

Homologado
2023.03.29
Diana

Relatório de Atividades 2022

Inspeção Regional das Atividades Económicas



Nota Introdutória

Capítulo I: Organização dos Serviços

- 1.1 - Recursos Humanos
- 1.2 - Recursos Financeiros
- 1.3 - Recursos materiais

Capítulo II: Atividade Desenvolvida

Objetivo 1: Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública

- 1.1 - Nº total de ações inspetivas
- 1.2 - As origens dos alvos de fiscalização
 - 1.3 - Os alvos principais
- 1.4 - Colheitas de amostras
- 1.5 - Percentagem de cumprimento do programa operacional de fiscalização

Objetivo 2: Reforçar o espetro de atuação pró-ativo da atividade inspetiva

- 2.1 - Os planos operacionais
- 2.2 - Os planos de colheita de amostras
- 2.3 - Resultados globais dos planos

Objetivo 3: Melhorar a eficácia da instrução processual

- 3.1 - Processos de averiguação
- 3.2 - Processos de contraordenação
- 3.3 - Processos de inquérito

Objetivo 4: Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação

- 4.1 - Processos de contraordenação

Objetivo 5: Otimizar resposta da IRAE aos processos de inspeção

- 5.1 - Autos de notícia, participação e crime

Objetivo 6: Reduzir o número de processos devolvidos

- 6.1 - Processos devolvidos com deficiência de instrução

Nota Final



Nota Introdutória

A Inspeção Regional das Atividades Económicas é o serviço que pertence atualmente à Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego, ao qual incumbe, na Região Autónoma dos Açores, garantir o cumprimento das normas que disciplinam as atividades económicas.

O presente relatório respeita à atividade desenvolvida, no ano 2022, pela Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAЕ).

A promoção e o controlo do cumprimento das disposições legais e regulamentares que disciplinam as atividades económicas na Região Autónoma dos Açores (RAA), são os pilares fundamentais que regulam a Inspeção Regional das Atividades Económicas.

No desempenho dessas funções, esta inspeção goza de independência e autonomia técnica, detendo poderes de autoridade e exercendo funções de órgão de polícia criminal.

A ação da IRAЕ tem por âmbito o território da Região Autónoma dos Açores através da fiscalização de todos os locais onde se proceda a qualquer atividade industrial, comercial e de prestação de serviços (em matérias relacionadas com Saúde Pública, Segurança Alimentar, Propriedade Industrial, Práticas Comerciais, Ambiente e Segurança), zelando pelo cumprimento de todas as normas que disciplinam o exercício de tais atividades económicas.

Nunca é demais salientar a colaboração estreita, no desempenho das suas funções, entre a IRAЕ e a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) pois, em comum, têm idênticas atribuições fiscalizadoras nos territórios da sua competência. De notar que, para além dessas competências, a ASAE detém outras que decorrem do facto de ser a entidade nacional responsável pela avaliação e comunicação dos riscos na cadeia alimentar.

A vertente alimentar é apenas uma de muitas outras competências de fiscalização que incumbem à IRAЕ, contando-se às centenas os diplomas legislativos diretamente relacionados com a sua atividade, nos setores alimentar e não alimentar.

A garantia de uma fiscalização eficaz no domínio da segurança alimentar, das práticas comerciais, da segurança e ambiente e da propriedade intelectual e industrial, protege a boa competitividade das empresas e do consumidor.

O consumidor, por seu lado, é também particularmente importante na promoção da competitividade das empresas, razão pela qual importa continuar a desenvolver ações no sentido de reforçar a seu direito à informação e garantir um sistema de defesa do consumidor eficaz, assegurando a proteção dos seus direitos e uma resposta às suas queixas, reclamações e pedidos.

O resumo do desempenho de 2022, encontra-se apresentado no quadro seguinte:

	2022
Ações Inspecivas	3648
Diligências de instrução	190
Processos instaurados	863
Amostras colhidas	39
Deslocações a tribunal	3
Folhas do livro de reclamação	1725
Informações prestadas	689
Estabelecimentos com atividade suspensa	2
Mercadoria apreendida (valor em €)	€ 36.572,00
Mercadoria destruída (valor em €)	€ 21.471,00

Capítulo I: Organização dos Serviços

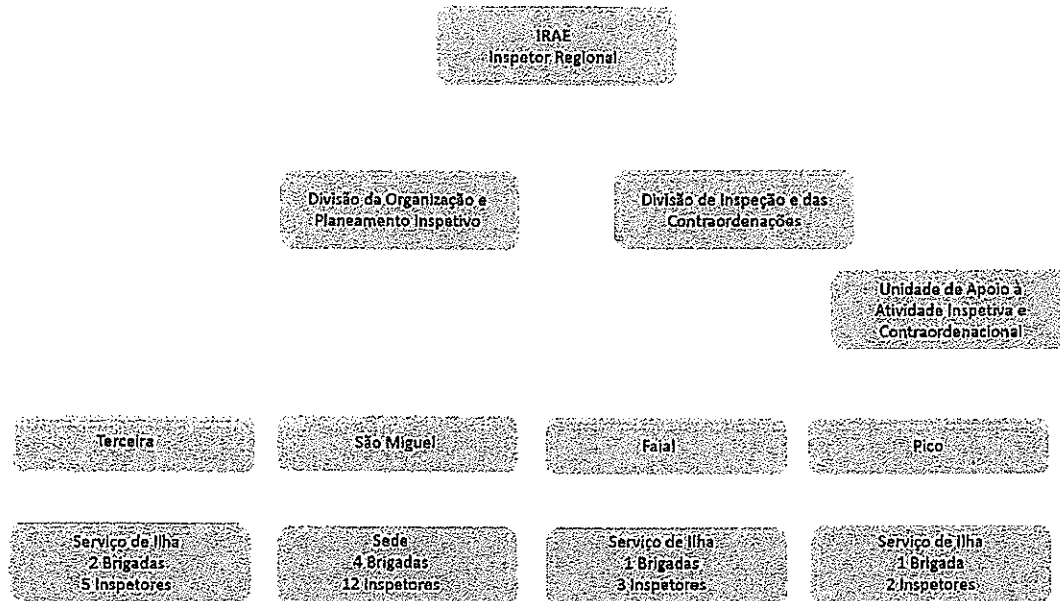
1.1- Recursos Humanos

A IRAE é dirigida por um inspetor regional, equiparado, para todos os efeitos legais, a subdiretor regional, cargo de direção superior de 2.º grau, e dois Chefes de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau.

Para além dos serviços na sede em Ponta Delgada, possui ainda serviços inspetivos nas ilhas da Terceira, Pico e Faial.

A Inspeção Regional das Atividades Económicas, neste momento conta com a seguinte estrutura hierárquica funcional:





A IRAE dispõe, de 32 elementos, dos quais 22 são inspetores técnicos e superiores, 6 Assistentes Técnicos e 4 Assistentes operacionais. O quadro diretivo é composto por um Inspetor Regional e dois Chefes de Divisão. O remanescente do quadro, resulta de uma estrutura central, disponível na sede e que garante toda a parte administrativa dos processos de reclamação, de averiguação e contraordenacionais.

Com sede em Ponta Delgada, a IRAE mantém outros três serviços de ilha, na Terceira, no Pico e no Faial. A fiscalização, nas restantes ilhas, é feita de forma pontual, com a deslocação periódica de brigadas para o efeito.

1.2- Recursos Financeiros

Para o ano 2022, estava previsto uma dotação inicial de €1 337 125,00 EUR, dos quais foram executados 99,49%, a que corresponde uma verba de €1 330 303,09 EUR

1.3 - Recursos Materiais

A IRAE dispõe de serviços de ilha onde existe um corpo inspetivo, nas ilhas de S. Miguel, Terceira, Faial e Pico.

Na ilha de S. Miguel, para além de estar presente o corpo inspetivo mais representativo, bem como toda a estrutura de coordenação, existe um núcleo administrativo centralizado para processamento administrativo de todo o funcionamento da IRAE, o que permite uma gestão de processos muito mais eficaz e eficiente.

Nos serviços de ilha de São Miguel, Terceira e Pico, a inspeção detém viaturas próprias para transporte das brigadas e execução das ações inspetivas.

A IRAE, no âmbito do desempenho das suas funções conta com um conjunto de recursos materiais não afetos a esta entidade, mas que são muito relevantes para o alcance dos objetivos propostos. Estes recursos surgem das relações especiais de parceria que existe entre a IRAE e a PSP, a GNR, a Polícia Marítima, diversas Inspeções e Direções Regionais do Governo Regional.

Capítulo II: Atividade Desenvolvida

Objetivos Estratégicos

1. Reforçar a eficácia da IRAE

2: Promover a cooperação institucional

3: Assegurar a eficiência processual

Objetivos Operacionais

1: Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde

2: Reforçar o espectro de atuação pró-ativa da atividade inspetiva.

3: Melhorar a eficácia e eficiência da instrução processual.

4: Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de contraordenação.

5: Otimizar resposta da IRAE aos processos de inspeção.

6: Reduzir o número de processos devolvidos.

