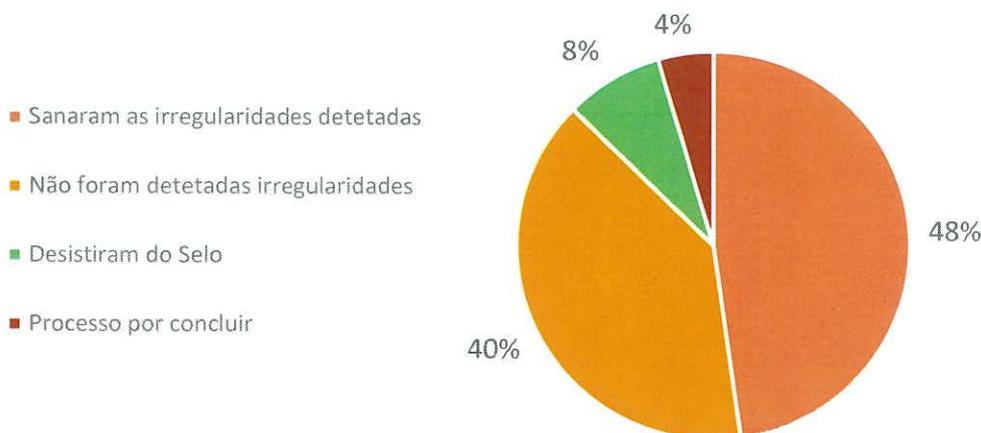


Gráfico 1- Resultados das ações de verificação as empresas de animação turística, agências de viagens e PIT's.

1.2 Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis aos alojamentos turísticos - empreendimentos turísticos e alojamento local-, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente (total de alojamentos turísticos existentes: 3872, total de selos atribuídos até 18 de dezembro: 1031).

Tabela 2- Ações de verificação do Selo "Clean&Safe Açores" a empreendimentos turísticos e alojamento local na R.A.A.

	Alojamento Local	Empreendimentos Turísticos	Total
Stª Maria	2	6	8
S. Miguel	45	34	79
Terceira	56	24	80
Graciosa	2	5	7
S. Jorge	3	5	8
Pico	41	20	61
Faial	8	10	18
Flores	9	3	12
Corvo	1	1	2
Total	167	109	276=26,8%



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Considerando que a meta proposta foi de averiguar 8% a 12% do total de selos atribuídos aos empreendimentos turísticos e alojamento local, verifica-se na tabela n.º 2, acima exposta, a superação do objetivo.

No gráfico n.º 2, podemos analisar os resultados das ações realizadas.

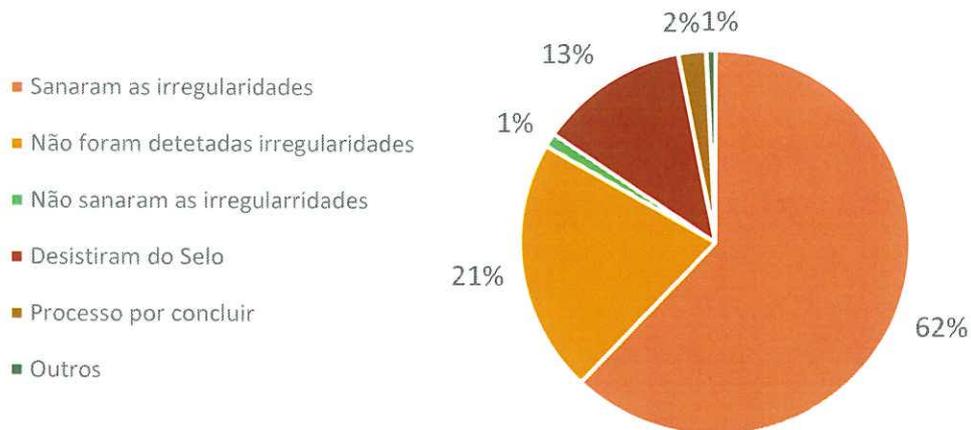


Gráfico 2- Resultados das ações de verificação aos empreendimentos turísticos e alojamentos locais.

No desenvolvimento dos objetivos operacionais 1.1. e 1.2. foi constatado que as irregularidades mais frequentemente detetadas por sector de atividade são as apresentadas no gráfico 3:

