REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

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

**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

# PLANO DE ATIVIDADES

# 2019

# Inspeção Regional do Turismo

Dezembro de 2018

## NOTA INTRODUTÓRIA

O plano de atividades constitui um instrumento, anual, de gestão e orientação, uma vez que sistematiza os objetivos a concretizar, as respetivas estratégias, as atividades e programas a desenvolver.

Neste documento, a Inspeção Regional do Turismo (IRT) apresenta as ações que irá desenvolver no próximo ano e os respetivos recursos, humanos e financeiros, a afetar à prossecução das estratégias e objetivos a atingir, cumprindo-se assim o disposto na Resolução nº 100/2003, de 31 de julho.

O atual e futuro circunstancialismo da atividade turística na Região Autónoma dos Açores (R.A.A.) na componente da "oferta", caracteriza-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.

Assim sendo, o presente plano de atividades assume carácter de continuidade relativamente aos exercícios anteriores e pretende, simultaneamente, a adequação dos objetivos e ações da unidade orgânica (IRT) à evolução da atividade turística na R.A.A., razão pela qual será aumentado o tempo de intervenção presencial no terreno ao longo do ano. Será igualmente densificada a intervenção nos meses de época alta, com especial incidência na identificação/deteção de atividades ilícitas e alojamento ilegal, tendo presente os diplomas legais que regulam os empreendimentos e atividades a inspecionar, com vista a garantir o seu cumprimento. Neste âmbito, introduz-se uma alteração de paradigma, na deteção de alojamento ilegal, que assenta no acompanhamento de um inspetor, por concelho, com o intuito de

desenvolver um acompanhamento mais permanente e regular, monitorizando toda a oferta ou publicidade disponibilizada nas plataformas ou páginas *online*.

A Inspeção Regional do Turismo enquanto autoridade e órgão de polícia administrativa, é um serviço de inspeção da Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo, responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições legais em matéria que não esteja especialmente confiada a outras entidades, relativas às atividades e profissões turísticas.

O Decreto Regulamentar Regional nº 15/2011/A, de 21 de junho, define como competências da IRT as seguintes:

a) Inspecionar todos os locais e equipamentos relacionados com atividades ou profissões turísticas sujeitas a fiscalização;
b) Inspecionar as atividades turísticas desenvolvidas em veículos terrestres e aquáticos de agências de viagens e turismo ou de empresas de alojamento ou animação turística;
c) Avaliar o nível qualitativo dos serviços turísticos prestados, com referência aos padrões geralmente aceites no mercado nacional e internacional;
d) Informar todas as entidades abrangidas pela sua área de atuação, sobre a eficaz observância das normas aplicáveis;
e) Receber as reclamações apresentadas e averiguar do seu fundamento;
f) Levantar autos de notícia e instruir processos de contraordenação em matéria de turismo, podendo selar instalações ou apreender documentos e objetos de prova;
g) Proceder a averiguações, recolhendo informações sobre as atividades inspecionadas, instaurar e instruir processos de contraordenação, nos termos da lei;
h) Adotar as medidas cautelares necessárias e urgentes para a preservação de meios de prova;
i) Alertar os departamentos competentes das infrações de que tenha conhecimento e que não seja competente em razão da matéria;
j) Colaborar nas auditorias de classificação de empreendimentos turísticos ou noutras diligências especialmente solicitadas pela Direção Regional do Turismo ou por outros serviços;

k) Colaborar em vistorias ou noutras diligências especialmente solicitadas pelos municípios da região;
l) Fiscalizar as atividades de publicidade de produtos ou serviços turísticos;
m) Fiscalizar o cumprimento do direito vigente em matéria de direito real de habitação periódica e do direito de habitação turística;

Deste modo, a atividade da IRT é principalmente inspetiva/fiscalizadora, focando-se na realização de ações que promovam o cumprimento das normas legais e regulamentares, sendo que tem como principais destinatários os estabelecimentos de alojamento turístico, quer estes sejam empreendimentos turísticos ou alojamento local, as agências de viagens e turismo, as empresas de animação turística (terrestre e marítima) e os profissionais de informação turística.

Numa perspetiva de melhoramento da qualidade do serviço, importa referir a intenção de, no decorrer do ano de 2019, implementar um programa informático de gestão de processos já em uso por diferentes serviços inspetivos do Governo Regional dos Açores, que irá munir esta Inspeção de melhores ferramentas para controlar e gerir os seus processos.