- **Objetivo 1**

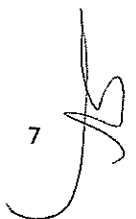
Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública e inspeção aos estabelecimentos onde se proceda à venda de bens e prestação de serviços de modo a garantir a concorrência leal entre agentes económicos e combater a economia paralela ou não registada.

Em termos práticos este objetivo foi desagregado pelos subpontos a seguir apresentados.

1.1 - Número total de ações inspetivas

Em 2022, preconizava-se a execução de entre 3200 e 3500 ações inspetivas. Foi possível superar esta meta em 4%, fixando o número de ações inspetivas em 3648, nas Ilhas de São Miguel, Terceira, Faial, Pico, Santa Maria, Graciosa, Flores e Corvo.

Deste modo, apresenta-se a atividade operacional no seguinte resumo:

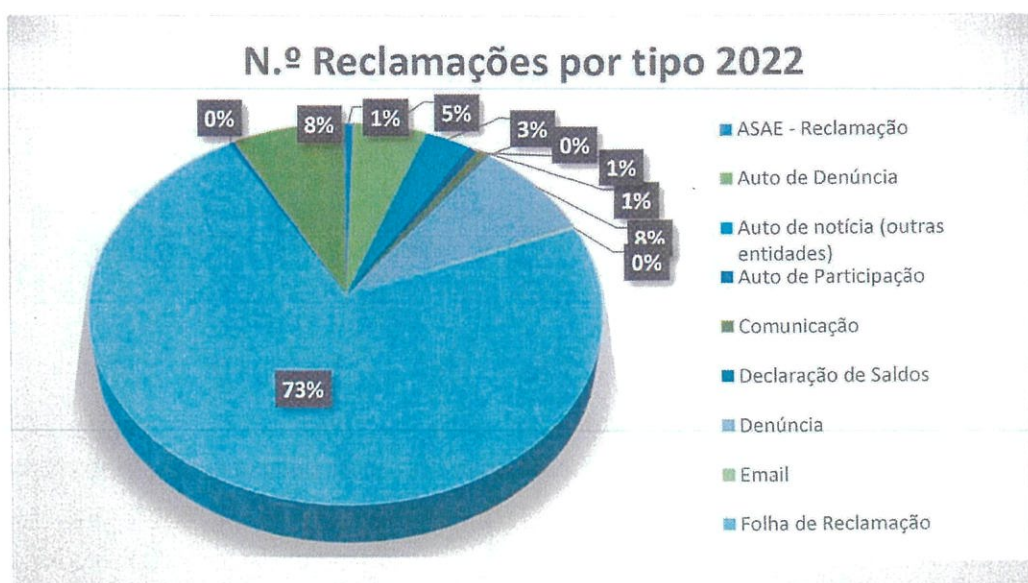


Atividade Operacional	2020	2021	2022
Ações Inspetivas	3083	4352	3648
Nº de Inspetores	24	24	21
Nº inspeções por inspetor	128	181	88

1.2 - As origens dos alvos de fiscalização

Os alvos de fiscalização têm várias origens, conforme se demonstra no quadro seguinte, onde constata-se o aumento de alguns números, relativamente ao ano anterior:

Origem das ações inspetivas	2020	2021	2022
Folhas de reclamação	1374	1501	1725
Reclamação/denúncia eletrónica	237	159	186
Reclamação/denúncia direta	203	319	319
Reclamação/denúncia e-mail	54	6	4
RAPEX (Rapid Alert System for all dangerous consumer products)	2548	147	2586
RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)	3338	4130	3793



O recebimento das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores têm várias origens por atividade económica. No ano de 2022, pode constatar-se um elevado número nos estabelecimentos de restauração e bebidas, seguindo-se os retalhistas, conforme se demonstra no quadro seguinte:

Origem das reclamações por atividade	2020	2021	2022
Estabelecimentos de restauração e bebidas	290	380	342
Comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos especializados	256	236	281
Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	192	172	286
Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis	132	154	105
Comércio a retalho de vestuário para adultos, em estabelecimentos especializados	83	79	70
Comércio a retalho de equipamento de telecomunicações, em estabelecimentos especializados	70	32	39
Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	47	67	40
Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados	83	81	79
Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, com predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco	69	23	57
Indústria de Panificação	37	39	21

a) Livro de Reclamações

Deverá merecer destaque o elevado número das reclamações chegadas à IRAE escritas no Livro de Reclamações. Em 2022, foram apresentadas 1725 reclamações pelos consumidores.

A dimensão destes números e a logística que o seu tratamento acarreta têm implicado a necessidade de reequacionar a melhor gestão dos recursos humanos no sentido de proceder ao tratamento, análise e enquadramento legal de tais reclamações, quer na vertente técnico-jurídica

e administrativa, dando resposta atempada e célere a todos os consumidores que redigiram a sua reclamação, quer na vertente operacional, canalizando e otimizando a utilização dos recursos existentes para a realização das ações de averiguação, inspeção ou instrução, que o esclarecimento das questões vertidas em tais reclamações necessariamente implica, colocando novos desafios à eficiência da gestão dos meios atualmente disponíveis na IRAE.

As reclamações que chegam a esta Inspeção, de origem no livro de reclamações, demonstram-se no seguinte quadro:

Livro de Reclamações	2020	2021	2022
Nº de reclamações	1374	1501	1725

De salientar que apenas 16% são convertidos em processo de averiguação por se tratar de uma infração a ser tratada por esta inspeção, sendo as remanescentes resultantes de atos relacionados com conflitos de consumo, agradecimentos ao serviço prestado e reclamações fora da competência da IRAE, as quais são encaminhadas para as entidades competentes.

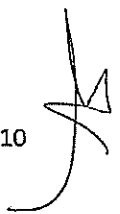
b) Sistemas de Alerta RAPEX e RASFF

O RAPEX e o RASFF são sistemas de alerta geridos pela Comissão Europeia, respetivamente, para os produtos não seguros de natureza não alimentar e alimentar, assim como para alimentos para animais.

Assinala-se, ainda, que a IRAE prosseguiu em 2022, como em anos anteriores, as suas atividades enquanto ponto de contacto no âmbito dos dois sistemas de alerta, intervindo no controlo do mercado regional quando necessário e com uma perspetiva muito pró-ativa em relação aos alertas que surgiram. Deste modo, esta inspeção incrementou a atividade operacional relativamente a estes sistemas, em colaboração com a Direção Geral do Consumidor e a Direção Geral de Veterinária e Alimentação.

O número de notificações de alerta que a IRAE recebeu, nos últimos 3 anos, encontra-se no seguinte resumo:

	2020	2021	2022
Nº notificações RAPEX	2548	147	2586

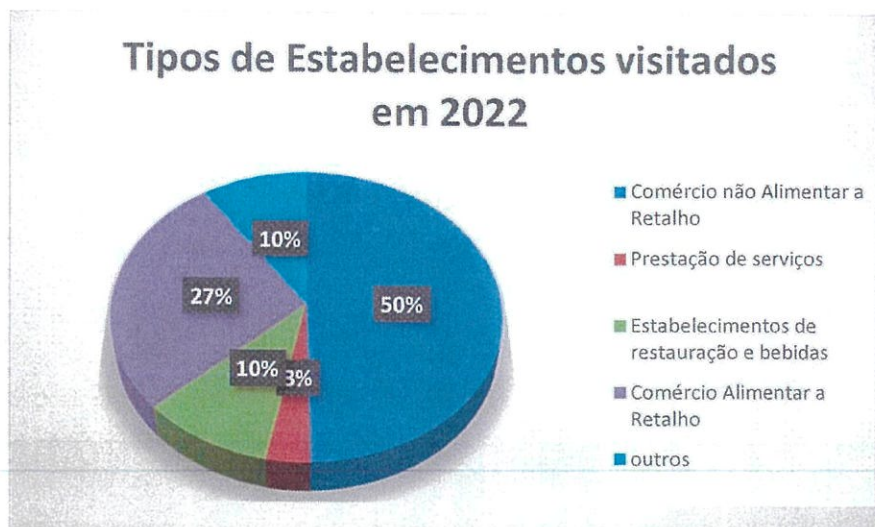


Nº notificações RASFF	3338	4130	3793
TOTAL	5886	4277	6379

Durante o ano 2022 todas as notificações foram lidas e avaliadas, e deu-se prioridade às notificações com indicação de o produto encontrar-se na Região Autónoma dos Açores, garantindo-se, desta forma, a segurança do público consumidor.

1.3 - Os alvos principais

Os principais alvos das ações de fiscalização, em 2022, foram os retalhistas, seguidos pelo canal HORECA (hotelaria, restauração e bebidas), de acordo com o seguinte gráfico:



1.4 - Colheitas de amostras

Em 2022, tal como nos anos anteriores, as colheitas de amostras contribuem para o número de ações inspetivas, tendo sido efetuadas 39 colheitas de amostras.

Aqui refira-se, ainda, que têm sido envidados esforços com a ASAE, no sentido da cooperação entre organismos na execução deste tipo de trabalho, de forma a ser efetuado um trabalho complementar e não sobreposto.

