

The background is a weather map of Europe. A low-pressure system is centered over the British Isles, with isobars labeled 998, 996, 994, and 992. High-pressure systems are shown over the Atlantic and the Mediterranean. Isobars are labeled with values 1022, 1014, and 1012. Latitude lines for 20°N, 25°N, 30°N, 35°N, 40°N, 45°N, 50°N, 55°N, and 60°N are visible. The word 'CANTÁBRICO' is written over the northern part of the Iberian Peninsula. The letters 'A' and 'B' are placed in different regions of the map.

CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

Inspeção Regional do Turismo

2018



ÍNDICE

1.Caracterização.....	3
1.1. Atribuições e competências.....	3
1.2. Estrutura Organizacional	5
1.3. Missão, Visão e Valores	5
2.Enquadramento.....	6
2.1. Princípios gerais de atuação.....	7
2.2. Deveres dos inspetores.....	8
2.3. Suspeitas.....	9
2.4. Acumulação de atividades	9
2.5. Prevenção da corrupção e infrações conexas.....	10
2.6. Compromisso.....	10
2.7. Vigência.....	10



A Inspeção Regional do Turismo é um serviço de inspeção da Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo, responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições legais relativas às atividades e profissões turísticas, designadamente a exploração de alojamento turístico, de agências de viagens e turismo e de atividades de animação turística.

Atribuições e competências:

A Inspeção Regional do Turismo (IRT) prossegue as competências expressas no artigo 38.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2011/A, de 21 de junho, que aprovou a Orgânica e o quadro do pessoal dirigente, de direção específica e de chefia, da Secretaria Regional da Economia.

São competências da IRT, nos termos daquele normativo e diploma:

- a) inspecionar, nos termos da lei, todos os locais e equipamentos relacionados com atividades ou profissões turísticas sujeitas a fiscalização, nomeadamente empreendimentos turísticos, alojamento local, outros locais onde sejam prestados serviços de alojamento turístico, estabelecimentos de agências de viagens e turismo e de empresas de animação turística, incluindo operadores marítimo-turísticos;
- 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) prestar informações a todas as entidades abrangidas pela sua atuação, sobre a eficaz observância das normas aplicáveis;
- e) receber as reclamações apresentadas e averiguar do seu fundamento, nomeadamente para os efeitos do disposto na alínea g);
- f) levantar autos de notícia e instruir os processos de contraordenação em matéria de turismo;
- g) proceder a averiguações, recolhendo informações sobre as atividades inspecionadas, instaurar e instruir processos de contraordenação, nos termos da lei;



- h) proceder à selagem de instalações ou à apreensão de documentos e objetos de prova, levantando os respetivos autos;
- i) adotar as medidas cautelares necessárias e urgentes para a preservação de meios de prova;
- j) alertar os departamentos competentes das infrações de que tenha conhecimento e que não seja competente em razão da matéria;
- k) colaborar nas auditorias de classificação de empreendimentos turísticos ou noutras diligências especialmente solicitadas pela Direção Regional do Turismo ou por outros serviços da Secretaria Regional da Energia, Turismo e Ambiente;
- l) colaborar em vistorias ou noutras diligências especialmente solicitadas pelos municípios da região;
- m) fiscalizar as atividades de publicidade de produtos ou serviços turísticos;
- n) fiscalizar o cumprimento do direito vigente em matéria de direito real de habitação periódica e do direito de habitação turística;
- o) desempenhar as demais funções de inspeção e fiscalização cometidas por lei ou regulamento.

Estrutura Organizacional

A Inspeção Regional do Turismo, sediada na Horta, é dirigida por um Inspetor Regional, equiparado, para todos os efeitos legais, a diretor de serviços, cargo de direção intermédia de 1.º grau. Está dotada de um conjunto de 10 inspetores em funções nas ilhas do Faial, Terceira e São Miguel atuando em todo o território da Região Autónoma dos Açores.

Os seus inspetores estão afetos a três quadros de ilha (Faial, Terceira e São Miguel) sendo dirigidos pelo Inspetor Regional.

A IRT não está dotada de autonomia administrativa nem financeira, dependendo da Direção Regional de Turismo este apoio bem como o apoio operativo.

