

Relatório de Atividades

2021

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 espectro 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

Objetivo 7: Gestão pela Qualidade, Segurança no Trabalho

- 7.1 - Objetivos do SGQ

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 2021, pela Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAE).

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 IRAE 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 IRAE 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 IRAE, 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 2021, encontra-se apresentado no quadro seguinte:

| | 2021 |
|--|-------------|
| Ações Inspetivas | 4352 |
| Diligências de instrução | 4429 |
| Processos instaurados | 749 |
| Amostras colhidas | 14 |
| Deslocações a tribunal | 3 |
| Folhas do livro de reclamação | 1501 |
| Informações prestadas | 1084 |
| Estabelecimentos com atividade suspensa | 9 |
| Mercadoria apreendida (valor em €) | € 59.491,00 |
| Mercadoria destruída (valor em €) | € 1.748,00 |



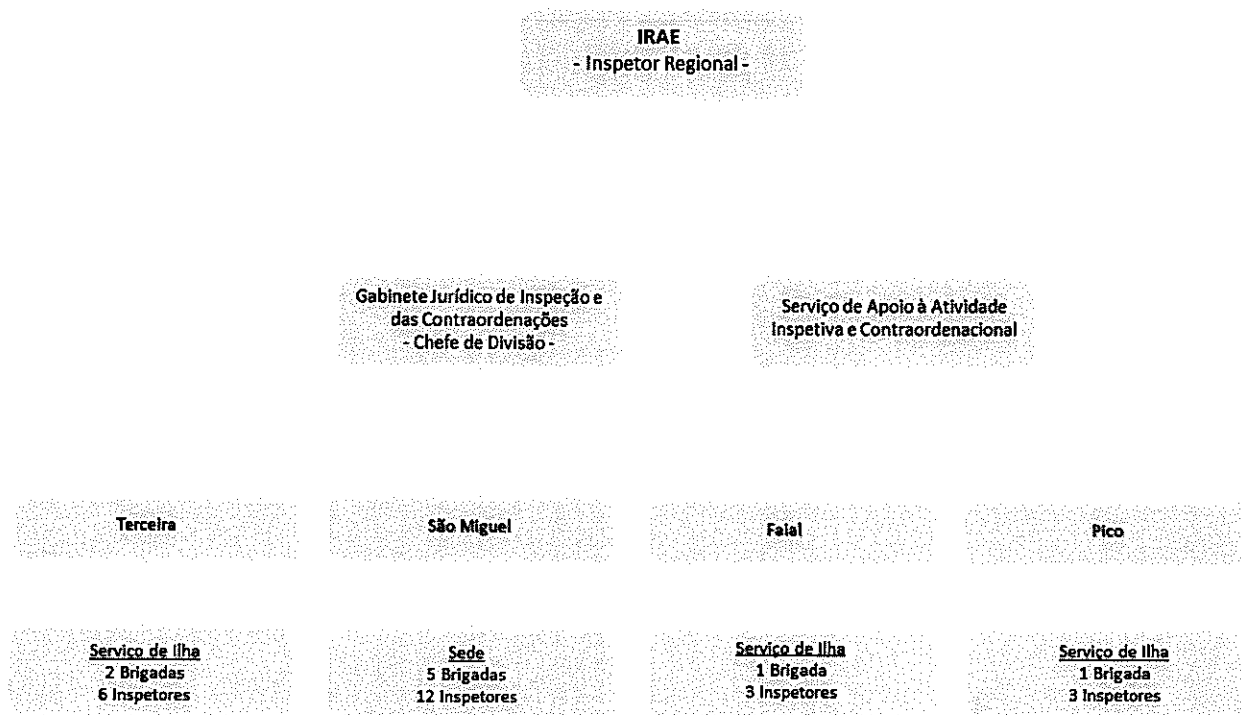
Capítulo I: Organização dos Serviços

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 um Chefe 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 38 elementos, dos quais 27 são inspetores técnicos e superiores, 6 Assistentes Técnicos e 4 Assistentes operacionais. O quadro diretivo é composto por um Inspetor Regional e um Chefe 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.



1.2- Recursos Financeiros

Para o ano 2021, estava previsto uma dotação inicial de €1.360.034,00, dos quais foram executados €1.335.312,65.

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 indicados, 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. Garantir que a organização atua de acordo com princípios de melhoria contínua.
2. Otimizar o binómio de qualidade versus quantidade na atividade Inspetiva (operações).
3. Melhorar a qualidade do serviço prestado, otimizando os recursos disponíveis.
4. Potenciar o processo de comunicação na organização e na sociedade.
5. Desenvolver competências internas.



Objetivos Operacionais

- 1: Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública.
- 2: Reforçar o espetro de atuação pró-ativa da atividade inspetiva.
- 3: Melhorar a eficácia e eficiência da instrução processual.
- 4: Melhorar a qualidade e a celebridade da instrução processual dos processos de contraordenação.
- 5: Otimizar resposta da IRAE aos processos de inspeção.
- 6: Reduzir o número de processos devolvidos.
- 7: Gestão pela Qualidade.

- **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 2021, preconizava-se a execução de entre 3700 e 3800 ações inspetivas. Foi possível superar esta meta em 15%, fixando o número de ações inspetivas em 4352, nas Ilhas de São Miguel, Terceira, Faial e Pico.

De salientar, no entanto, que 2021 foi um ano atípico, no que concerne às deslocações às ilhas de Santa Maria, São Jorge, Graciosa, Flores e Corvo, uma vez que as viagens às mesmas se encontravam desaconselhadas devido à pandemia originada pelo vírus Covid-19.

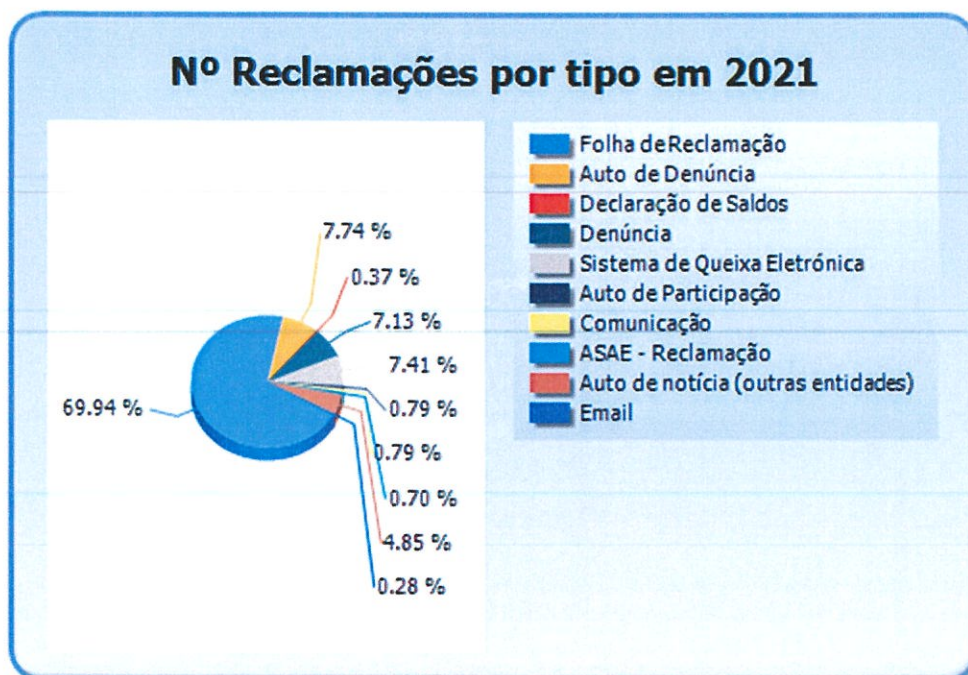
Deste modo, apresenta-se a atividade operacional no seguinte resumo:

| Atividade Operacional | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|
| Ações Inspetivas | 4359 | 3083 | 4352 |
| Nº de Inspetores | 25 | 24 | 24 |
| Nº inspeções por inspetor | 174 | 128 | 181 |

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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Folhas de reclamação | 1723 | 1374 | 1501 |
| Reclamação/denúncia eletrónica | 153 | 237 | 159 |
| Reclamação/denúncia direta | 159 | 203 | 319 |
| Reclamação/denúncia e-mail | 40 | 54 | 6 |
| RAPEX (Rapid Alert System for all dangerous consumer products) | 2629 | 2548 | 147 |
| RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) | 2743 | 3338 | 4130 |



O recebimento das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores têm várias origens por atividade económica. No ano de 2021, 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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Estabelecimentos de restauração e bebidas | 420 | 290 | 380 |
| Comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos especializados | 261 | 256 | 236 |
| Comércio a retalho em supermercados e hipermercados | 196 | 192 | 172 |
| Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis | 160 | 132 | 154 |
| Comércio a retalho de vestuário para adultos, em estabelecimentos especializados | 146 | 83 | 79 |
| Comércio a retalho de equipamento de telecomunicações, em estabelecimentos especializados | 108 | 70 | 32 |



| | | | |
|--|-----|----|----|
| Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos | 102 | 47 | 67 |
| Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados | 94 | 83 | 81 |
| Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, com predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco | 51 | 69 | 23 |
| Indústria de Panificação | 29 | 37 | 39 |

a) Livro de Reclamações

Deverá merecer destaque o elevado número das reclamações chegadas à IRAE escritas no Livro de Reclamações. Em 2021, foram apresentadas 1501 reclamações pelos consumidores.

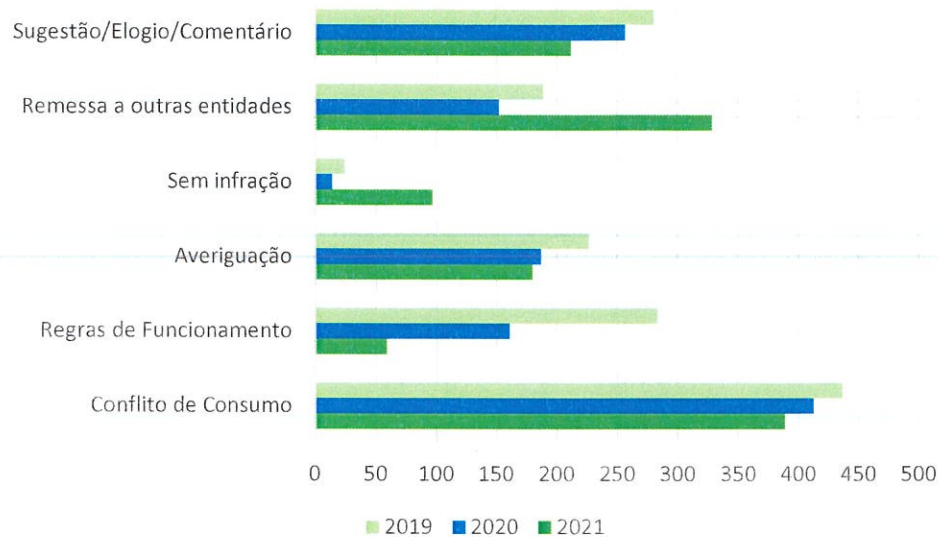
A dimensão destes números e a logística que o seu tratamento acarreta têm implicado a necessidade de reequacionar a melhor gestão dos recursos humanos no sentido de proceder ao tratamento, análise e enquadramento legal de tais reclamações, quer na vertente técnico-jurídica e administrativa, dando resposta 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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|------|------|------|
| Nº de reclamações | 1723 | 1374 | 1501 |

De salientar que apenas 14% 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, conforme se demonstra no gráfico seguinte:





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 2021, 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:

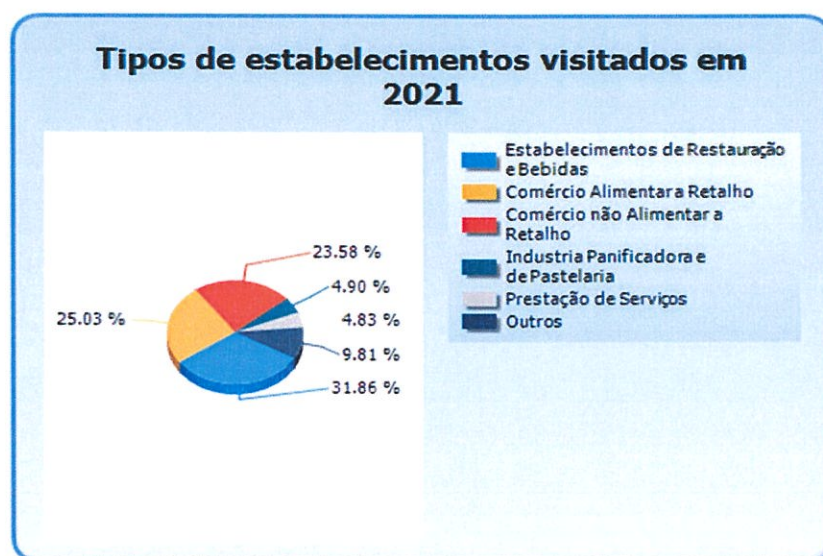
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|
| Nº notificações RAPEX | 2629 | 2548 | 147 |
| Nº notificações RASFF | 2743 | 3338 | 4130 |
| TOTAL | 5372 | 5886 | 4277 |



Durante o ano 2021 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. Foram também desenvolvidos Planos Operacionais que cumpriram com o planeamento do National Market Surveillance Program, e que contemplaram os tipos de produtos que mais tinham originado alertas de RAPEX, produzindo um efeito mais pró-ativo na segurança geral dos produtos.