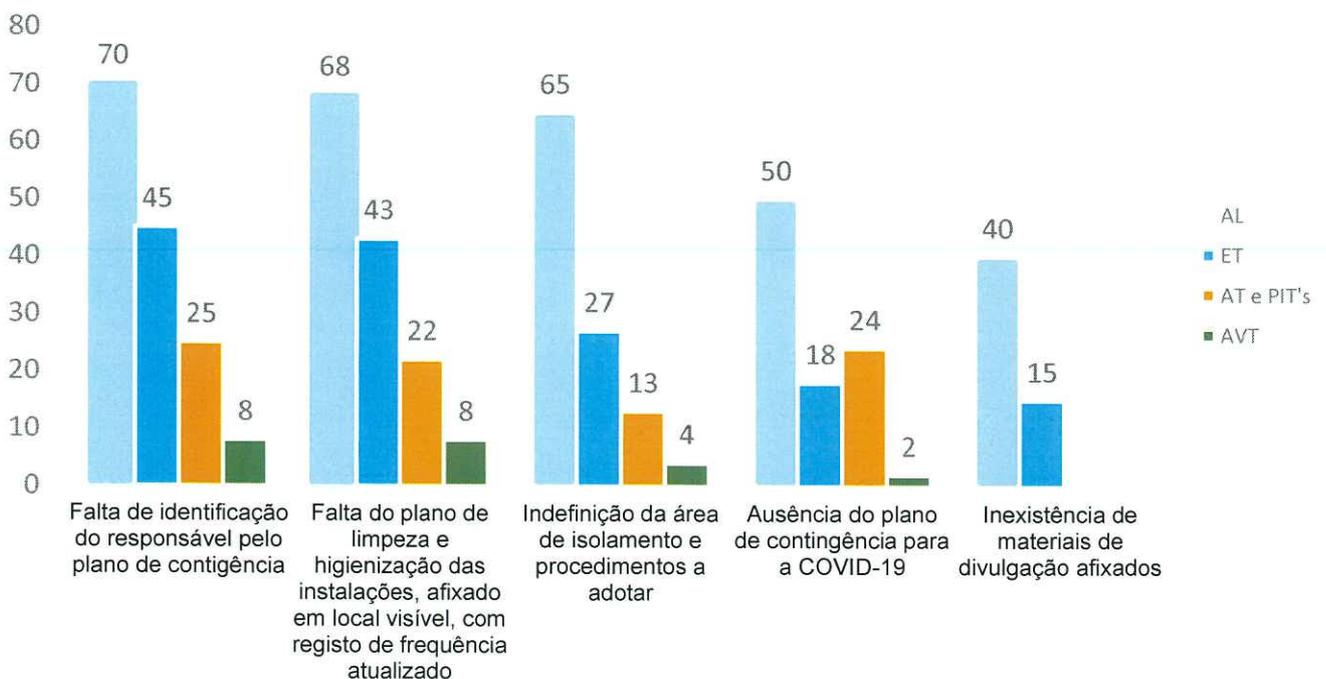


Gráfico 3- Irregularidades detetadas no âmbito da implementação das medidas do Selo "Clean & Safe - Açores"



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

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

2.1 Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado.

No decorrer do ano 2021 foram detetados 143 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 130 alojamentos, assim constata-se que o objetivo foi superado.

Na tabela 3, podemos verificar que em 2021, comparativamente com os anos anteriores, manteve-se o decréscimo de alojamentos detetados, apesar de pouco expressivo. Destaca-se o aumento das deteções nas ilhas com menor oferta turística, expeto a ilha Terceira e uma redução acentuada na ilha de São Miguel.

O facto de se estar perante uma grave crise turística provocada pela crise pandémica que atravessamos é o principal fator influenciador nos dados apresentados, conjuntamente com o facto de que, fruto da intensa deteção, nos últimos anos, de alojamento ilegal, essa prática ter reduzido substancialmente.

Tabela 3- Evolução da deteção de alojamento ilegal - n.º de unidades

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Stª Maria	13	5	5	5	1	7	2
S. Miguel	49	58	116	114	119	100	55
Terceira	26	47	114	29	1	18	42
Graciosa	0	8	3	2	0	4	6
S. Jorge	17	8	20	4	6	2	6
Pico	13	44	34	44	15	10	16
Faial	32	19	9	5	10	7	8
Flores	11	12	15	13	11	7	8
Corvo	0	1	0	0	0	0	0
Total	161	202	316	216	163	155	143



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Na tabela 4, podemos ainda analisar uma estimativa da evolução da deteção do n.º de camas “ilegais” na região de 2015 a 2021.

Tabela 4 - Evolução da deteção de alojamento ilegal- n.º de camas

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Stª Maria	52	20	20	20	4	28	8
S. Miguel	196	353	456	456	476	400	220
Terceira	104	456	456	116	4	72	168
Graciosa	0	32	12	8	0	16	24
S. Jorge	68	32	80	16	24	8	24
Pico	52	176	136	176	60	40	64
Faial	128	76	36	20	40	28	32
Flores	44	48	60	52	44	28	32
Corvo	0	4	0	0	0	0	0
Total	644	808	1264	864	652	620	572

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

No total foram detetados 234 alojamentos em situação irregular, sendo 83% detetado nas ilhas de São Miguel, Terceira e Pico, conforme o gráfico n.º 4 indica. 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 4- N.º de deteções de alojamento irregular por ilha.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Em resultado da falta da correção atempada das irregularidades detetadas, foi proposto o cancelamento do registo de 19 alojamentos à Direção Regional do Turismo (DRTu).

Considerando que a meta proposta foi a realização de 130 a 160 ações de deteção, verifica-se que o objetivo foi superado.

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

Para a realização deste objetivo foram realizadas 133 ações de fiscalização 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 50 ações de deteção, assim, considera-se que o objetivo foi largamente superado.