Pretende-se ainda a criação de uma página *web* da Inspeção Regional do Turismo, com a possibilidade de fornecer informação para o exterior, bem como receber denúncias, reclamações e sugestões *online*, colocando-a numa posição de maior proximidade e acessibilidade perante o público.

A elaboração deste plano de atividades 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.

Em virtude da IRT não dispor de autonomia administrativa e financeira, dependendo para este efeito dos recursos humanos, materiais e financeiros da Direção Regional do Turismo, não se apresenta qualquer informação relativa aos mesmos. Não obstante, e para efeitos meramente indicativos, apresenta-se um plano de realização de ações inspetivas e uma estimativa dos respetivos custos financeiros.

# Objetivos do Plano de Atividades

Na concretização dos objetivos abaixo identificados, serão intervenientes o dirigente e os seguintes colaboradores: cinco inspetores superiores, três inspetores técnicos, um inspetor adjunto, um estagiário ao abrigo do Programa Estagiar L, dois do Estagiar T e o apoio técnico de um prestador de serviços em regime de avença. A realização destes objetivos tem como data limite o dia 31 de dezembro de 2019.

**1. Objetivo Estratégico:**
Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional.

**1.1 Objetivo Operacional:**
Fiscalizar a atividade de animação turística (terrestre e marítima).

Indicador: n.º de ações de fiscalização da atividade de animação turística.
Não Atinge: <50; Atinge: 50 a 70; Supera: >70.

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações inspetivas da atividade de animação turística (terrestre e marítima). | Número de ações | R.A.A. |

**1.2 Objetivo Operacional:**
Fiscalizar os empreendimentos turísticos (total existentes: 308).

Indicador: Percentagem de ações de fiscalização dos empreendimentos existentes.
Não Atinge: <15%; Atinge: 15 a 20%; Supera: >20%

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações inspetivas nos empreendimentos turísticos. | Percentagem | R.A.A. |

**1.3 Objetivo Operacional:**

Fiscalizar unidades de alojamento local integrados nas tipologias de estabelecimentos de hospedagem e *hostel* (total existentes: 145).

Indicador: Percentagem de ações de fiscalização de estabelecimentos de hospedagem e *hostel* existentes.
Não Atinge: <60%; Atinge: 60% a 80%; Supera: >80%

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações inspetivas às tipologias de estabelecimentos de hospedagem (EH) e *hostel* (H):<br>a) Verificar EH e H não inspecionados em 2018;<br>b) Verificar EH e H, já inspecionados em 2018 com irregularidades detetadas, mesmo que tenham comprovado a sua regularização. | Percentagem | R.A.A. |

**1.4 Objetivo Operacional:**

Fiscalizar o cumprimento da obrigatoriedade de afixação no exterior dos estabelecimentos de alojamento local, da respetiva placa identificativa (total existentes: 2286).
Indicador: Nº ações de fiscalização efetuadas.
Não Atinge: <60; Atinge: 60 a 90; Supera: >90

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações inspetivas de verificação do cumprimento da obrigatoriedade de afixação no exterior dos estabelecimentos de alojamento local, da respetiva placa identificativa, prevista na Portaria nº 83/2016, de 04 de agosto. | Número de ações | R.A.A. |

**2. Objetivo Estratégico:**

Contribuir para a diminuição da economia paralela ou não registada no sector do turismo.

**2.1 Objetivo Operacional**:

Detetar e identificar oferta de alojamento não registado/licenciado e alojamento registado em situação irregular.
Indicador (s): N.º de verificações nos vários suportes digitais.
Prazo: Até 30 de setembro.
Não Atinge: <70; Atinge: 70 a 85; Supera: >85.

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Deteção e identificação de oferta de alojamento não registado/licenciado e de alojamento registado em situação irregular. | Número de ações<br>A contabilização das ações será feita por cada verificação efetuada em pelo menos duas plataformas/páginas/locais. | R.A.A. |

As verificações serão efetuadas por concelhos e por inspetores do seguinte modo:

- Ponta Delgada (2 inspetores);
- Ribeira Grande e Vila Franca (1 inspetor);
- Povoação, Lagoa e Nordeste (1 inspetor);
- Horta / Lajes e Santa Cruz das Flores / Vila do Corvo / Madalena, São Roque e Lajes do Pico (1 inspetor[1]);
- Angra do Heroísmo (1 inspetor[2]);
- Praia da Vitória e Santa Cruz da Graciosa (1 inspetor[2]);
- Velas, Calheta e Vila do Porto (1 inspetor[2]).