1.3 - Os alvos principais

Os principais alvos das ações de fiscalização, em 2021, foram o canal HORECA (hotelaria, restauração e bebidas), seguidos pelos retalhistas, de acordo com o seguinte gráfico:



1.4 - Colheitas de amostras

Em 2021, tal como nos anos anteriores, as colheitas de amostras continuaram a fazer parte do objetivo número 1, contribuindo para o número de ações inspetivas, tendo sido efetuadas 14 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 2021 incidiram sobre:



Leite: 3 amostras - em cumprimento com os requisitos legais

A vigilância microbiológica dos alimentos prontos a comer corresponde a uma área de grande interesse em saúde pública, tendo por objetivo assegurar a inocuidade e a salubridade dos alimentos e atuar na prevenção de doenças de origem alimentar.

Produto congelado: 1 amostras - em cumprimento com os requisitos legais

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 |
|---|---|----------------------|--------------------------|
| Leite | Parâmetros Microbiológicos e Parâmetros Físico-Químicos | 3 | - |
| Produto Congelado (almondegas) | Parâmetros Físico-Químicos | 1 | - |
| Carne, leite, legumes frutas e tubérculos | Radiologia | - | - |



1.5 - Percentagem de cumprimento do programa operacional de fiscalização

O programa operacional de fiscalização anual é desdobrado em vários planos operacionais e planos de colheitas de amostra, sendo que para o ano de 2021 foram programados os seguintes:

| Planos Operacionais |
|--|
| PO Saldos e Promoções |
| PO Padarias e pastelarias |
| PO Medidas de Controlo Covid-19 |
| PO ENR e Têxteis |
| PO ENR e Calçado |
| PO NMSP Marcação CE - Mascaras de proteção |
| PO ENR e Hortofrutícolas |
| PO Parques Infantis - NMSP |
| PO NMSP Segurança dos brinquedos |
| PO Contrafação - Brinquedos |
| PO Restauração zonas balneárias, praias e piscinas |
| PO Festivais |
| PO Controlo de Bebidas a menores |
| PO Restauração |
| PO centro MV |
| PO Fitofarmacêuticos |
| PO Venda Ambulante Pão |
| PO Metais preciosos e contrastaria |
| PO ouro |
| PO Materiais de Construção - NMSP |
| PO suplementos alimentares |
| PO NMSP Segurança dos produtos de Natal |
| Planos de colheitas de amostra |
| Legumes e carne - Radiologia |
| Prontos a comer |
| Sal no pão |



Em 2021 foi cumprido 90% do plano operacional de fiscalização, através da realização de 12 Planos Operacionais, nomeadamente:

| Planos Operacionais | N.º ações inspetivas |
|---|----------------------|
| ENR, Preços, Saldos, Promoções e ações enganosas e medidas de controlo Covid-19 | 183 |
| ENR e Padarias e Pastelarias | 96 |
| Medidas de controlo de COVID-19 | 1897 |
| ENR e Têxteis | 105 |
| ENR e Rotulagem do Calçado | 82 |
| Máscaras de proteção | 45 |
| ENR e Hortofrutícolas | 273 |
| Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis | 97 |
| ENR e Segurança dos Brinquedos | 121 |
| Contrafação de brinquedos | 113 |
| Livro de reclamações em formato eletrónico | 342 |
| Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas | 87 |

- **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 2021, foram executados 12 planos operacionais.



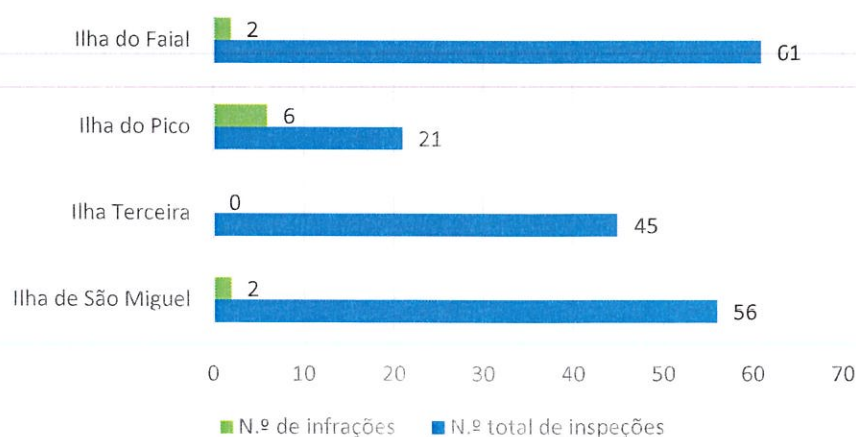
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Total nº de inspeções | 4359 | 3083 | 4352 |
| Nº inspeções com origem em Planos Operacionais | 3131 | 2343 | 3441 |
| Percentagem de PO | 72% | 76% | 79% |

Em termos globais pode-se verificar que a percentagem de ações de inspeção, resultado dos planos operacionais é bastante notável. Em 2021, 79% 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 2021

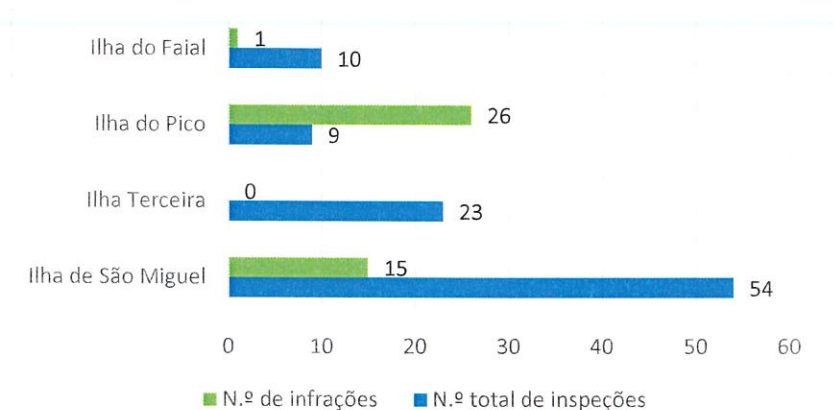
PO 1/2021 - ENR, Preços, Saldos, Promoções e ações enganosas e medidas de controlo Covid-19

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre a afixação de preços, as vendas em saldo e promoções e as ações enganosas, e combater práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.



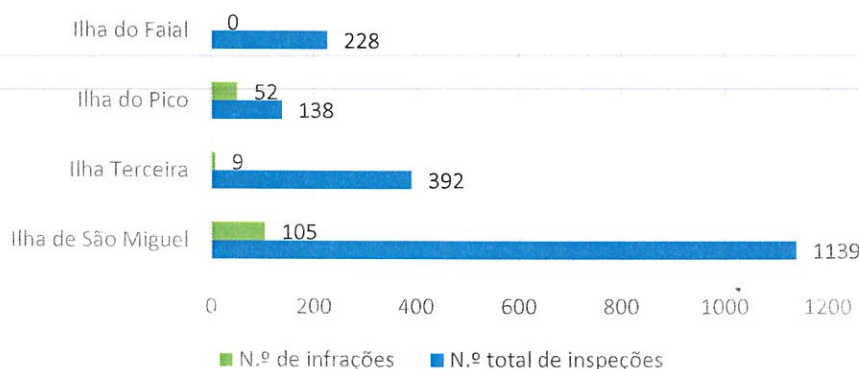
PO 2/2021 - ENR e Padarias e Pastelarias

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre preparação, confeção e venda de géneros alimentícios em padarias e pastelarias e ainda sobre o controlo integrado de roedores, sobre o livro de reclamações, tabaco e afixação de preços. Combater práticas de incumprimento fiscal que prejudiquem os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e a economia em geral.