As colheitas de 2022 incidiram sobre:

Mei: 2 amostras - Não cumpriram os requisitos legais.

Produtos derivados de cereais: 15 amostras - 14 cumpriram os requisitos legais, 1 não cumpriu os requisitos legais.

Bebidas alcoólicas: 11 amostras - 5 cumpriram os requisitos legais, 6 não cumpriram os requisitos legais.

Bebida não alcoólica: 1 amostra - ainda não foi possível apurar os resultados finais.

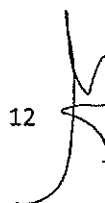
Carne, leite, legumes, frutas e tubérculos - Radioatividade: 10 amostras - ainda não foi possível apurar os resultados finais por parte do laboratório.

A vigilância radiológica do ambiente em Portugal é umas das obrigações legais do Instituto Tecnológico e Nuclear (ITN), e dá cumprimento às recomendações estipuladas no artigo 35º do Tratado EURATOM. O objetivo destes programas consiste na determinação de radionuclídeos artificiais e naturais em compartimentos ambientais, atmosférico, aquático e terrestre, consideradas vias diretas de contaminação para o Homem.

A IRAE tem colaborado com o Instituto Tecnológico e Nuclear, Unidade de Proteção e Segurança Radiológica no Programa de Monitorização Radiológica Ambiental há vários anos. Duas vezes por ano, são enviadas amostras de frutas, legumes, peixe, carne e leite regional para o Instituto analisar em termos da contaminação radiológica. Assim é avaliada a dose de radiação gama ambiental, ou seja, detetores passivos, nos Açores.

Tabela dos resultados das colheitas de amostras

Produto analisado	Parâmetro analisado	Resultados conformes	Resultados não conformes
Mel	Parâmetros Físico-Químicos	-	2
Produtos derivados de cereais	Parâmetros Físico-Químicos e Rotulagem	14	1
Bebidas alcoólicas	Parâmetros Físico-Químicos	6	5
Bebidas não alcoólicas	Parâmetros Físico-Químicos	-	-
Carne, leite, legumes, frutas e tubérculos	Radioatividade	-	-



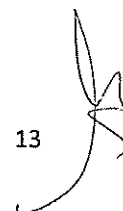
1.5 - Percentagem de cumprimento do programa operacional de fiscalização

O programa operacional de fiscalização anual é desdobrado em vários planos operacionais, sendo que para o ano de 2022 foram programados os seguintes:

Planos Operacionais
PO Práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho
PO Fiscalização e Controlo dos Produtos da Pesca
PO Venda de Carnes e Seus Produtos
PO Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas
PO Obrigatoriedade do uso de máscaras ou viseiras
PO Livro de reclamações em formato eletrónico
PO Redução do impacto das pontas de cigarros, charutos ou outros cigarros no meio ambiente
PO Venda ambulante de hortofrutícolas
PO Festas Senhor Santo Cristo
PO Cantinas, bares e restauração coletiva
PO Festas Populares e Festivais de Verão
PO Restauração e bebidas nas zonas balneares
PO Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis
PO Colheita de Amostras - Produtos derivados de cereais
PO Operação "Thunder" - Ação Conjunta com a GNR
PO Black Friday
PO Brinquedos

Em 2022 foi cumprido 94% do plano operacional de fiscalização, através da realização de 16 Planos Operacionais, nomeadamente:

Planos Operacionais	N.º ações inspetivas
Práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho	216
Fiscalização e Controlo dos Produtos da Pesca	14
Venda de Carnes e Seus Produtos	56



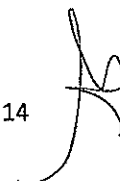
Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas	333
Obrigatoriedade do uso de máscaras ou viseiras	236
Livro de reclamações em formato eletrónico	485
Redução do impacto das pontas de cigarros, charutos ou outros cigarros no meio ambiente	273
Venda ambulante de hortofrutícolas	9
Festas Senhor Santo Cristo	51
Cantinas, bares e restauração coletiva	29
Festas Populares e Festivais de Verão	280
Restauração e bebidas nas zonas balneares	50
Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis	56
Operação “Thunder” - Ação Conjunta com a GNR	14
Colheita de Amostras - Produtos derivados de cereais	5
Black Friday	30

- **Objetivo 2**

Reforçar o espetro de atuação pró-ativo da atividade inspetiva da IRAE através do Planeamento Operacional, incidindo prioritariamente sobre as áreas de proteção da saúde pública, de segurança dos bens de consumo, dos grupos etários mais vulneráveis e ainda sobre nova e mais recente legislação.

Os planos operacionais têm sido cada vez mais importantes na atuação da IRAE, tendo um papel pró-ativo, aproximando assim a Inspeção aos operadores económicos e ao público em geral.

Em 2022, foram executados 16 planos operacionais.



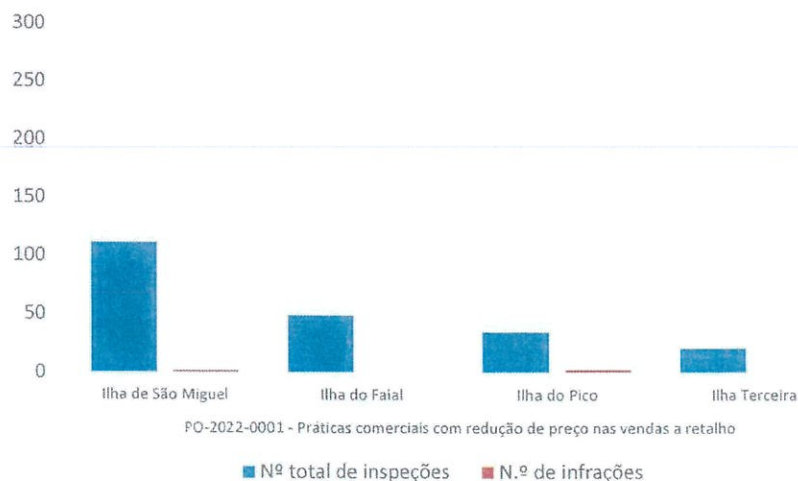
	2020	2021	2022
Total nº de inspeções	3083	4352	3648
Nº inspeções com origem em Planos Operacionais	2343	3441	2439
Percentagem de PO	76%	79%	67%

Em termos globais pode-se verificar que a percentagem de ações de inspeção, resultado dos planos operacionais é bastante notável. Em 2022, 67% das ações inspetivas na IRAE foram resultado de planos operacionais, do que resulta a postura pró-ativa na condução da sua atividade operacional.

2.1 - Os Planos Operacionais 2022

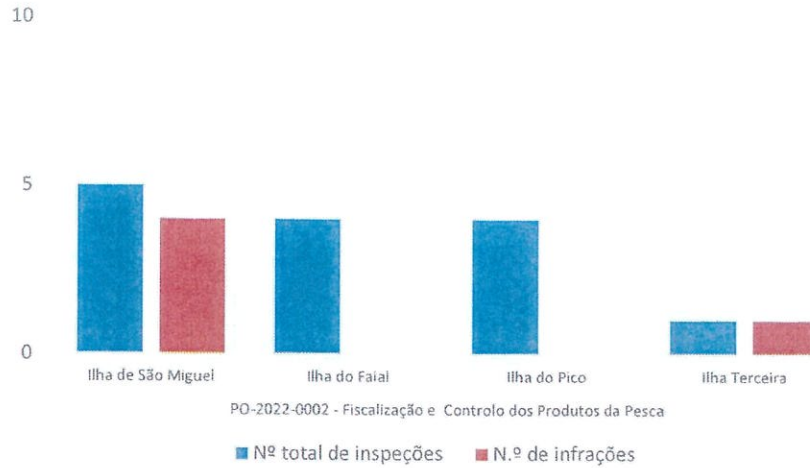
PO 1/2022 - Práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativas às práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho.



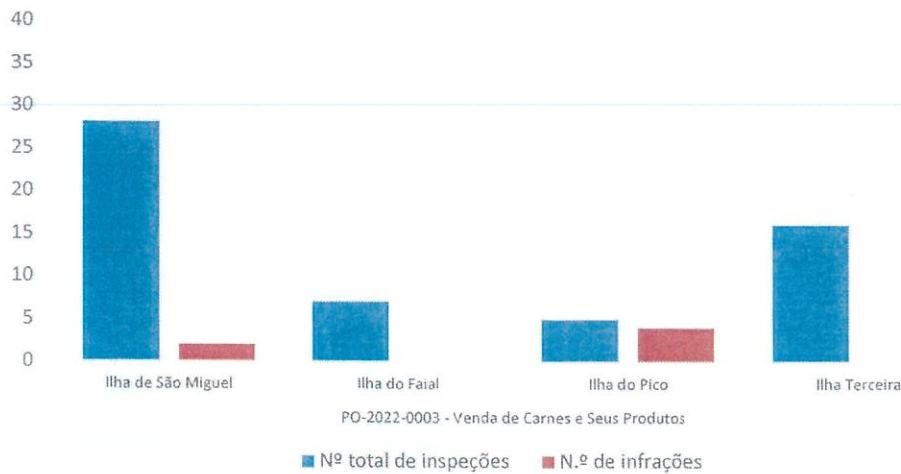
PO 2/2022 - Fiscalização e Controlo dos Produtos da Pesca

Este plano operacional teve como objetivo a Fiscalização do cumprimento das disposições legais relativas à venda de pescado.