**2.2 Objetivo Operacional:**

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

Indicador (s): N.º de ações de deteção e identificação de atividades.

Não Atinge: <75; Atinge: 75 a 95; Supera: >95.

[1] Com a colaboração de um estagiário L e um estagiário T.
[2] Com a colaboração de um estagiário T.

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações de deteção de eventual exercício de atividades e profissões turísticas por empresas ou profissionais não registados. | Número de ações | R.A.A. |

**3. Objetivo Estratégico:**

Contribuir para a valorização e qualificação da oferta turística regional.

**3.1 Objetivo Operacional**:

Identificar oferta de atividades não licenciadas nas empresas de animação turística licenciadas na R.A.A.
Indicador (s): N.º de ações de deteção e identificação.
Não Atinge: <20; Atinge: 20 a 40; Supera: >40.

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Desenvolver ações de deteção à publicidade e oferta de atividades não autorizadas para as empresas de animação turística registadas. | Número de ações | R.A.A. |

**4. Objetivo Estratégico:**

Melhorar a qualidade do serviço prestado.

**4.1 Objetivo Operacional**:

Contribuir com conteúdos a inserir no portal da IRT, com informação útil e necessária aos utentes e operadores turísticos.
Indicador (s): N.º de conteúdos a inserir no portal da IRT.
Não. Atinge: <3; Atinge: 3 a 5; Supera: >5.

| Designação | Indicador (s) e/ou Métrica(s) | Local |
|---|---|---|
| Criação de conteúdos para inserção no portal da Inspeção Regional do Turismo. | Número de soluções | R.A.A. |

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

# Plano de realização das ações inspetivas

| Mês/ ilha | Jan. | Fev. | Mar. | Abr. | Mai. | Jun. | Jul. | Ago. | Set. | Out. | Nov. | Dez |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sta. Maria** | | | 11 – 15 (2) | 1 – 5 (2) | | 17 – 19 (2) | | | | | | |
| **S. Miguel** | | 18 – 21 | 20 – 22 | 15 – 17 | 6 – 8 | 12 – 14 | 22 – 24 | 5 – 7 | 9 - 11 | 7 – 9 | | |
| **Terceira** | | 25 - 28 | 25 – 27 | 22 – 24 | 13 – 15 | 12 – 14 | 29 – 31 | 5 – 7 | 16 - 18 | 7 - 9 | | |
| **Graciosa** | | | | 2 – 5 (2) | | 3 – 6 (2) | | | | | | |
| **São Jorge** | | | 27-29 (2) | | | 25 – 28 (2) | 22 – 24 (2) | | | | | |
| **Pico** | | | 11 – 15 (2) | | 20 – 24 (2) | | 15 – 19 (2) | 19 – 21 (2) | | | | |
| **Faial** | | 11 – 15 (1) | | | 6 - 10 (1) | 17 – 19 (1) | | 26 – 30 (1) | | | | |
| **Flores** | | | 12 – 15 (2) | | 27 – 31 (2) | | 8 – 12 (2) | | | | | |
| **Corvo** | | | | | | | 10 (2) | | | | | |

Legenda:
(1) Deslocação de um inspetor.
(2) Deslocação de dois inspetores.

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

# Estimativa dos custos financeiros com deslocações

| Ilha | Transporte | Alojamento | Ajudas Custo | Total |
|---|---|---|---|---|
| Santa Maria | 600 | 1.500 | 652.60 | 2752.60 |
| S. Miguel | - | - | - | - |
| Terceira | - | - | - | - |
| Graciosa | 400 | 960 | 401.60 | 1761.60 |
| S. Jorge | 750 | 1050 | 401.60 | 2201.60 |
| Pico | 830 | 1650 | 903.60 | 3383.60 |
| Faial | 500 | 1050 | 451.80 | 2001.80 |
| Flores | 750 | 1540 | 652.60 | 2942.60 |
| Corvo | 40 | - | 50.20 | 90.20 |
| TOTAL | 3870.00 | 7750.00 | 3514.00 | 15134.00 |

Data, 19 dezembro de 2018.

O Inspetor Regional do Turismo,

Lomelino Pinheiro