Missão, Visão e Valores

INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

IRT—Rua Comendador Ernesto Rebelo, 14 • Apartado 63 • 9900-112 HORTA • Tel. 292200500 •

E-Mail: ir.turismo@azores.gov.pt;



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.

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 trabalhadores, 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.

A missão, a visão e os valores organizacionais decorrem e estão intimamente ligadas, naturalmente, às atribuições da Inspeção Regional do Turismo e à sua natureza pública.



Enquadramento:

O disposto no presente Código deverá ser interpretado em harmonia com as normas legais vigentes em matéria de direitos, deveres e responsabilidades do funcionário público, nomeadamente:

- Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia (2010/C 83/02);
- O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa;
- A recomendação de 23 de abril de 1998, do Conselho da OCDE, sobre a melhoria da conduta ética no serviço público (C (98) 70/Final);
- Constituição da República Portuguesa (Decreto de 10 de abril de 1976);
- Código do Procedimento Administrativo (Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro);
- Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (Lei n.º 35/2014, de 20 de junho);
- Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro);
- Carta ética – Dez princípios da Administração pública (Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/97, de 27 de fevereiro);
- Estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas (Lei n.º 58/2008, de 9 de setembro);
- Regime da responsabilidade civil extracontratual do estado e demais entidades públicas (Lei n.º 67/2007, de 31 de dezembro);
- Regime de acesso aos documentos administrativos (Lei n.º 46/2007, de 24 de agosto);

Princípios:



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

Os princípios cujo respeito constitui pressuposto do correto exercício da atividade inspetiva e que, nessa medida, devem estar sempre presentes na atuação dos inspetores da Inspeção Regional do Turismo, são:

- **Princípio da legalidade** – a atuação dos serviços rege-se em estrito respeito pelas normas legais, não podendo aquelas, a nenhum pretexto, ser preteridas em benefício de um fim determinado. O respeito por este princípio é particularmente sensível não só nas decisões e propostas emanadas Inspeção Regional do Turismo mas também no desenvolvimento das ações de inspeção propriamente ditas e, particularmente, nos meios de obtenção de provas e respeito pelos direitos das pessoas inspecionadas.
- **Princípios da imparcialidade** – os inspetores, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando sempre segundo rigorosos princípios de neutralidade.
- **Princípio da verdade material** – a atuação dos serviços visa a descoberta da verdade material, devendo adotar oficiosamente todas as iniciativas adequadas a atingir esse objetivo.
- **Princípios da proporcionalidade** – os elementos da Inspeção Regional do Turismo devem pautar a sua conduta pela adequação dos seus procedimentos aos objetivos da ação a desenvolver em cada caso usando estritamente as medidas que forem necessárias à consecução da mesma.
- **Princípio do contraditório** – é seguido segundo os diplomas legais aplicáveis à atuação da Administração, nomeadamente o Código do Procedimento Administrativo, nos termos definidos no presente manual. Os serviços de inspeção devem fornecer às entidades objeto da sua intervenção as informações e outros esclarecimentos de interesse justificado que lhe sejam solicitados, sem prejuízo das regras aplicáveis aos deveres de sigilo.
- **Princípio da cooperação** – as prerrogativas reconhecidas à atividade inspetiva e as obrigações que recaem sobre os utentes da Inspeção Regional do Turismo vinculam ambas as partes, serviços de inspeção e utentes, a um dever mútuo de cooperação.
- **Princípio de Isenção** – Os colaboradores não devem retirar vantagens diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, para si ou para terceiros, das funções que exercem. Os colaboradores devem, nomeadamente, abster-se de utilizar essas competências para fins que não tenham um fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse público.



- **Princípio da Independência** – Para além da independência organizacional, patente na organização interna através da existência de unidades orgânicas específicas, os inspetores devem agir com independência, isto é com capacidade para julgar e atuar, de forma imparcial, íntegra e objetiva, com isenção dos interesses das entidades com que se relacionam na atividade inspetiva e de todas as demais partes que possam estar relacionadas com o seu trabalho. Os colaboradores devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflitos de interesses.