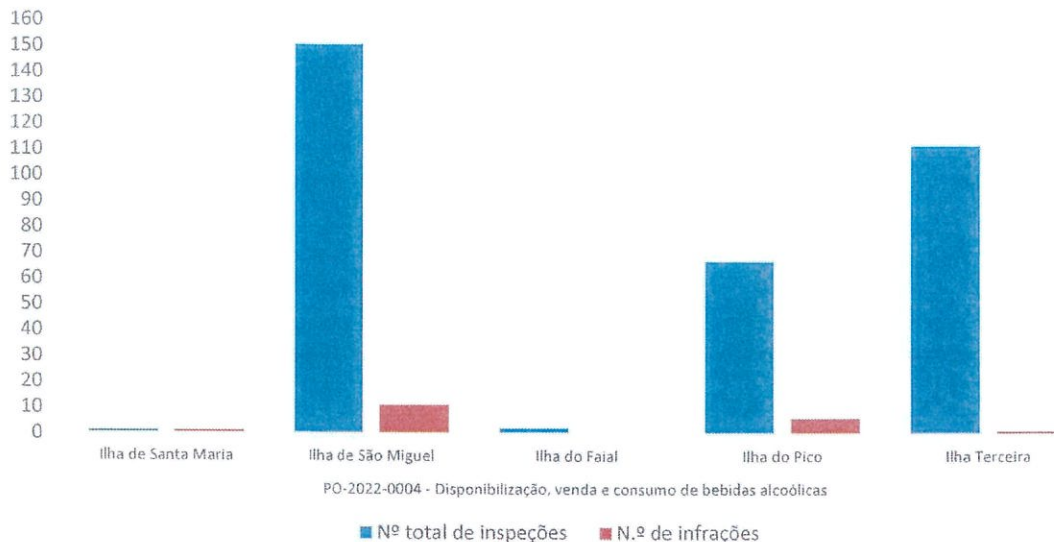
PO 3/2022 - Venda de Carnes e Seus Produtos

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das condições higiénicas e técnicas a observar na distribuição e venda de carnes e seus produtos.



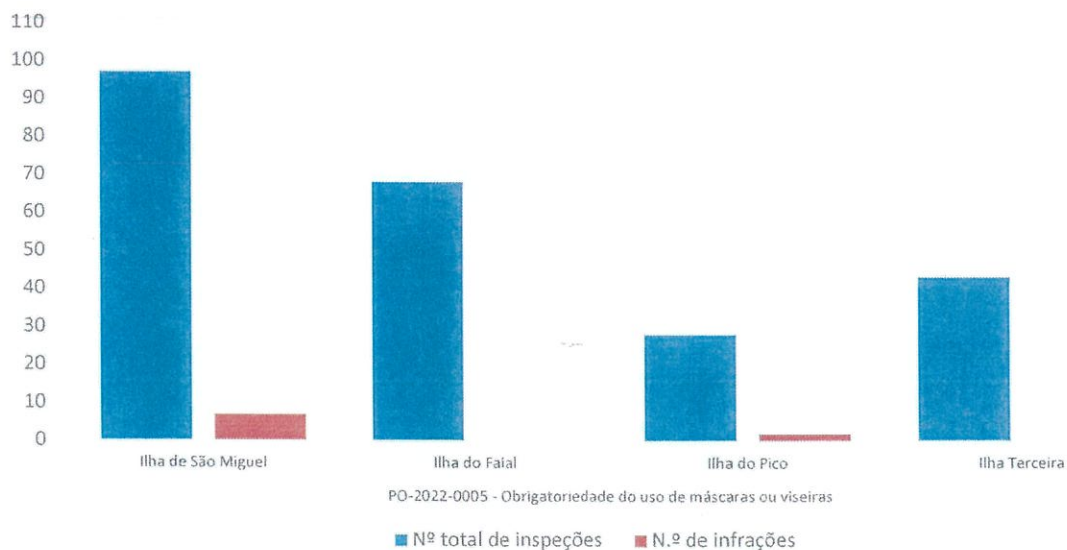
PO 4/2022 - Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização da disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas.



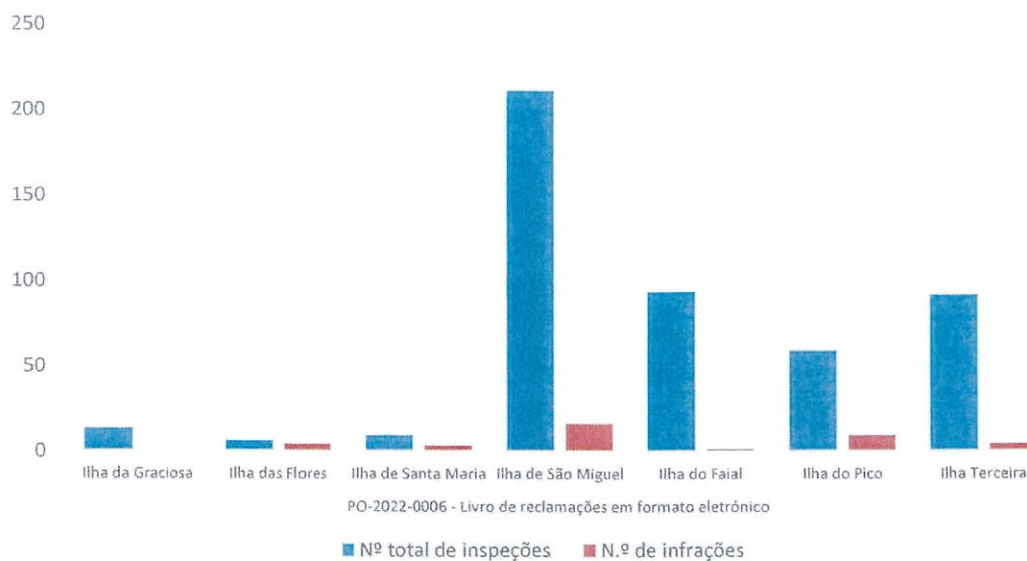
PO 5/2022 - Obrigatoriedade do uso de máscaras ou viseiras

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais relativamente ao cumprimento do uso obrigatório de máscara ou viseira.



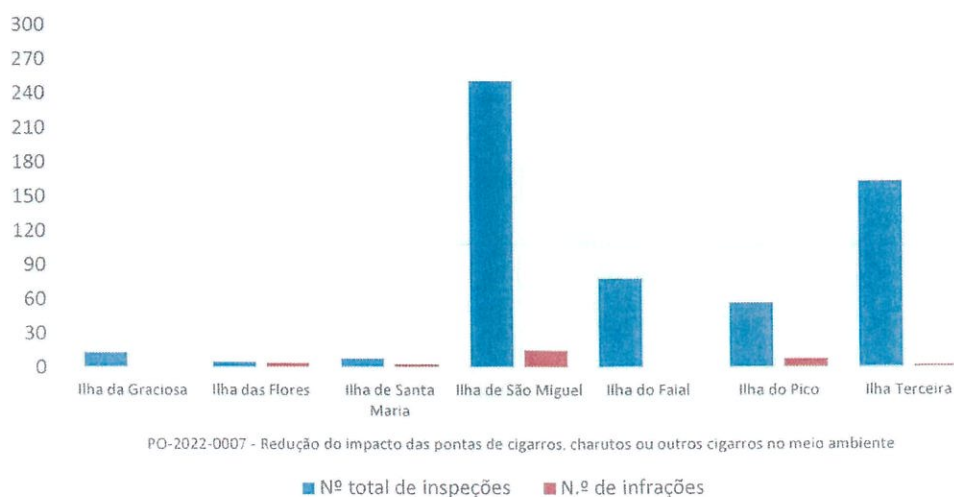
PO 6/2022 - Livro de reclamações em formato eletrónico

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativas ao livro de reclamações no formato eletrónico.



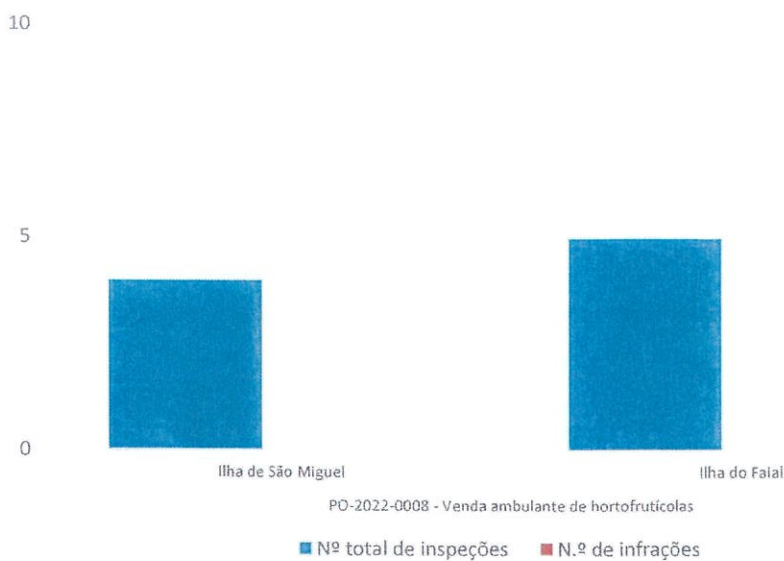
PO 7/2022 - Redução do impacto das pontas de cigarros, charutos ou outros cigarros no meio ambiente

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização das medidas para a adequada deposição, recolha e tratamento dos resíduos de produtos de tabaco e medidas de sensibilização e de informação da população com vista à redução do impacto destes resíduos no meio ambiente.