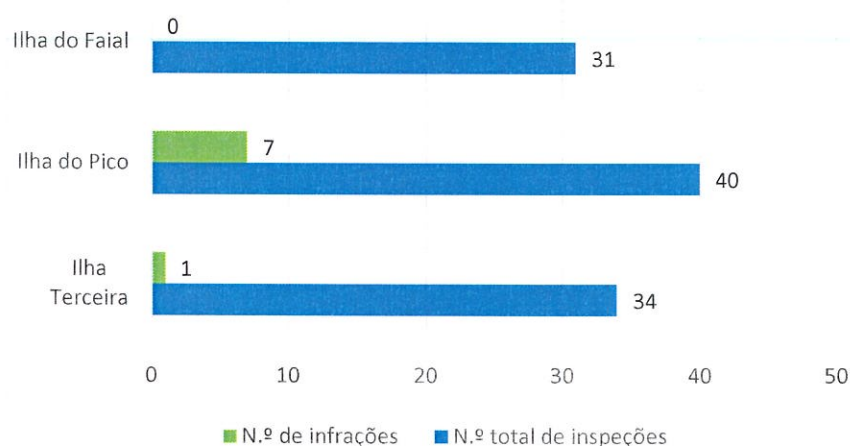
PO 3/2021 - Medidas de controlo de COVID-19

Este plano operacional teve como objetivo verificar as diferentes medidas de controlo do COVID-19.




PO 4/2021 - ENR e Têxteis

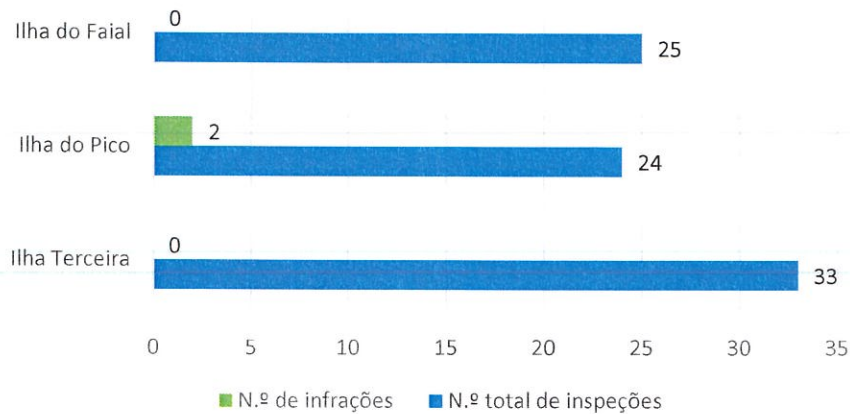
Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativo às denominações das fibras têxteis e à correspondente etiquetagem e marcação da composição em fibras dos produtos têxteis, e combater práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.



PO 5/2021 - ENR e Rotulagem do Calçado

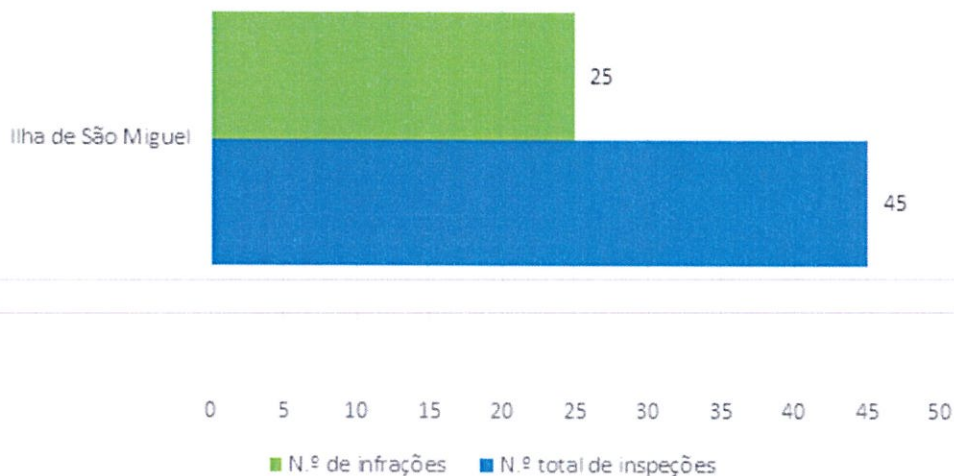
Este plano operacional teve como objetivo proceder à inspeção do circuito comercial do calçado, nomeadamente nos operadores económicos que efetuam importação, distribuição ou venda a retalho de calçado e combater práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.





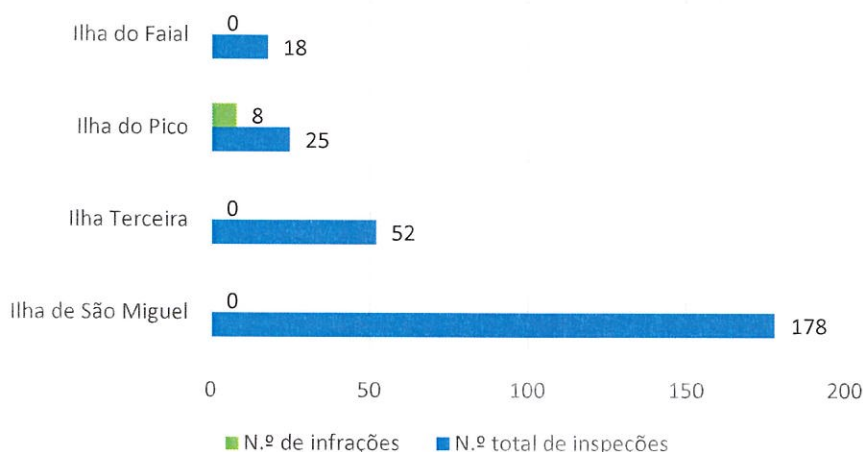
PO 6/2021 - Máscaras de proteção

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais aplicáveis às máscaras cuja procura, no contexto do atual surto mundial de COVID-19 e da propagação rápida do vírus, tem vindo a aumentar.