OE3: Melhorar a qualidade do serviço prestado

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

No ano de 2021 não foram levantados autos de notícia, no âmbito das competências deste serviço inspetivo.

Contudo, foram efetuadas duas participações, na sequência de denúncias exteriores ao nosso serviço, e recebida uma participação por parte da Polícia de Segurança Pública, resultando na instauração de três processos de contraordenação.

3.2 Levantamento e análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior (2020).

Em 2021 elaborou-se novamente um levantamento e análise estatística da oferta turística na Região Autónoma dos Açores no ano anterior (2020), em resultado das ações inspetivas realizadas, como já havia sido realizado no ano de 2020. O objetivo do trabalho efetuado por esta inspeção na contabilização e estatística das irregularidades e ilegalidades mais frequentemente detetadas no ano de 2020 é de



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

alertar e sensibilizar os operadores turísticos da Região com o intuito de dissuadir a prática daquelas irregularidades.

Após a conclusão deste trabalho, apurou-se que as plataformas *www.booking.com* e *www.airbnb.pt* são as mais utilizadas para a publicitação de oferta de alojamento turístico na Região, sendo que nestas plataformas a irregularidade mais detetada é a oferta de capacidade a mais da capacidade máxima registada ou ausência da divulgação do n.º de registo atribuído pela DRTu. Verificou-se a utilização das mesmas plataformas na deteção de alojamento não registado/licenciado onde a grande maioria dos alojamentos detetados, efetivamente cessou as ofertas detetadas.

Devido à situação pandémica que teve início no ano de 2020, foi necessário adaptar as ações de fiscalização, de forma a priorizar a segurança do turismo da Região. Com a criação, por parte da Direção Regional do Turismo, da certificação: “Clean & Safe-Açores”, foram realizadas ações de verificação, do cumprimento das boas práticas na utilização do mesmo nos alojamentos turísticos, agências de viagens e nas empresas e profissionais de animação turística.

Relativamente aos alojamentos turísticos, as irregularidades mais frequentemente detetadas, foram a ausência do plano de limpeza e higienização afixado em local visível e com registo de frequência atualizado e indicação do responsável e da área de isolamento no plano de contingência. Nas empresas e profissionais de animação turística verificou-se, na sua maioria, as mesmas irregularidades detetadas nos alojamentos, com o acréscimo da falta do plano de contingência para a COVID-19. Relativamente às reclamações, a sua maior parte foi direcionada aos alojamentos turísticos, seguindo-se as empresas de animação turística. Os motivos das reclamações centraram-se na deficiência dos serviços prestados, seguindo-se da inconformidade nas reservas e dificuldades com a solicitação de reembolso em caso de cancelamento.

Este levantamento foi concluído e registado em SGC a 21 de junho de 2021 e no ano de 2022 foi publicado na página da Inspeção Regional do Turismo no portal do Governo.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

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

Dentro do universo das 203 reclamações rececionadas pela IRTur em 2021, apenas 146 são elegíveis para este objetivo, conforme se pode verificar no gráfico abaixo:

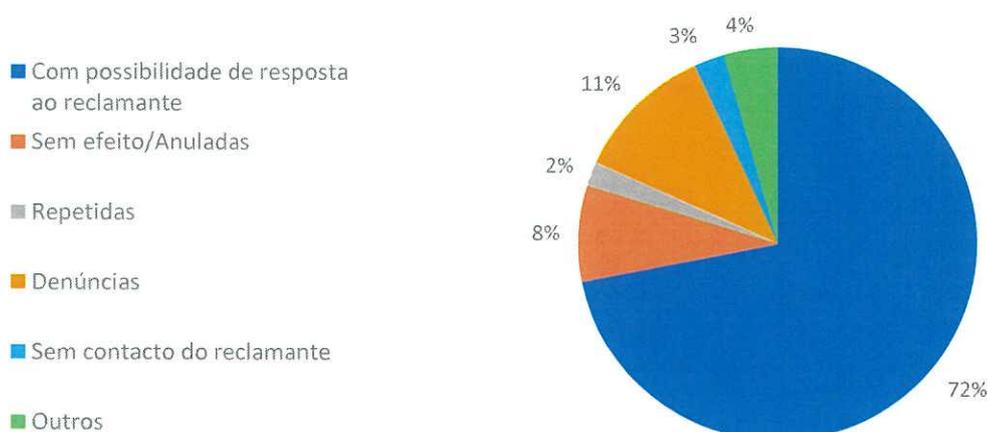


Gráfico 5- Tipos de reclamações rececionadas em 2021

No gráfico 6 podemos observar que das 146 reclamações elegíveis, foi acusada a receção de 87% (127) das mesmas num prazo inferior a 9 dias:



Gráfico 6- Dias de acusação de receção das reclamações

Considerando que o indicador de cumprimento deste objetivo é a média de dias úteis, entre a receção da reclamação e acusação da resposta ao reclamante, e que a média foi de 5,64 dias, o objetivo foi superado.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