PO 8/2022 - Venda ambulante de hortofrutícolas

Este plano operacional teve como objetivo fiscalizar o cumprimento da legislação na venda ambulante de hortofrutícolas.



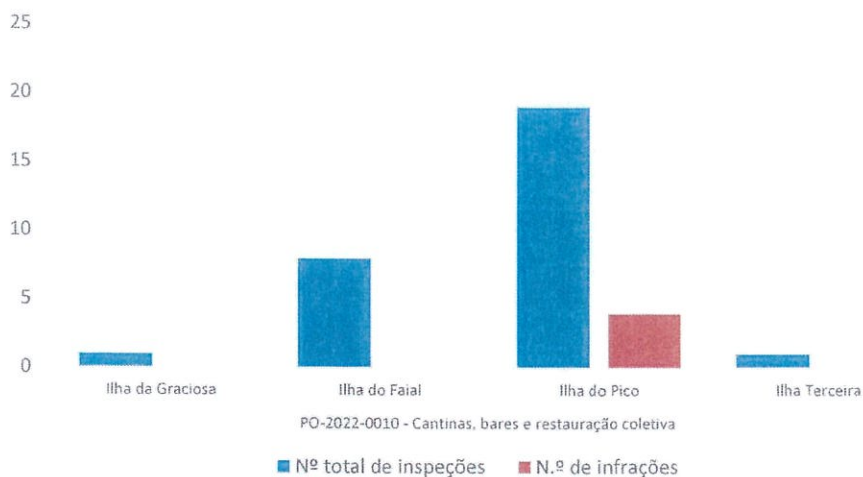
PO 9/2022 - Festas Senhor Santo Cristo

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, sobre confeção e venda de géneros alimentícios e produtos não alimentares nas Festas do Senhor Santo Cristo.



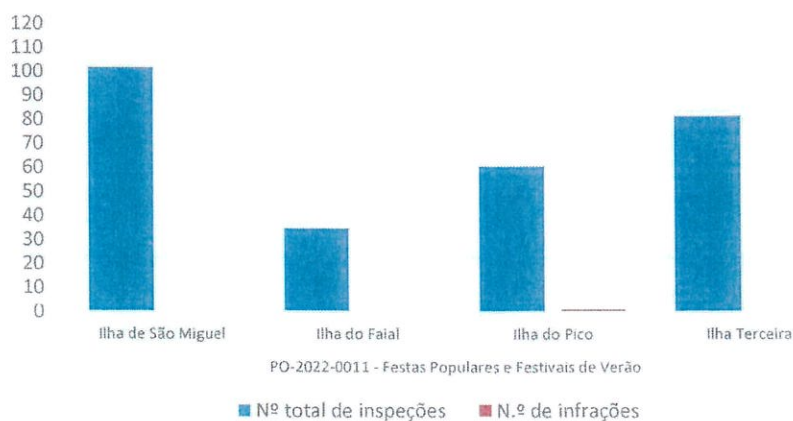
PO 10/2022 - Cantinas, bares e restauração coletiva

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre preparação, confeção e venda de géneros alimentícios nas cantinas e bares nos estabelecimentos de ensino e restauração coletiva em outros estabelecimentos, livro de reclamações, tabaco e afixação de preços.



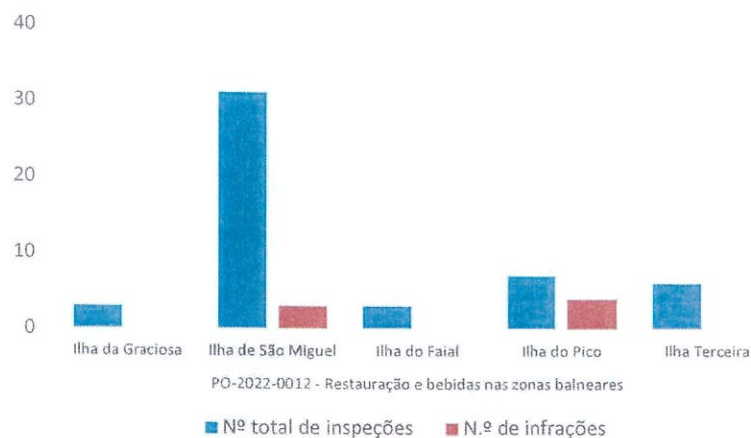
PO 11/2022 - Festas Populares e Festivais de Verão

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre confeção e venda de géneros alimentícios e produtos não alimentares festas populares e festivais de verão.



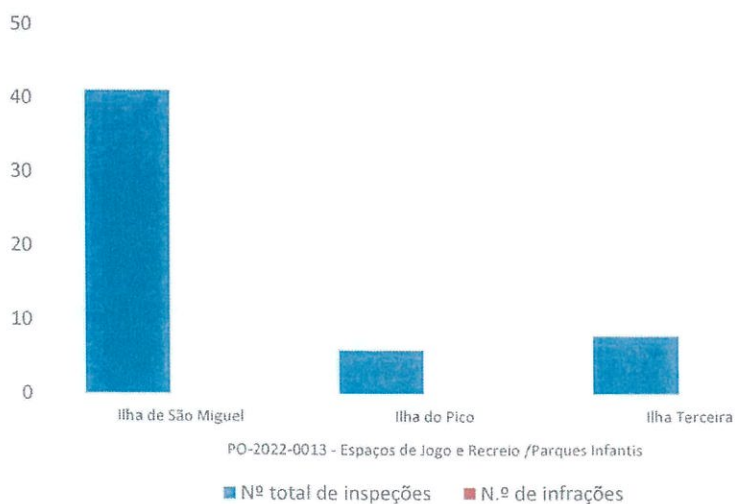
PO 12/2022 - Restauração e bebidas nas zonas balneares

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre preparação, confeção e venda de géneros alimentícios nos estabelecimentos de restauração e bebidas, preços, tabaco, licenciamento zero e controlo integrado de roedores nos estabelecimentos de restauração e bebidas nas zonas balneares.



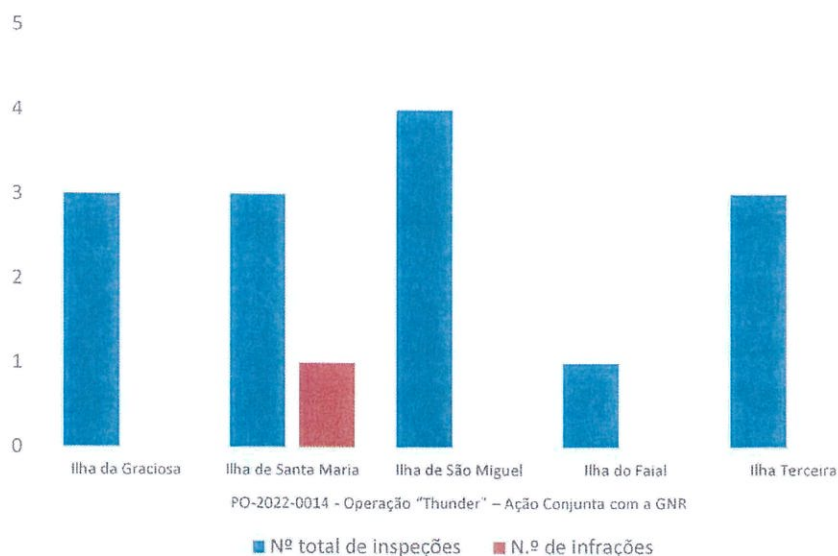
PO 13/2022 - Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização das condições de segurança a observar na localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogo e recreio, respetivo equipamento e superfícies de impacto.