PO 7/2021 - ENR e Hortofrutícolas

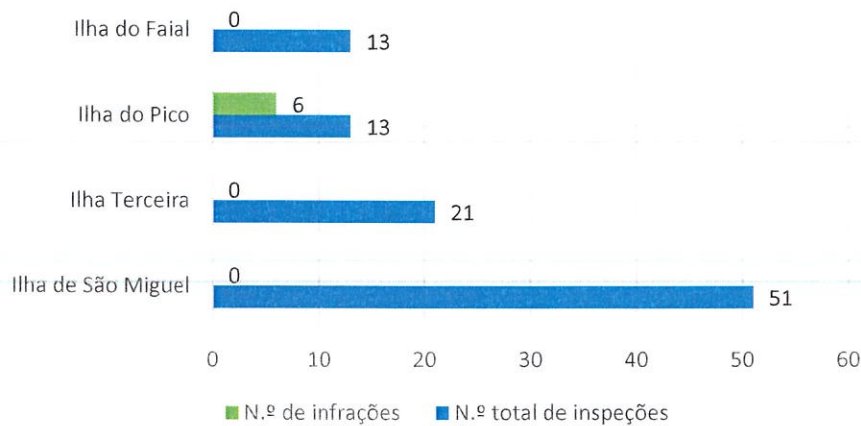
Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre a venda das frutas e produtos hortícolas no comércio retalhista e grossista e ainda sobre o controlo integrado de roedores, e sobre o livro de reclamações, tabaco, afixação de preços e combater práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.



PO 8/2021 - Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis

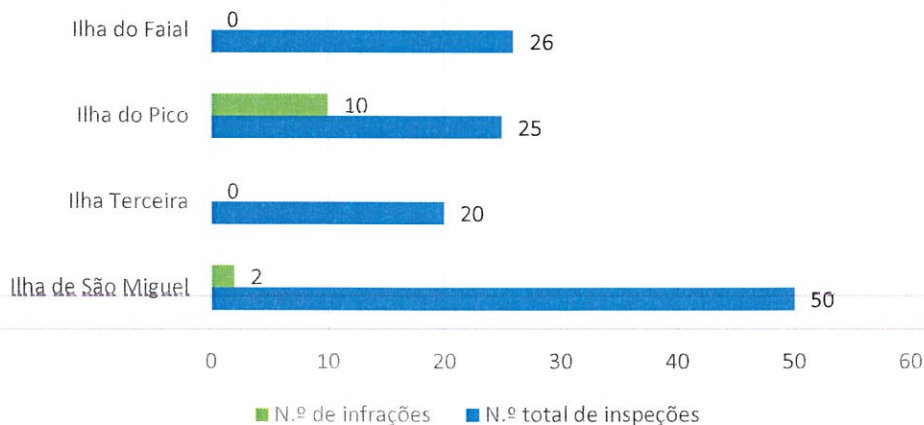
Este plano operacional teve como objetivo fiscalizar o cumprimento do Regulamento que estabelece as condições de segurança a observar na localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogos e recreio, respetivo equipamento e superfície de impacto.





PO 9/2021 - ENR e Segurança dos Brinquedos

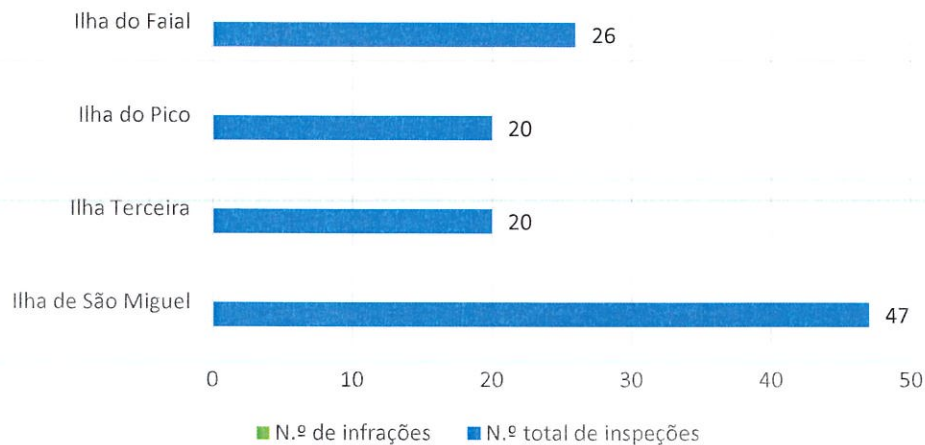
Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativo à marcação CE em brinquedos, e combater práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumpre as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.



PO 10/2021 - Contrafação de brinquedos

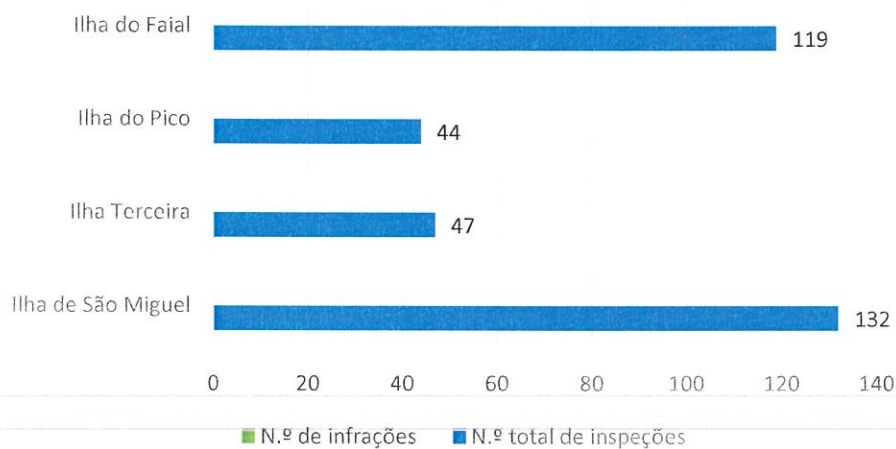
Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativamente à comercialização de brinquedos contrafeitos.





PO 11/2021 - Livro de reclamações em formato eletrónico

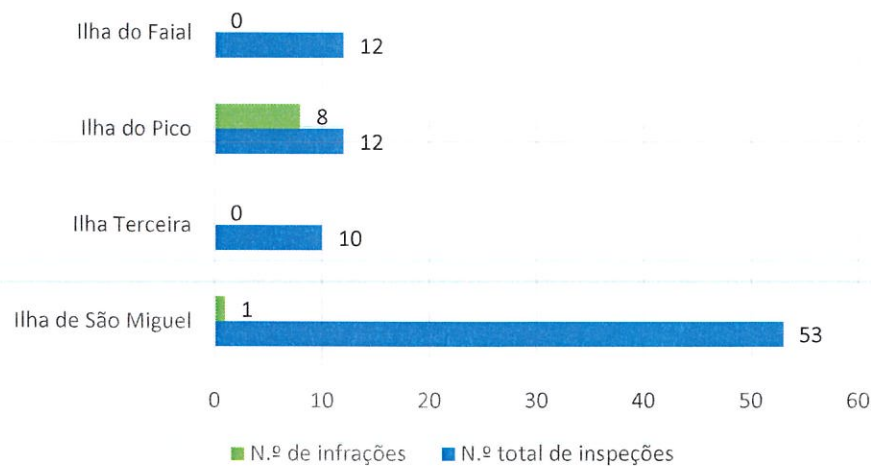
Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais, relativas ao livro de reclamações no formato eletrónico.