TABELA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

Tabela 5- Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Classificador
<i>Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis às agências de viagens e turismo, empresas de animação turística e profissionais de informação turística, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente.</i>	Percentagem das vistorias efetuadas	[25%;40%]	47,2%	Superado
<i>Realizar vistorias, para verificação e controlo do cumprimento das boas práticas no combate à pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, aplicáveis aos alojamentos turísticos - empreendimentos turísticos e alojamento local, que obtiveram o Selo "Clean & Safe Açores" ou que o apliquem indevidamente.</i>	Percentagem das vistorias efetuadas	[8%;12%]	26,8%	Superado
<i>Detetar a oferta de alojamento não licenciado/registado.</i>	N.º de ações de deteção	[80;130]	143	Superado
<i>Detetar a oferta de alojamento registado, com situações irregulares.</i>	N.º de ações de deteção	[130;160]	234	Superado
<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	[30;50]	133	Superado
<i>Diminuição do prazo para levantamento de auto de notícia após a deteção da infração e na posse de todos os elementos identificativos do arguido.</i>	Média dos dias úteis	15 a 30 dias	Não aplicável	Não aplicável
<i>Levantamento e análise estatística da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores a nível de irregularidades, ilegalidades e tipos de reclamações ocorridas no ano anterior (2020).</i>	Data de conclusão do levantamento dos dados estatísticos	1 de jun. a 30 de jun.	21 de junho de 2021	Atingido
<i>Diminuição do prazo de acusação de receção das reclamações ao respetivo reclamante.</i>	Média dos dias úteis	10 a 12 dias	Média: 5,64	Superado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

PROJETOS COMPLEMENTARES

ANALISE E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Em 2021, a IRTur enquanto entidade competente para averiguar as reclamações em matéria de turismo, rececionou 203 reclamações, 13 das quais através da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico.

Nos gráficos 7 e 8 são apresentadas as atividades alvo de reclamações por ilha. Nos mesmos não estão a ser contabilizadas 5 reclamações, uma vez que 4 são repetidas e 1 diz respeito a um alojamento localizado em Portugal Continental. A partir da análise ao gráfico 7, 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 São Miguel. No gráfico 8 constatamos que os estabelecimentos de alojamento turístico representam 65 % do total.