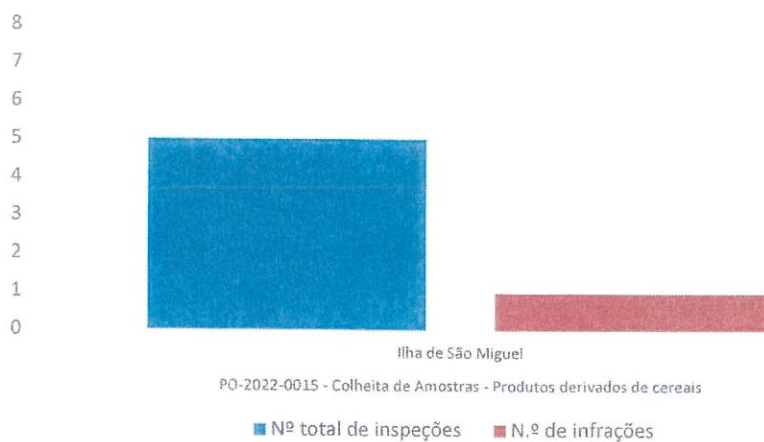
PO 14/2022 - Operação “Thunder” - Ação Conjunta com a GNR

Este plano operacional teve como objetivo a colaboração na fiscalização para combater o comércio ilegal de vida selvagem e os crimes conexos praticados, especialmente sobre a fauna e flora, no âmbito da Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies da Fauna e da Flora Selvagem Ameaçadas de Extinção (CITES) e fiscalização do cumprimento de outras disposições legais aplicáveis às atividades fiscalizadas.



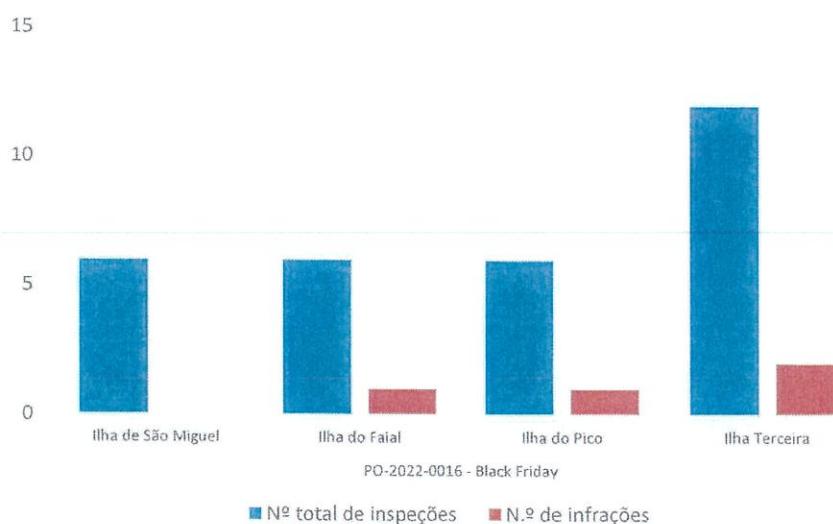
PO 15/2022 - Colheita de Amostras - Produtos derivados de cereais

Este plano operacional teve como objetivo a verificação, mediante análise, da conformidade dos géneros alimentícios regionais com a legislação comunitária, assegurando e verificando que os géneros alimentícios colocados no mercado não põem em risco a segurança e saúde humana. Salvaguardar os interesses do consumidor ao nível da adequada informação (rotulagem, apresentação e publicidade dos géneros alimentícios e práticas fraudulentas).



PO 16/2022 - Black Friday

Este plano operacional teve como objetivo a verificação do cumprimento das regras legais do exercício das atividades económicas, sobre práticas de venda com redução de preços, designadamente na oferta de produtos em saldos, liquidações, promoções e reduções de preços, realizadas numa época em que se promovem iniciativas como a Black Friday.



2.2 - Resultados globais dos Planos

Verifica-se que das 2439 ações inspetivas efetuadas ao abrigo de planos operacionais, detetou-se 131 estabelecimentos em infração, ou seja, 5% dos estabelecimentos inspecionados.



- **Objetivo 3**

Melhorar a eficácia da instrução processual - Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de averiguação e de contraordenação, onde se define prazos de atuação do corpo inspetivo e se procura eliminar erros processuais.

Este objetivo teve como propósito responsabilizar o corpo inspetivo em tratar os diversos processos a si distribuídos com mais celeridade e através de prazos atribuídos dar a conhecer aos dirigentes a eficácia do serviço. O mesmo foi subdividido em dois indicadores, nomeadamente em prazos dos processos de averiguação e em prazos dos processos de contraordenação.

3.1 - Processos de Averiguação

Os processos de averiguação têm origem nas folhas de reclamação enviadas pelos operadores económicos redigidas pelos consumidores nos livros de reclamações, nas queixas e denúncias efetuadas diretamente nas instalações da IRAE, nas queixas, denúncias e pedidos de informação registados no site da IRAE e por email diretamente a esta inspeção. Todas estas reclamações, denúncias e pedidos de informação são analisadas e, quando a matéria se enquadrar nas competências da IRAE, é instaurado processo de averiguação, o qual é distribuído a um inspetor para averiguação. Tal procedimento envolve sempre uma ação de inspeção ao local e todas as diligências necessárias ao cabal esclarecimento da situação denunciada.

Em 2022, 84% dos processos de averiguação são de origem das reclamações/denúncias conforme demonstra o seguinte quadro:

Origem Reclamações/Denúncias	2020	2021	2022
Folha de Reclamação	187	180	281
Sistema de Queixa Eletrónica	129	88	79
Auto de Denúncia	126	146	92
Denúncia	31	84	115
Email	28	5	-
ASAE - Reclamação	18	6	8
Auto de Participação	2	7	3



Declaração de Saldos	-	-	-
Comunicação	-	2	6
Pedidos de informação	-	-	-

a) Número de Processos de Averiguação

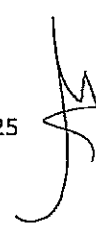
É de realçar que o número de processos de averiguação registados em 2022 apresentou um aumento relativamente ao ano anterior, onde foram verificadas 137 matérias diferentes (diplomas) e 686 infrações nestes processos. No ano de 2021, dos 518 processos de averiguação instaurados foram verificadas 132 matérias (diplomas) e 648 infrações, conforme demonstra o quadro seguinte:

	2020	2021	2022
Número de Processos de averiguação registados	527	518	578
Matérias verificadas	121	132	137
Infrações averiguadas	732	648	686

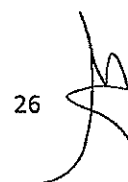
b) Os motivos que originam os processos de averiguação

No que diz respeito aos motivos que originaram os processos de averiguação, em 2022, destacou-se em primeiro lugar o incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene e Irregularidades e falta de afixação de preços:

Origem Averiguações	2020	2021	2022
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	105	101	49
Irregularidades e falta de afixação de preços	40	31	49
Incumprimento dos requisitos ou características legalmente estabelecidas - Produtos cosméticos	12	-	-
Irregularidades na rotulagem	6	6	3
Incumprimento de garantia	26	26	36
Falta de apresentação imediata do Livro de Reclamações	25	32	23



Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	27	55	52
Práticas Comerciais Desleais	26	24	7
Falta de informação ao utente no preenchimento de folha de reclamação	22	23	36
Falta de envio do original da folha de reclamação no prazo de 15 dias úteis	19	15	19
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	14	10	32
Fornecimento de produtos que não cumprem a obrigação geral de segurança	1	-	7
Falta de requisitos em géneros alimentícios	3	35	49
Infrações à Lei do Tabaco	7	13	-
Produtos fora do prazo de validade	3	10	15
Falta de comunicação prévia	-	12	17
Falta de plano de controlo de roedores	5	10	5
Falta de autorização para a exploração de modalidade afim de jogo de fortuna ou azar	-	-	2
Incumprimento na aplicação ou manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP	29	1	6
Vendas Especiais Esporádicas	3	-	1
Presumível Especulação	18	-	-
Vendas com redução de preço - Promoções, saldos e liquidações	6	7	1
Incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário	7	8	6
Recolha de amostras e análises	6	-	-
Falta de Livro de Reclamações	8	6	6
Declaração voluntária - Isenção de responsabilidade	-	-	-
Fraude sobre mercadorias	2	-	-
Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores	2	-	4
Venda com prejuízo	4	-	1
Regulamento das Condições Higiotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	2	6	4



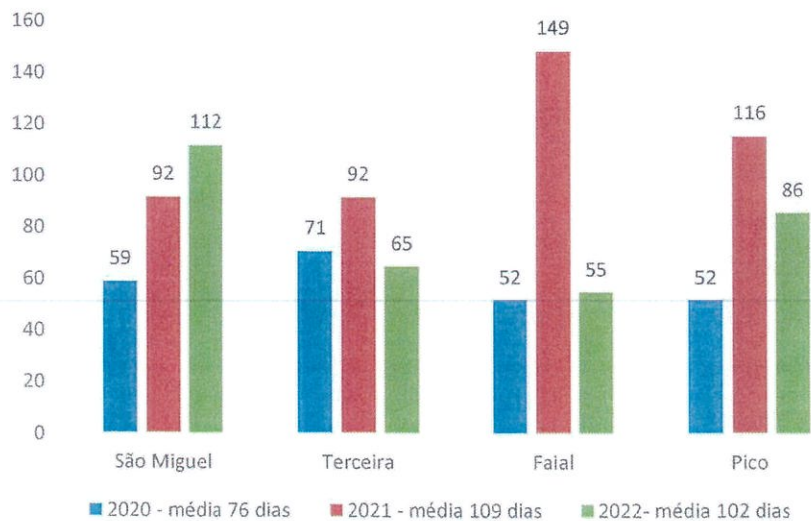
Venda de bebidas alcoólicas a menores e a pessoa com anomalia psíquica	-	-	-
Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP	1	2	-
Venda de tabaco a menores	-	1	-

c) Prazos dos processos de averiguação

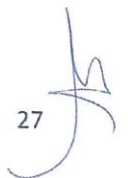
Compete ao instrutor (inspetor) do processo a organização do seu tempo, para que sejam cumpridos os prazos estipulados para cada tipo de processo.