PO 12/2021 - Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas

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





2.2 - Os Planos de Colheita de Amostras

Não foram executados planos de colheita de amostras no ano de 2021.

2.3 - Resultados globais dos Planos

Verifica-se que das 3441 ações inspetivas efetuadas ao abrigo de planos operacionais, detetou-se 178 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 2021, 97% dos processos de averiguação são de origem das reclamações/denúncias conforme demonstra o seguinte quadro:

| Origem Reclamações/Denúncias | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|------|------|------|
| Folha de Reclamação | 227 | 187 | 180 |
| Sistema de Queixa Eletrónica | 75 | 129 | 88 |
| Auto de Denúncia | 129 | 126 | 146 |
| Denúncia | 48 | 31 | 84 |
| Email | 20 | 28 | 5 |
| ASAE - Reclamação | 19 | 18 | 6 |
| Auto de Participação/PSP | 7 | 2 | 7 |
| Declaração de Saldos | 1 | - | - |
| Comunicação | 7 | - | 2 |
| Pedidos de informação | 6 | - | - |

a) Número de Processos de Averiguação

É de realçar que o número de processos de averiguação registados em 2021 apresentou uma diminuição relativamente ao ano anterior, onde foram verificadas 121 matérias diferentes (diplomas) e 732 infrações nestes processos. No ano de 2019, dos 577 processos de averiguação instaurados foram verificadas 115 matérias (diplomas) e 782 infrações, conforme demonstra o quadro seguinte:



| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Número de Processos de averiguação registados | 577 | 527 | 518 |
| Matérias verificadas | 115 | 121 | 132 |
| Infrações averiguadas | 782 | 732 | 648 |

b) Os motivos que originam os processos de averiguação

No que diz respeito aos motivos que originaram os processos de averiguação, em 2021, destacou-se em primeiro lugar o incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene e em segundo lugar a Economia Não Registada:

| Origem Averiguações | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene | 133 | 105 | 101 |
| Economia Não Registada | 131 | 148 | 50 |
| Irregularidades na afixação de preços | 54 | 40 | 31 |
| Incumprimento dos requisitos ou características legalmente estabelecidas - Produtos cosméticos | 43 | 12 | - |
| Irregularidades na rotulagem | 39 | 6 | 6 |
| Incumprimento de garantia | 31 | 26 | 26 |
| Falta de apresentação imediata do Livro de Reclamações | 27 | 25 | 32 |
| Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração | 29 | 27 | 55 |
| Práticas Comerciais Desleais | 26 | 26 | 24 |
| Falta de informação ao utente no preenchimento de folha de reclamação | 23 | 22 | 23 |
| Falta de envio do original da folha de reclamação no prazo de 15 dias úteis | 20 | 19 | 15 |
| Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente | 18 | 14 | 10 |



| | | | |
|---|----|----|----|
| Fornecimento de produtos que não cumprem a obrigação geral de segurança | 16 | 1 | |
| Falta de requisitos em géneros alimentícios | 13 | 3 | 35 |
| Infrações à Lei do Tabaco | 13 | 7 | 13 |
| Produtos fora do prazo de validade | 12 | 3 | 10 |
| Falta de comunicação prévia | 12 | - | 12 |
| Falta de plano de controlo de roedores | 11 | 5 | 10 |
| Falta de autorização para a exploração de modalidade afim de jogo de fortuna ou azar | 10 | - | - |
| Incumprimento na aplicação ou manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP | 8 | 29 | 1 |
| Vendas Especiais Esporádicas | 7 | 3 | - |
| Presumível Especulação | 7 | 18 | - |
| Vendas com redução de preço - Promoções, saldos e liquidações | 7 | 6 | 7 |
| Incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário | 6 | 7 | 8 |
| Recolha de amostras e análises | 5 | 6 | - |
| Falta de Livro de Reclamações | 5 | 8 | 6 |
| Declaração voluntária - Isenção de responsabilidade | 4 | - | - |
| Fraude sobre mercadorias | 3 | 2 | - |
| Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores | 3 | 2 | - |
| Venda com prejuízo | 3 | 4 | - |
| Regulamento das Condições Higirotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins | 2 | 2 | 6 |
| Venda de bebidas alcoólicas a menores e a pessoa com anomalia psíquica | 1 | - | - |
| Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP | 1 | 1 | 2 |
| Venda de tabaco a menores | - | - | 1 |

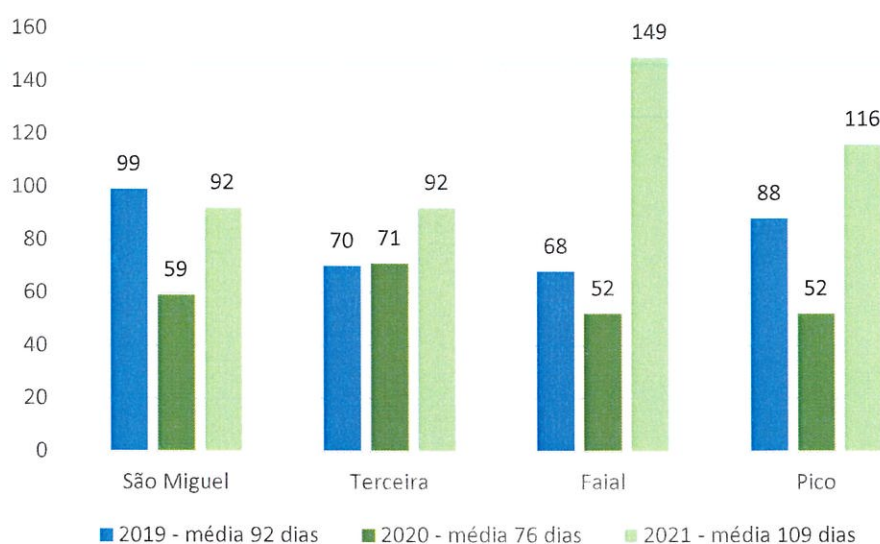
c) Prazos dos processos de averiguação



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 os quatro meses de instrução.

Em 2021, foram distribuídos pelos inspetores 562 processos de averiguação e a média obtida do prazo destes processos foi de 109 dias. Deste modo, foi possível atingir o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.