Deveres dos inspetores:

- **Diligência profissional:** os inspetores e demais colaboradores devem atuar com lealdade ao serviço. Devem cooperar na identificação e fornecimento aos superiores hierárquicos, bem como aos colegas, em tempo útil e de forma completa e rigorosa, todas as informações que possam ser relevantes para o bom desempenho das suas funções.
- **Dever de Correção:** os inspetores e demais colaboradores devem usar de correção com colegas, superiores hierárquicos e público em geral.
- **Dever de zelo e responsabilidade:** os inspetores e demais colaboradores devem executar as suas funções com eficiência, zelo e responsabilidade, certificando o cumprimento das instruções, o respeito pelos superiores hierárquicos e a transparência no trato com todos os intervenientes.
- **Dever de Sigilo Profissional:** os inspetores e demais colaboradores que prestem apoio à Inspeção Regional do Turismo estão sujeitos a sigilo profissional, devendo guardar e manter sob segredo, não podendo divulgar nem utilizar, seja qual for a finalidade, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, informações obtidas no desempenho das suas funções, ou em virtude desse desempenho.
- **Deveres de Assiduidade e Pontualidade:** os inspetores e demais colaboradores devem ser assíduos e pontuais.

Os inspetores gozam de autonomia técnica no exercício das diversas tarefas de inspeção que lhes são confiadas.



Os poderes de autoridade e prerrogativas suprarreferidos, que constituem autênticas garantias de eficácia, não se devem sobrepor ao bom senso e a um adequado comportamento dos inspetores perante a oposição das entidades averiguadas à atuação dos serviços, devendo, ao invés, a sua interpretação e aplicação ser feitas à luz dos princípios já enunciados, com especial incidência nos princípios da legalidade e proporcionalidade. Nesse contexto, perante a verificação de dificuldades na efetivação daqueles poderes, o inspetor deve usar, em primeira instância, de persuasão, alertando a entidade averiguada para as consequências da sua falta de colaboração recorrendo, em última instância e se as circunstâncias o justificarem, às forças de segurança para fazer valer ou prevalecer a legalidade.

No decurso das ações de inspeção os elementos da Inspeção Regional do Turismo devem atuar com especial **prudência, cortesia, serenidade e discrição**, constituindo estes autênticos deveres acessórios inerentes ao exercício da atividade inspetiva.

Para além da sujeição aos deveres acessórios já referidos, os elementos da Inspeção Regional do Turismo e todos aqueles que com eles colaborem são obrigados a guardar sigilo sobre as matérias de que tiverem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, não podendo divulgar em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento assim adquirido.

Os inspetores e demais colaboradores devem aderir a padrões elevados de ética profissional.

Suspeitas:

Sempre que tomem conhecimento ou tiverem suspeitas fundadas da ocorrência de comportamentos ou situações ilícitas, incluindo suspeitas de atividades de abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção, os colaboradores devem informar os respetivos superiores hierárquicos, para efeitos de ser comunicado ao Ministério Público ou outros organismos da Região Autónoma dos Açores.

Acumulação de atividades:

Os colaboradores apenas podem acumular atividades nos termos do legalmente estabelecido, dependendo de pedido de autorização escrita dirigida ao dirigente máximo do respetivo serviço, tendo em vista a avaliação de eventuais incompatibilidades.



No pedido de autorização, os colaboradores devem declarar que as atividades a desenvolver não afetam sob forma alguma com as funções que desempenham.

Prevenção da corrupção e infrações conexas:

Os inspetores e demais colaboradores da Inspeção Regional do Turismo devem atuar ativamente contra todas as formas de corrupção.

A omissão do dever de denúncia ou participação pode gerar responsabilidade disciplinar e/ou penal, nos termos previstos na lei.

Compromisso:

O presente Código, constitui um compromisso por parte de todos, para com o serviço no qual desempenham ou desempenharam funções. O seu incumprimento deve ser reportado superiormente, para atuação legalmente prevista, designadamente de âmbito disciplinar, quando violados deveres, gerais ou especiais, legalmente previsto.

Vigência:

Este Código é aprovado pelo dirigente máximo do serviço, publicitado na página da Secretaria Regional da Energia Ambiente e Turismo e entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação na referida página.