Este ano, tal como o ano passado, foi estipulado que a média dos prazos dos processos de averiguação não podiam ultrapassar 140 dias.

Em 2022, foram distribuídos pelos inspetores 578 processos de averiguação e a média obtida do prazo destes processos foi de 102 dias. Deste modo, foi possível atingir o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.

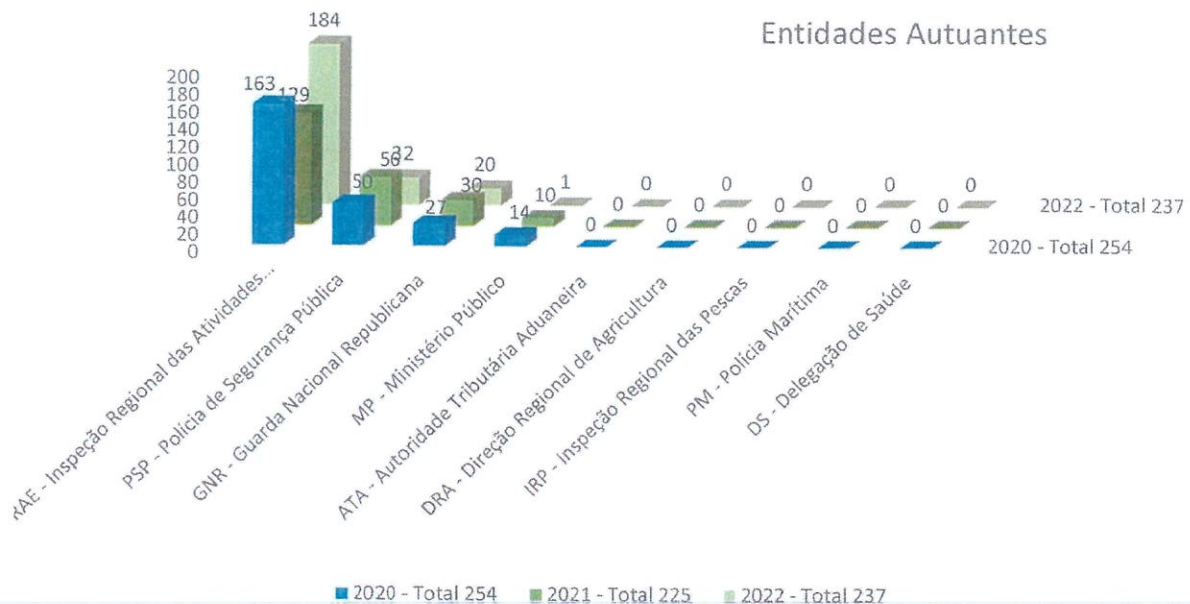


Assim, considera-se que houve um esforço por parte dos inspetores no cumprimento dos prazos acordados, o que releva a sua dedicação e profissionalismo no trabalho que desempenham.



3.2 - Processos de Contraordenação

Após as diligências necessárias, alguns processos de averiguação são arquivados por não se verificar qualquer infração, sendo que os restantes dão origem a um processo de contraordenação, a juntar aos processos que foram abertos diretamente pela IRAE, resultantes de autos de notícia levantados por esta e autos levantados por outras entidades fiscalizadoras, entre as quais se destaca a PSP e a GNR, conforme demonstra o quadro seguinte:



a) Número de processos de contraordenação

No ano de 2022 foram registados 237 processos de contraordenação e apuradas 123 matérias (diplomas) e 399 infrações. De 2021 para 2022 houve um aumento do número dos processos registados, conforme se verifica na tabela abaixo.

	2020	2021	2022
Número de Processos de contraordenação registados	254	225	237
Matérias apuradas (diplomas)	124	66	123
Infrações constatadas	494	353	399

b) Origem de processo de contraordenação

Quanto aos motivos que originam os processos de contraordenação, no ano de 2022, destacou-se a falta de requisitos em género alimentício e violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares:

Origem Contraordenações	2020	2021	2022
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	-	22	25
Falta de implementação ou incumprimento dos requisitos técnicos do plano de controlo de roedores	10	5	2
Irregularidades na implementação do sistema HACCP	30	17	14
Violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares	33	16	28
Falta de comunicação prévia	26	23	18
Falta de implementação do sistema HACCP	9	5	14
Falta de requisitos em género alimentício	32	10	28
Regulamento das Condições Higiotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	16	8	11
Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis	23	23	16
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	15	19	24
Falta de afixação de Aviso referente às restrições à venda e consumo de bebidas alcoólicas	12	2	5
Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade	9	9	6
Falta de livro de reclamações em formato eletrónico	-	-	6
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	7	11	9
Irregularidades na afixação de preços	6	3	11
Falta de letreiro afixado, com a informação "Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações"	5	3	4
Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor	5	6	2



Falta de informação ao utente para o correto preenchimento da folha de reclamação	6	6	7
Irregularidades em rotulagem	5	1	1
Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação/entrega de bem móvel abrangido por garantia	5	4	5
Falta de indicação da data de início e período de duração da venda com redução de preço	7	1	1
Não disponibilização imediata do livro de reclamações	5	13	5
Requisitos gerais aplicáveis ao equipamento e às instalações do setor alimentar	7	10	2
Infrações à Lei do Tabaco	9	4	5
Colocação no mercado de produtos biocidas sem autorização	-	-	-
Comercialização de géneros alimentícios - data limite de consumo ultrapassada	-	4	6
Práticas comerciais desleais	-	4	3
Falta de apresentação de documentos relativos a transação de bens	-	2	-
Princípios gerais da marcação CE - utilização indevida da marcação CE	-	8	-
Falta de tradução para língua portuguesa de indicações de precauções e de utilização	-	2	-

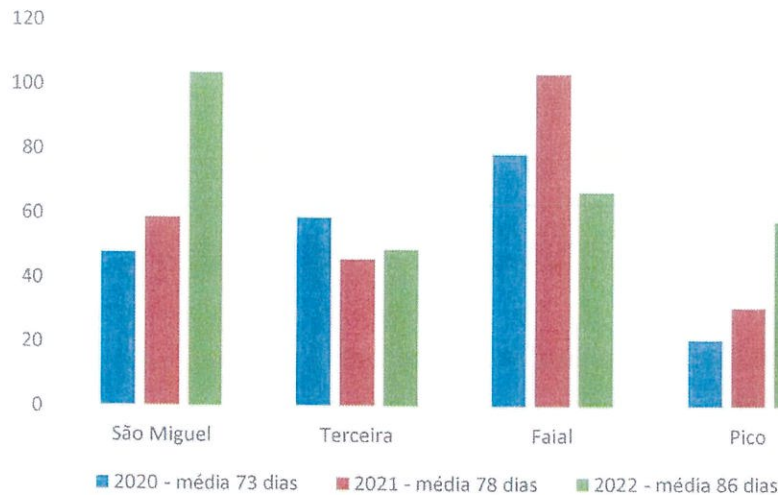
c) Prazos dos processos de contraordenação

Para 2022, como já estabelecido nos anos anteriores, foi estipulado que a média, de prazo, dos processos de contraordenação não poderia ultrapassar os 80 dias na sua instrução.

Dos 237 processos de contraordenação distribuídos aos inspetores, a média do prazo destes processos foi de 86 dias.

Desta forma foi atingido, o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.





d) A aplicação de coimas

Após a instrução dos processos de contraordenação, a autoridade administrativa procede à decisão sobre a aplicação de coima e sanções acessórias ao arguido, no âmbito das competências da IRAE.

À IRAE cabe sancionar as práticas ilícitas dos direitos de consumidores, quando as mesmas conduzem ao cometimento de infrações que são objeto de auto de notícia ou de um processo de contraordenação. Esta repressão é feita de acordo com os limites legais em vigor e de acordo com as suas competências.

Deste modo, em 2022, foram decididos processos de contraordenação, onde se destacam as seguintes infrações:

- Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis;
- Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente;
- Género alimentício com falta de requisitos;
- Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor;
- Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene;
- Falta de afixação de Aviso referente às restrições à venda e consumo de bebidas alcoólicas;
- Não disponibilização imediata do livro de reclamações;
- Irregularidades na implementação do sistema HACCP;
- Falta de plano de controlo de roedores;
- Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação e entrega ou substituição de bem móvel abrangido por garantia;

- o Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade;
- o Falta de menções obrigatórias de rotulagem;
- o Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP;
- o Violação da proibição de fumar;
- o Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores de 16 anos de idade;
- o Falta de declaração prévia;
- o Falta de afixação de dístico de aviso à proibição de fumar;
- o Práticas comerciais desleais;
- o Falta de comunicação prévia de feirante e de vendedor ambulante.