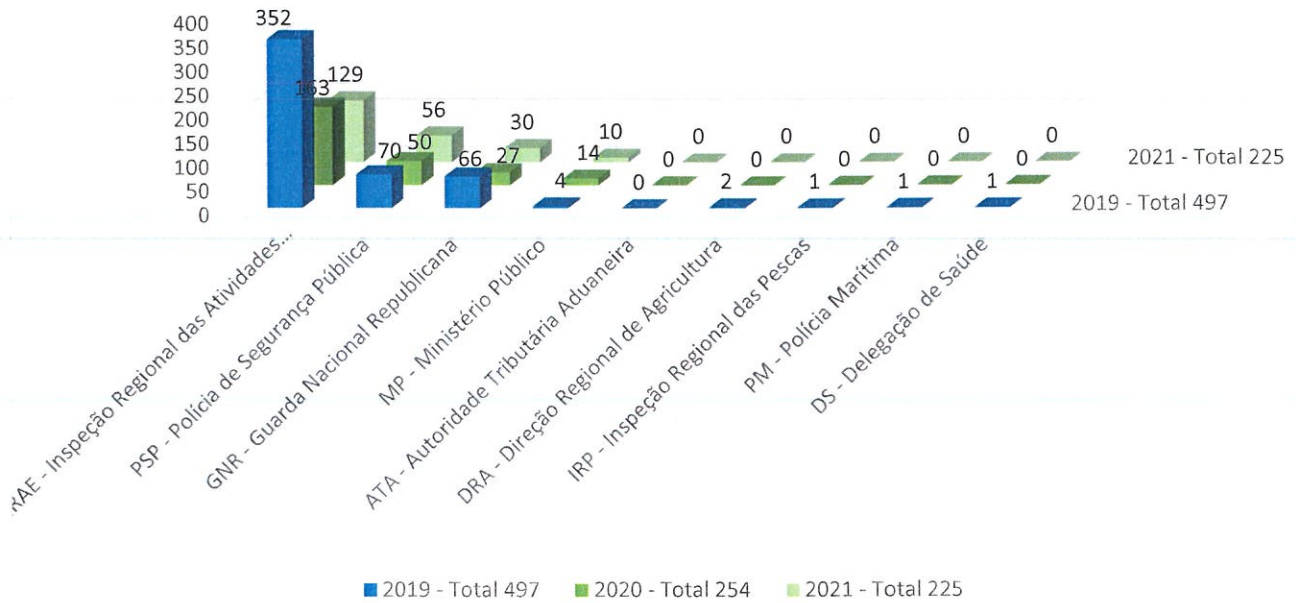
Assim, considera-se que houve um esforço por parte dos inspetores no cumprimento dos prazos acordados, o que releva a sua dedicação e profissionalismo no trabalho que desempenham.

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:



Entidades Autuantes



a) Número de processos de contraordenação

No ano de 2021 foram registados 225 processos de contraordenação e apuradas 124 matérias (diplomas) e 494 infrações. De 2019 para 2021 houve uma diminuição do número dos processos registados, conforme se verifica na tabela abaixo.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Número de Processos de contraordenação registados | 497 | 254 | 225 |
| Matérias apuradas (diplomas) | 162 | 124 | 66 |
| Infrações constatadas | 804 | 494 | 353 |



b) Origem de processo de contraordenação

Quanto aos motivos que originam os processos de contraordenação, no ano de 2021, destacou-se a falta de comunicação prévia e falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis:

| Origem Contraordenações | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração | 132 | - | 22 |
| Falta de implementação ou incumprimento dos requisitos técnicos do plano de controlo de roedores | 45 | 10 | 5 |
| Irregularidades na implementação do sistema HACCP | 44 | 30 | 17 |
| Violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares | 41 | 33 | 16 |
| Falta de comunicação prévia | 41 | 26 | 23 |
| Falta de implementação do sistema HACCP | 32 | 9 | 5 |
| Falta de requisitos em género alimentício | 30 | 32 | 10 |
| Regulamento das Condições Higirotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins | 29 | 16 | 8 |
| Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis | 28 | 23 | 23 |
| Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene | 24 | 15 | 19 |
| Falta de afixação de Aviso referente às restrições à venda e consumo de bebidas alcoólicas | 23 | 12 | 2 |
| Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade | 20 | 9 | 9 |
| Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente | 18 | 7 | 11 |
| Irregularidades na afixação de preços | 15 | 6 | 3 |
| Falta de letreiro afixado, com a informação "Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações" | 14 | 5 | 3 |
| Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor | 12 | 5 | 6 |



| | | | |
|--|----|---|----|
| Falta de informação ao utente para o correto preenchimento da folha de reclamação | 12 | 6 | 6 |
| Irregularidades em rotulagem | 11 | 5 | 1 |
| Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação/entrega de bem móvel abrangido por garantia | 11 | 5 | 4 |
| Falta de indicação da data de início e período de duração da venda com redução de preço | 11 | 7 | 1 |
| Não disponibilização imediata do livro de reclamações | 9 | 5 | 13 |
| Requisitos gerais aplicáveis ao equipamento e às instalações do setor alimentar | 9 | 7 | 10 |
| Infrações à Lei do Tabaco | 9 | 9 | 4 |
| Colocação no mercado de produtos biocidas sem autorização | 5 | - | - |
| Comercialização de géneros alimentícios - data limite de consumo ultrapassada | 3 | - | 4 |
| Incumprimento no limite máximo ao teor do sal no pão | 2 | - | - |
| Práticas comerciais desleais | 1 | - | 4 |
| Falta de apresentação de documentos relativos a transação de bens | 1 | - | 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 |
| Classificação dos produtos - Regras gerais - Menções inscritas na embalagem | - | - | - |

c) Prazos dos processos de contraordenação

Para 2021, como já estabelecido nos anos anteriores, foi estipulado que a média, de prazo, dos processos de contraordenação não poderia ultrapassar os 3 meses na sua instrução.

Dos 344 processos de contraordenação distribuídos aos inspetores, a média do prazo destes processos foi de 78 dias. Sendo assim cumprido, mais uma vez, 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 2021, 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;
- Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade;
- Falta de menções obrigatórias de rotulagem;
- Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP;
- Violação da proibição de fumar;
- Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores de 16 anos de idade;
- Falta de declaração prévia;
- Falta de afixação de dístico de aviso à proibição de fumar;
- Práticas comerciais desleais;
- Falta de comunicação prévia de feirante e de vendedor ambulante.

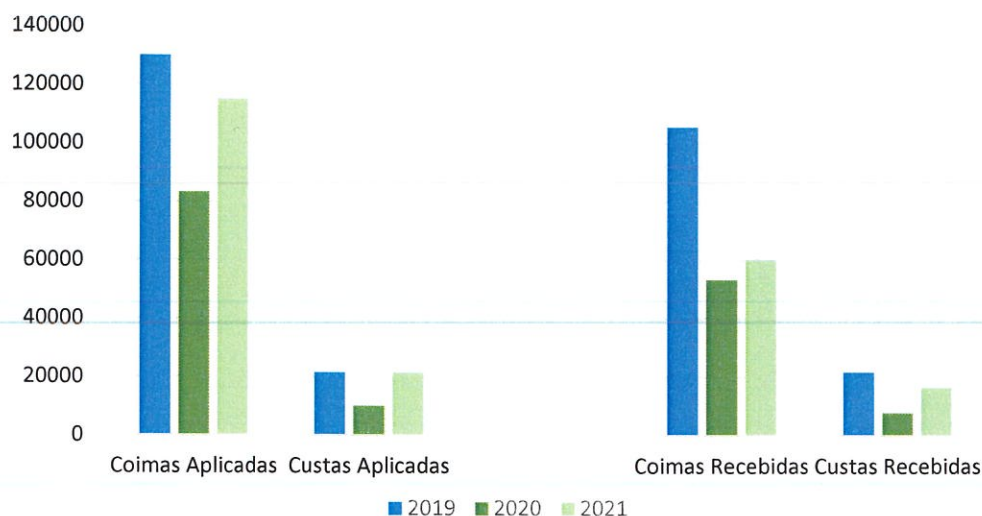
Em relação à atividade e movimento processual de 2021, no que diz respeito ao sancionamento de infrações, apresenta-se o seguinte quadro:

| Movimento Processual | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Processos decididos de anos anteriores | 260 | 149 | 277 |
| Processos decididos | 42 | 13 | 40 |
| Processos pendentes | 357 | 394 | 432 |
| Processos enviados a Tribunal para execução | 20 | 15 | 3 |
| Processos com recurso da decisão (impugnação) | 4 | 6 | 10 |

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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Contrafação, imitação e uso ilegal de marca | 13 | - | 5 |
| Género alimentício corrupto | 4 | 2 | 4 |
| Fraude sobre mercadorias | 1 | 3 | 2 |
| Especulação | 4 | 12 | 4 |
| Género alimentício avariado | 11 | - | 1 |

| | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Géneros alimentícios ou aditivos alimentares falsificados | - | - | 1 |
| Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção | - | - | 1 |
| Distribuição e venda irregulares de títulos de ingresso | 1 | - | - |
| Abate clandestino | - | - | - |
| Falta de autorização para a exploração de modalidade de jogo não bancado | 1 | - | - |
| Usurpação de denominação de origem ou de indicação geográfica | 15 | 1 | - |
| Desobediência | 1 | - | - |
| Violação de providências públicas - quebra de marcas e de selos | - | - | - |
| Violação e defesa do direito de autor e dos direitos conexos - usurpação | 1 | - | 3 |
| Vinhos ou produtos vitivinícolas anormais | 1 | - | - |
| Contra a genuinidade, qualidade ou composição de alimentos destinados a animais | 1 | - | - |
| Modalidades afins do jogo de fortuna ou azar e outras formas de jogo | 3 | 2 | - |
| Venda, circulação ou ocultação de produtos ou artigos | - | - | 1 |
| Violação do regime de margens de comercialização fixadas | 4 | 2 | - |
| Violação e uso ilegal de denominação de origem ou de indicação geográfica | - | 3 | - |
| Total de Processos | 59 | 23 | 22 |
| Total de Matérias (diplomas) | 17 | 9 | 4 |
| Total de Infrações | 61 | 25 | 9 |

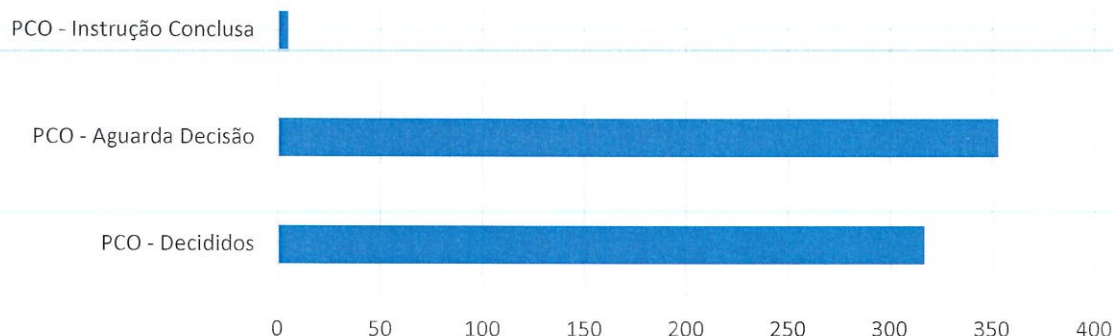
- **Objetivo 4**

Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação



4.1 - Processos de contraordenação

Ao longo de 2021, foram decididos 317 processos de contraordenação, ficando 353 processos a aguardar decisão e 5 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 27 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 | 75 | 22 dias |
| Terceira | 7 | 80 dias |
| Faial | 10 | 3 dias |
| Pico | 43 | 31 dias |
| Total | 135 | 27 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 2021, a instrução processual manteve o seu desempenho no que respeita a eficiência da instrução processual relativamente aos anos anteriores.

| Movimento processual | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Total de Processos | 497 | 254 | 225 |
| Processos devolvidos para novas diligências | 6% | 8% | 9% |

- **Objetivo 7**

Gestão pela Qualidade - Importa manter o sistema de gestão implementado e certificado na IRAE, no seu "melhor estado da arte", sendo necessário cumprir com as métricas definidas no âmbito deste sistema e integrá-lo no âmbito da avaliação de desempenho.

7.1 - Objetivos do SGQ

Em 2021, era pretendido que em relação aos objetivos do Sistema de Gestão de Qualidade, se obtivesse uma pontuação não inferior a 80%. Este objetivo foi atingido com um valor de 80,1%.



Notas Finais

Nunca é demais 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.

De notar que, para além da atividade inspetiva, a IRAE mantém, igualmente, uma atividade de formação e informação aos inspetores estagiários, aos inspetores nas respetivas carreiras e aos operadores económicos.

Uma última nota para evidenciar que em 2021, 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, a Inspeção Regional das Atividades Culturais, o Instituto Desenvolvimento Social dos Açores, a quem a IRAE agradece, desde já, toda a colaboração prestada.

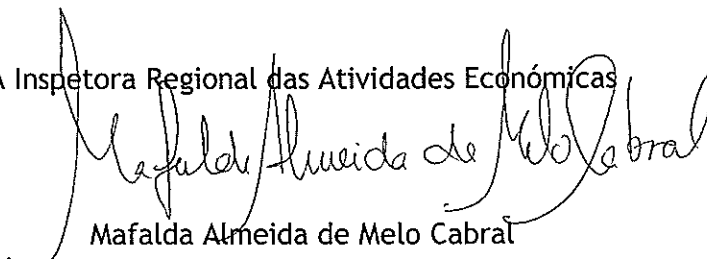
Para terminar, deixo uma nota de agradecimento a todos os trabalhadores desta Inspeção, porque sem eles tudo o que aqui se encontra descrito, não seria possível de concretizar, enaltecendo ainda o esforço pessoal e profissional de cada um deles, neste ano tão atípico em que fomos assolados por uma pandemia sem precedentes, e que embora tenha gerado alguns obstáculos



e dificuldades, os nossos colaboradores souberam resistir e ultrapassar as dificuldades impostas por esta nova realidade.

Ponta Delgada, 07 de Abril de 2022

A Inspetora Regional das Atividades Económicas



Mafalda Almeida de Melo Cabral