Reclamações por atividade e por ilha

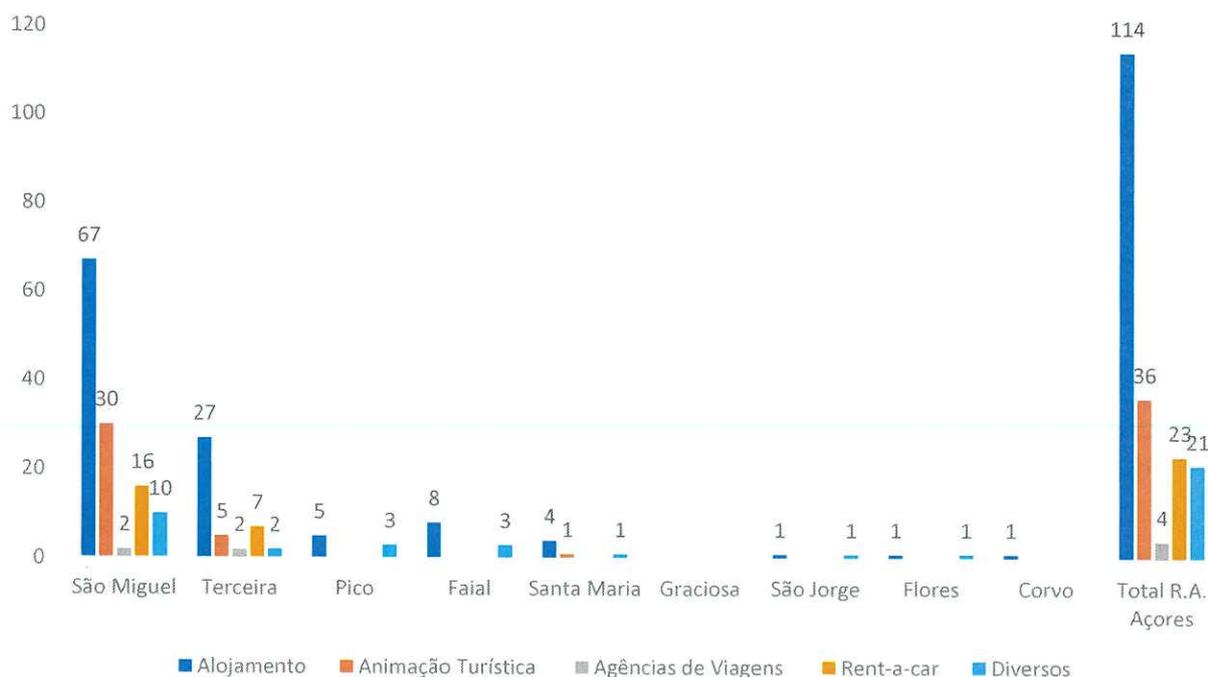


Gráfico 7- Reclamações por atividade e por ilha



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

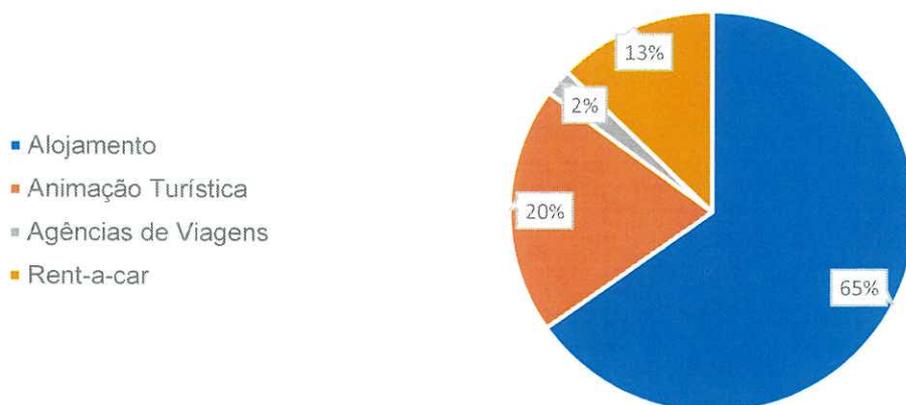


Gráfico 8- Reclamações por atividade

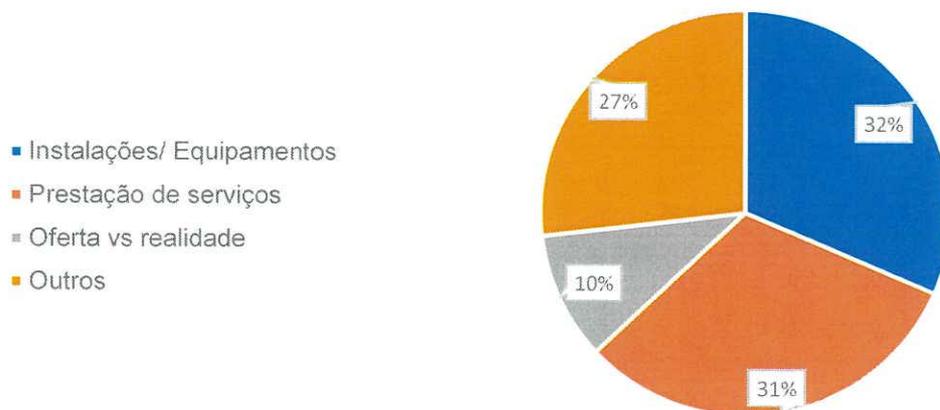


Gráfico 9- Motivos de reclamação relativos ao alojamento turístico

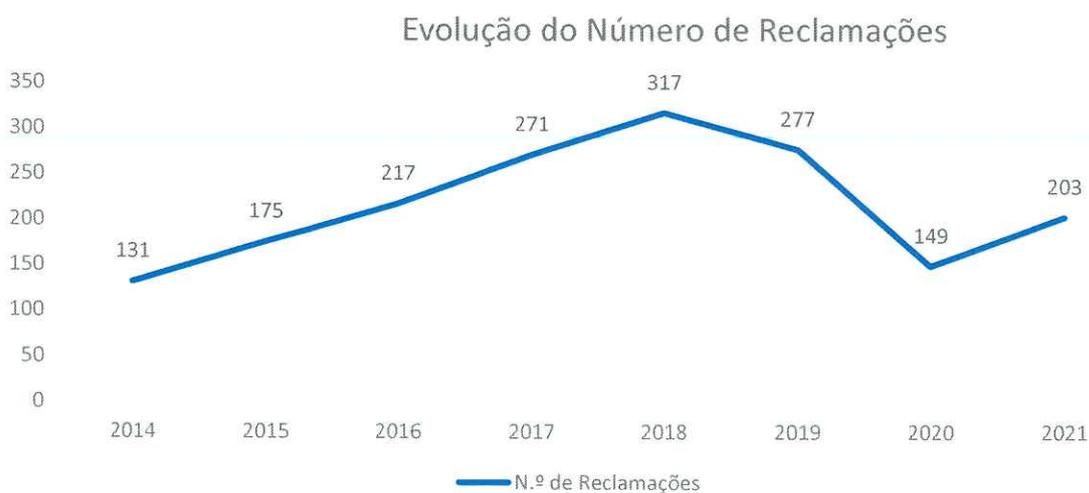


Gráfico 10- Evolução do número de reclamações



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Destaca-se ainda no gráfico 9 os motivos das reclamações dos alojamentos turísticos (por percentagem), sendo que 32% incidiram sobre problemas nas instalações e equipamentos e 31% recai sobre a prestação de serviços.

Outro aspeto a ter em consideração é a evolução das reclamações rececionadas ao longo dos anos pela IRTur. Analisando o gráfico 10, podemos verificar que no ano de 2021 houve um aumento de reclamações, comparativamente a 2020, contudo um aumento pouco significativo quando comparado aos anos anteriores a 2020.

Para além das reclamações foram ainda rececionadas e tratadas pela IRTur, 14 denúncias.

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

Em 2021, foram levantadas duas participações, em resultado de denúncias rececionadas neste serviço, foi recebido um auto de notícia levantado pela PSP e instaurados três processos de contraordenação.