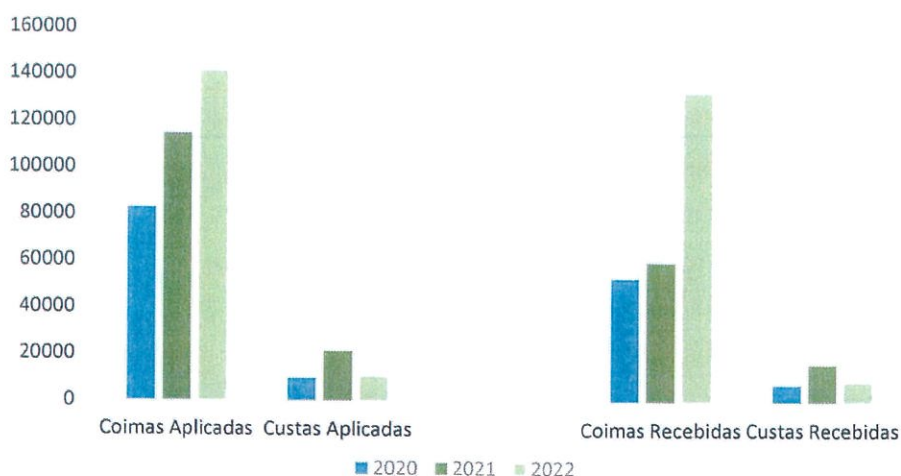
Em relação à atividade e movimento processual de 2022, no que diz respeito ao sancionamento de infrações, apresenta-se o seguinte quadro:

Movimento Processual	2020	2021	2022
Processos decididos de anos anteriores	149	277	167
Processos decididos	13	40	6
Processos pendentes	394	432	449
Processos enviados a Tribunal para execução	15	3	0
Processos com recurso da decisão (impugnação)	6	10	1

A evolução do movimento de receitas oriundas da aplicação de coimas, verifica-se no gráfico seguinte:



Movimento de Receitas



Os valores indicados dizem respeito às sanções aplicadas, que nem sempre correspondem aos valores pagos, pois há operadores económicos arguidos e sancionados, que, entretanto, deixam de existir ou são considerados insolventes ou até mesmo encontram-se a proceder ao pagamento faseado das coimas aplicadas.

Os valores atuais das coimas revertem integralmente para os cofres da Região Autónoma dos Açores.

3.3 - Processos de Inquérito

a) Número de processos de inquérito.

Foram instaurados 23 processos-crime, de diversas origens conforme pode constatar-se na seguinte tabela:

Origem Processos de Inquérito	2020	2021	2022
Contrafação, imitação e uso ilegal de marca	-	5	9
Género alimentício corrupto	2	4	2
Fraude sobre mercadorias	3	2	5
Especulação	12	4	12
Género alimentício avariado	-	1	3

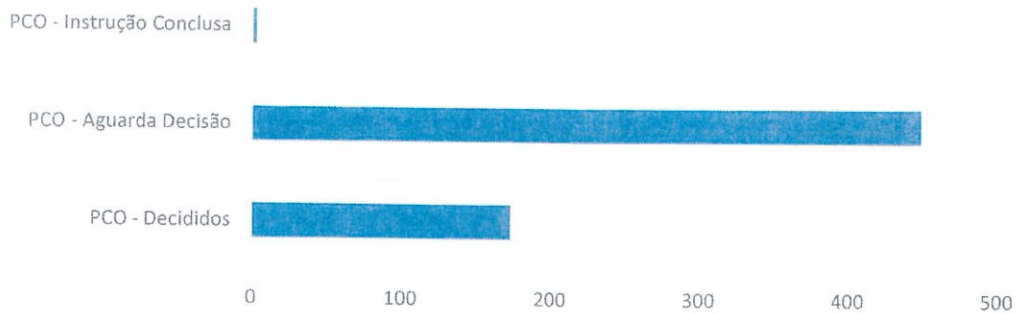
Géneros alimentícios ou aditivos alimentares falsificados	-	1	-
Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção	-	1	-
Distribuição e venda irregulares de títulos de ingresso	-	-	-
Abate clandestino	-	-	1
Usurpação de denominação de origem ou de indicação geográfica	1	-	-
Usurpação de Funções	-	-	1
Violação de providências públicas - quebra de marcas e de selos	-	-	2
Violação e defesa do direito de autor e dos direitos conexos - usurpação	-	3	3
Modalidades afins do jogo de fortuna ou azar e outras formas de jogo	2	-	-
Venda, circulação ou ocultação de produtos ou artigos	-	1	-
Violação do regime de margens de comercialização fixadas	2	-	3
Violação e uso ilegal de denominação de origem ou de indicação geográfica	3	-	2
Total de Processos	23	22	41
Total de Matérias (diplomas)	9	4	18
Total de Infrações	25	9	50

- **Objetivo 4**

Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação

4.1 - Processos de contraordenação

Ao longo de 2022, foram decididos 173 processos de contraordenação, ficando 449 processos a aguardar decisão e 3 processos com instrução concluída.



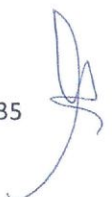
- **Objetivo 5**

Otimizar a resposta da IRAE aos processos de inspeção - Melhorar a qualidade e a celeridade na elaboração de autos de notícias, com um prazo bem definido.

5.1 - Número médio de dias para a elaboração de auto de notícia

Este objetivo levou à melhor organização por parte dos inspetores para levantarem os autos de notícia após a constatação da infração, no menor prazo possível. Desta forma, foi possível atingir o número médio de dias para elaboração de auto de notícia de 30 dias, como é possível verificar na seguinte tabela:

Ilha 2021	Nº de autos	Nº médio de dias para elaboração de auto de notícia
S. Miguel	62	32 dias
Terceira	6	16 dias
Faial	3	12 dias
Pico	49	30 dias
Total	120	30 dias



- Objetivo 6

Reduzir o número de processos devolvidos - Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de contraordenação, através da redução do número de processos devolvidos à instrução por deficiência ou irregularidades na instrução.

6.1 - Número de processos devolvidos com deficiência de instrução

Em 2022, a instrução processual manteve o seu desempenho no que respeita a eficiência da instrução processual relativamente aos anos anteriores.

Movimento processual	2020	2021	2022
Total de Processos	254	225	237
Processos devolvidos para novas diligências	8%	9%	1%



Notas Finais

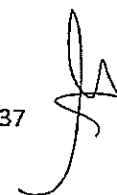
De realçar a importância da Segurança Alimentar para a Saúde Pública e o papel fundamental que a IRAE tem nesta área. Não só em termos de inspeções e fiscalizações de todas as atividades do ramo alimentar, mas também com as colheitas de amostras de diversos alimentos, onde se demonstra que é um setor que continua a necessitar de muita atuação de IRAE, porque só assim podemos dar alguma garantia de segurança alimentar na defesa da saúde pública.

Deve-se igualmente realçar a importância crescente que a participação do cidadão consumidor tem na ação inspetiva e fiscalização da IRAE, através das reclamações redigidas no respetivo Livro de Reclamações, como forma de traduzir a sua insatisfação com o serviço prestado ou para denunciar a prática de condutas ilícitas por parte dos respetivos operadores económicos, ou ainda solicitar a prestação de um esclarecimento quanto à aplicação da lei à situação ou caso concreto objeto da reclamação.

A Irae manteve em 2022, se manteve a cooperação com outras autoridades policiais e fiscalizadoras - principalmente com a Polícia de Segurança Pública e a Guarda Nacional Republicana.

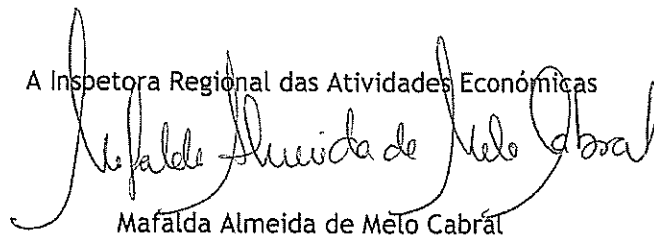
Há a registar ainda, como entidades participantes de infrações da competência da IRAE: o Ministério Público, a Polícia Judiciária, a Polícia Marítima, a Direção Regional de Desenvolvimento Agrário, a Direção Regional de Apoio ao Investimento e Competitividade, a Inspeção Regional do Trabalho, a Inspeção Regional do Ambiente, a Inspeção Regional do Turismo, a Inspeção Regional das Pescas, o Instituto Desenvolvimento Social dos Açores, a quem a IRAE agradece, desde já, toda a colaboração prestada.

Para terminar, deixo uma nota de agradecimento a todos os trabalhadores desta Inspeção, porque sem eles tudo o que aqui se encontra descrito não seria possível de concretizar, enaltecendo ainda o esforço pessoal e profissional de cada um deles, esperando que em 2023, que se adivinha um ano atípico, dada a realidade económica que se sente, mantenham sempre o entusiasmo e dedicação que lhes é reconhecida.



Data: 28 de março de 2023

A Inspetora Regional das Atividades Económicas



Mafalda Almeida de Melo Cabral