Durante o ano de 2021, foi dada continuidade à instrução de vinte e seis processos de contraordenação, sendo que no final de 2021, esta Inspeção tinha 23 processos em instrução.

Na tabela 6 e nos gráficos 11 e 12 infra, apresentam-se os processos de contraordenação com decisão em 2021, bem como a indicação da respetiva decisão, custas processuais e estado do processo.

Tabela 6- Processos de contraordenação decididos em 2021

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 €	A cargo do arguido (€ 64,15)	Execução judicial – em curso
Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Não foi provado o cometimento de infrações	-	Arquivado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Exploração de Alojamento Turístico	Publicitação de alojamento turístico temporário s/ título válido	Aplicada coima no valor de 15.000 €	A cargo do arguido (€ 74,35)	Efetuada pagamento de coima e custas- Arquivado
Exploração de Alojamento Turístico	Livro de reclamações não disponibilizado quando solicitado	Aplicada coima no valor de 180 €	A cargo do arguido (€64,15)	Efetuada 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 (€87,20)	Aguarda pagamento
Exploração de Agência de Viagens e Turismo	Exercício da atividade de agências de viagens e turismo s/ título válido	Arquivamento	-	Arquivado

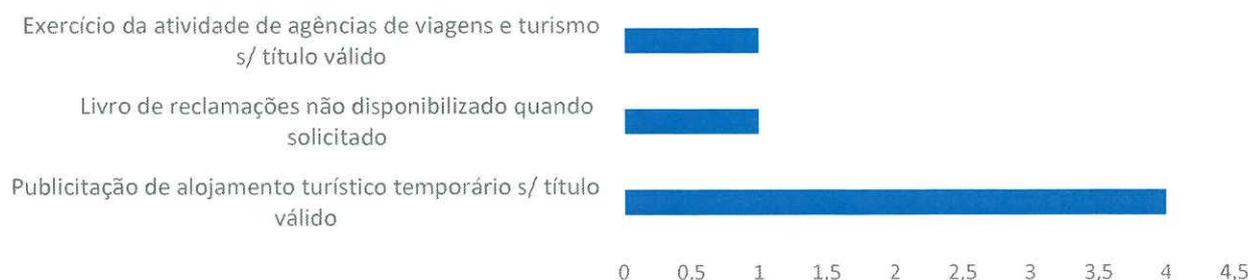


Gráfico 11- Infrações a que se referem os processos de contraordenação concluídos em 2021

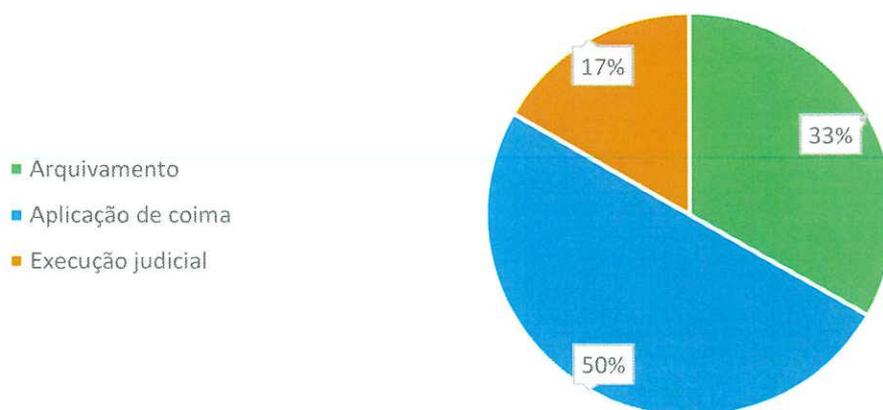


Gráfico 12- Conclusões dos processos de contraordenação concluídos em 2021



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

No total, o valor das coimas aplicadas resultou no montante de 17.780 € (dezassete mil e setecentos e oitenta euros) e as custas processuais perfizeram um total de 289,85 € (duzentos oitenta e nove euros e oitenta e cinco cêntimos).

COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

Em 2021 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 na tabela n.º 7:

Tabela 7- Entidades colaboradoras em 2021

Ilhas	Entidades
Stª Maria	-
S. Miguel	Direção Regional do Turismo Delegação de Saúde de Ponta Delgada Inspeção Regional das Atividades Económicas Autoridade Marítima - Polícia Marítima
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 DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

RECURSOS HUMANOS

Para a realização dos objetivos propostos no ano de 2021, a Inspeção Regional do Turismo, contou com o Inspetor Regional do Turismo, a Coordenadora da Unidade de Apoio à Inspeção, Instrução e Planeamento (UAIP) a partir de 11 de agosto de 2021 e os seguintes trabalhadores: dois inspetores superiores principais, dois inspetores principais, dois inspetores, dois inspetores técnicos e um inspetor adjunto, 3 dos quais residentes na ilha Terceira, 2 na ilha do Faial e 4 em São Miguel. Para além dos trabalhadores referidos, colaboraram também com este serviço três estagiários ao abrigo do programa Estagiar L, cinco Estagiar T e três trabalhadores assistentes técnicos, sendo que um deles em regime de cedência de interesse público.

Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia

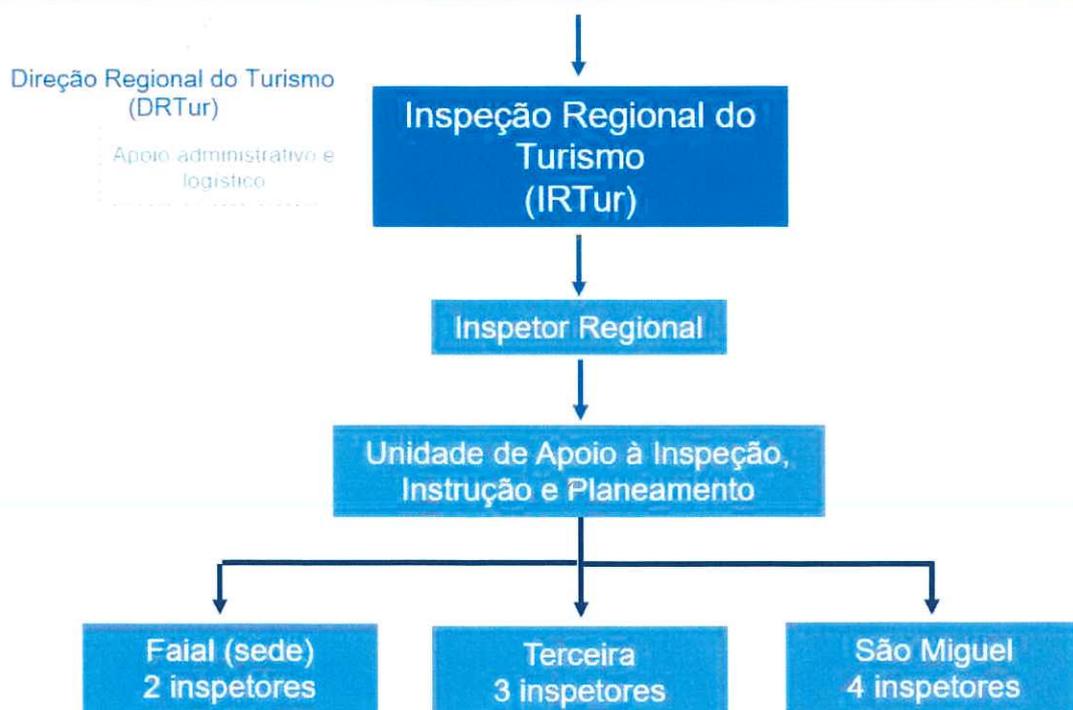


Gráfico 13- Organograma da IRTur



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Na tabela, que se segue, visualizamos o plano das deslocações previstas e realizadas no ano de 2021, que sofreu alterações ao longo do ano devido à pandemia. Podemos observar que, desde o mês de abril, diversas deslocações foram canceladas devido às restrições impostas no âmbito do combate à pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2. Ainda assim, foi possível realizar as deslocações planeadas a partir do mês de agosto.

Tabela 8- Mapa de deslocações de 2021

Mês/ ilha	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.
Stª Maria				12 a 15			5 a 8		20 a 22		
S. Miguel											
Terceira											
Graciosa						14 a 18		2 a 6		19 a 22	
S. Jorge					10 a 14				6 a 10		
Pico				12 a 16	17 a 21				13 a 17		15 a 19
Faial				26 a 30				23 a 27		18 a 22	
Flores					17 a 21		19 a 23		27 a 1		
Corvo							19 a 23		29		

■ Deslocações canceladas em resultado das recomendações e/ou imposições do Conselho de Governo (medidas de mitigação contra a Covid 19)

■ Deslocações agendadas

■ Semanas inspetivas sem recurso a deslocações



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
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 9, verifica-se que os custos inerentes à deslocação dos inspetores totalizaram € 4.603,8 (quatro mil, seiscentos e três euros e oitenta cêntimos), valor que se situou abaixo do previsto no início do ano (€ 13,802,50).

Tabela 9- Custos financeiros relativos às deslocações

Ilha	Transporte	Alojamento	Ajudas de Custo	Total
Sta. Maria	€ 177,04	€ 200	€ 96,88	€ 473,92
S. Miguel	-	-	-	-
Terceira	-	-	-	-
Graciosa	€ 189,16	€ 390	€ 156,62	€ 735,78
Pico	€ 147,38	€ 320	€ 128	€ 595,38
São Jorge	€ 240	€ 640	€ 162,64	€ 1.042,64
Faial	€ 245,04	€ 296	€ 278,6	€ 819,64
Flores	€ 238,24	€ 480	€ 142,56	€ 860,80
Corvo	€ 40	-	€ 35,64	€ 75,64
Total	€ 1.276,86	€ 2.326	€ 1 000,94	€ 4.603,8



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

ANÁLISE SWOT

Tabela 10- Análise SWOT

	<i>Fatores Positivos</i>	<i>Fatores Negativos</i>
<i>Fatores Internos</i>	S <ul style="list-style-type: none">-Boa imagem institucional;-Melhoria e desenvolvimento do Manual de Procedimentos Inspetivo e do Manual de Procedimentos Administrativo;-Plataforma de denúncia eletrónica na página online da IRTur;-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;-Falta de recursos humanos na área inspetiva;-Falta de recursos humanos na área administrativa.
<i>Fatores Externos</i>	O <ul style="list-style-type: none">-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 <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;-Elevado valor das sanções a aplicar;-Dificuldade na produção de prova nos processos de averiguação e de contraordenação.-Pandemia a nível global

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 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 2021 esta inspeção teve como intuito melhorar alguns aspetos apontados na análise SWOT de 2020, como já vem a ser prática deste serviço, sendo que as questões relacionadas com os aspetos internos ao serviço



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

inspetivo, foram as que mereceram mais atenção. Foi fundamental a elaboração do Manual de Procedimentos Administrativo e efetuou-se novamente, em 2021, o levantamento e análise estatístico do trabalho inspetivo realizado em 2020.

O trabalho inspetivo na Região continua a enfrentar alguns obstáculos, como em anos anteriores, tais como a dispersão geográfica, as condições atmosféricas adversas que dificultam as viagens entre ilhas, e também, devido à situação pandémica, o trabalho no terreno, no primeiro semestre do ano, foi inexistente nas ilhas que não têm inspetores residentes, sendo retomado no segundo semestre, possibilitando a realização de ações inspetivas em todas as ilhas. Mantém-se a complexidade da legislação em matéria de turismo, a falta de oferta de formação específica, entre outros.

Durante este ano foi nomeada uma inspetora para o cargo de Coordenadora da Unidade de Apoio à Inspeção, Instrução e Planeamento (UAIIIP) que contribuiu para a melhor gestão dos recursos humanos inspetivos, a melhor eficiência da execução dos procedimentos inspetivos e melhor articulação entre as equipas inspetivas.

Desta forma, com a contínua melhoria dos serviços internos e a melhor organização do trabalho inspetivo, tem sido possível mitigar as dificuldades.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

CONCLUSÃO

No plano de atividades proposto pela Inspeção Regional do Turismo, para o ano de 2021, foram definidos oito objetivos operacionais, desses oito, sete foram superados e um foi atingido.

Tendo ocorrido uma retoma significativa do sector turístico em 2021, quando comparado com o ano de 2020, as reclamações rececionadas pela IRTur sofreram um ligeiro aumento, mantendo-se como alvo principal das reclamações o alojamento turístico, naturalmente em maior número nas ilhas de São Miguel (67) e Terceira (27), sendo que os principais motivos destas reclamações continuam a ser o serviço prestado e as condições das instalações/equipamentos, em sentido contrário, não foi rececionada nenhuma reclamação com origem na ilha da Graciosa.

Devido à situação pandémica, deu-se continuidade às ações de verificação do selo “Clean & Safe – Açores”, nas empresas e profissionais de animação turística e nos alojamentos turísticos. Ambos os objetivos propostos foram superados, ressalvando que as irregularidades detetadas, em maior número, foram a ausência do plano de contingência ou falhas no seu conteúdo, como por exemplo ausência de identificação do responsável ou definição da zona de isolamento e respetivos procedimentos a adotar.

Sobre as ações de fiscalização que incidiram sobre a verificação do cumprimento das medidas no âmbito da atribuição do selo “Clean & Safe” – Açores, importa referir o resultado de um inquérito realizado a nível nacional, que consultou a opinião dos técnicos superiores e executivos dos Municípios e das Entidades Regionais do Turismo responsáveis pela gestão do setor, elaborado em setembro 2020 pela IPDT-Consultadoria, que resultou num “Guia para a Retoma do Turismo”, que refere, em essencial que: *“Fiscalizar é essencial: apesar das orientações estarem disponíveis nos canais das entidades reguladoras, é essencial garantir que as mesmas são cumpridas. O aumento da fiscalização fará com que as normas sejam implementadas em larga escala.”*, mais refere que *“Pedagogia e não punição - apesar dos respondentes serem unânimes relativamente à necessidade de fiscalização, defendem que as consequências dos eventuais incumprimentos não devem colocar em causa a sustentabilidade económica das empresas. São apologistas de uma ação essencialmente pedagógica que estimule a correção e adaptação”*.

Relativamente às ações de deteção online, verificou-se, uma vez mais, um decréscimo na deteção da oferta de alojamento não licenciado/registado, na



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

maioria das ilhas, esse decréscimo resulta, naturalmente da situação pandémica instalada e, 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 um aumento na deteção, com 233 alojamentos detetados. Das irregularidades detetadas ressalva-se a oferta de capacidade superior à capacidade máxima registada, seguida pela ausência da indicação do n.º de registo, sendo as irregularidades mais frequentes.

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.

Conclui-se assim, que 2021 foi mais um ano desafiante, tendo este serviço conseguido adaptar-se às necessidades de fiscalização alteradas por força da pandemia mundial e que foi possível cumprir e superar o proposto.

24 de março de 2022.

O Inspetor Regional do Turismo


Lomelino Pinheiro