

Relatório de Atividades

Nota Introdutória

Capítulo I: Destaques

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 - Qualidade e Segurança Alimentar, Saúde Pública e Segurança Geral dos Bens
- 1.4 - Combate aos ilícitos contra a economia
- 1.5 - Os alvos principais
- 1.6 - Economia não registada
- 1.7 - Colheitas de amostras

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
- 2.4 - Freguesias fiscalizadas na R.A.A.

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
Plano de Prevenção de Riscos e Perigos de Corrupção (PPRPC)
Regime Geral Proteção Dados (RGPD)

Capítulo III: Recursos Humanos

Capítulo IV: Recursos Materiais

Capítulo V: Recursos Financeiros

Conclusões



2

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 2020, 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.

Nos anos mais recentes, entre as atribuições da IRAE, a relativa à Segurança Alimentar acentuou-se, obrigando a frequentes mudanças de metodologias de fiscalização, bem como à frequência de ações de formação, por parte do pessoal das carreiras de inspeção.

Todavia, 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.

O Governo Regional dos Açores tem, nestes últimos anos, apostado na melhoria do funcionamento do mercado através da defesa da concorrência, da regulação e da promoção da defesa dos consumidores. Estes são elementos centrais para a melhoria da competitividade, para as relações económicas e para a promoção da qualidade de vida e da segurança 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 Ano de 2020, foi um ano atípico e desafiante em que fomos assolados por uma pandemia sem precedentes, e que gerou alguns obstáculos e dificuldades, no cumprimento dos objetivos iniciais, desde logo pelo confinamento e cerca de 3 meses a todos imposto, bem como ao encerramentos de diversos agentes económicos.

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 2020, encontra-se apresentado no quadro seguinte:

	2020
Ações Inspetivas	3083
Diligências de instrução	4189
Processos instaurados	824
Amostras colhidas	61
Deslocações a tribunal	4
Folhas do livro de reclamação	1374
Informações prestadas	993
Estabelecimentos com atividade suspensa	1
Mercadoria apreendida (valor em €)	3.190
Mercadoria destruída (valor em €)	2.394

A IRAE desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas de intervenção:

- Saúde Pública e Segurança Alimentar
- Fiscalização Económica
 - Propriedade Industrial e Práticas comerciais;
 - Ambiente e Segurança.

São ainda atribuições da IRAE, as seguintes tarefas:

- Emissão de pareceres técnicos e jurídicos;
- Recolha e análise de dados que visem a avaliação de riscos na segurança alimentar;
- Promoção de intercâmbio e da gestão de equipas multidisciplinares, em matérias das suas competências;
- Colaboração com a ASAE;
- Controlo em matérias de infrações de géneros alimentícios e de alimentos para animais;
- Colaboração com a Direção Geral do Consumidor;
- Colaboração com a Comissão de Gestão Integrada de Pragas;
- Divulgação dos resultados da atividade de fiscalização;



4

- Investigação, instrução e decisão dos processos de contraordenação cuja competência lhe seja legalmente imputada;
- Coadjuvar as autoridades judiciárias, nos termos do Código Processo Penal, procedendo à investigação e instrução dos crimes cuja competência lhe esteja delegada.

CAPÍTULO I

Destaques

Programa Educacional de Combate à Economia Paralela Promovido pela IRAE



A Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAE) em parceria com a TETRAPI – Centro de Atividades Educativas, S.A., está a levar a cabo uma campanha de sensibilização relativamente à importância do combate à Economia Paralela, na Região Autónoma dos Açores. Deste modo, foi desenvolvido um programa educacional denominado de “Os Caça Faturas”, posto em prática pela IRAE, dirigido aos jovens do 5º e 6º ano de escolaridades e é constituído por uma sessão planetária, que engloba todas as turmas do 5º e 6º ano de cada escola, e por duas sessões em contexto de sala de aula.

Este projeto visa desenvolver atitudes positivas relacionadas com a economia e legalidade fiscal; fomentar condutas corretas, onde se pretende que as crianças reconheçam a mais-valia das faturas; criar o gosto pela economia e gestão de bens; motivar os jovens para temas relacionados com a cidadania; proporcionar aos mesmos, um ambiente divertido e naturalmente alegre, onde o espírito de cooperação e respeito entre todos esteja presente; desenvolver a criatividade, bem como aumentar a motivação dos jovens, criando autoconfiança e fomentando o espírito de equipa.

No início do ano de 2020, o projeto foi lecionado apenas em três escolas: EBI Ribeira Grande, EBI da Maia e, por fim, EBI Roberto Ivens. No entanto, dadas as circunstâncias, nomeadamente, devido ao covid-19, não foi possível dar continuidade ao projeto no restante ano letivo.

IRAe fiscaliza bares e espaços noturnos no âmbito do Plano Operacional “Controlo de venda de bebidas a menores”



A Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAe) realizou, nas ilhas de São Miguel, Terceira, Faial e Pico, durante o mês de agosto, ações inspetivas direcionadas aos operadores económicos que, no exercício da sua atividade comercializam bebidas alcoólicas e também são espaços de diversão noturna.

De acordo com o seu Plano Anual de Atividades, a IRAe promove a realização deste plano operacional que, aliás, todos os anos na época de férias de Verão, tem sido realizado com o objetivo de se proceder à inspeção de restaurantes, bares e espaços de diversão noturna onde possam potenciar a presença de menores no consumo de bebidas alcoólicas.

Após o Executivo açoriano ter ordenado o encerramento dos bares e espaços de diversão noturna às 22:00h, na ilha de São Miguel, a IRAe, aproveitou este período noturno para também exercer as suas competências de fiscalização junto dos operadores económicos abrangidos pelo cumprimento desta medida governamental. O corpo inspetivo procedeu de acordo com o Decreto Legislativo Regional N.º 10/2018/A, de 28 de agosto (Regime Jurídico da Venda e Consumo de Bebidas Alcoólicas na Região Autónoma dos Açores) e de acordo com a Portaria n.º 1502/2018, de 17 de setembro de 2018 que aprova o modelo normalizado de aviso que contém as restrições à disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas.

Durante o decurso desta ação de fiscalização não foram registadas quaisquer irregularidades quer na vertente do controlo de venda de bebidas a menores, quer no cumprimento das medidas de contenção reforçadas pela Autoridade de Saúde Regional.

Da realização dessas ações de fiscalização resultou apenas um auto de notícia cuja infração resulta da falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis, para a entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, a IRAe, relativa ao Livro de Reclamações.


6

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 espectro 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

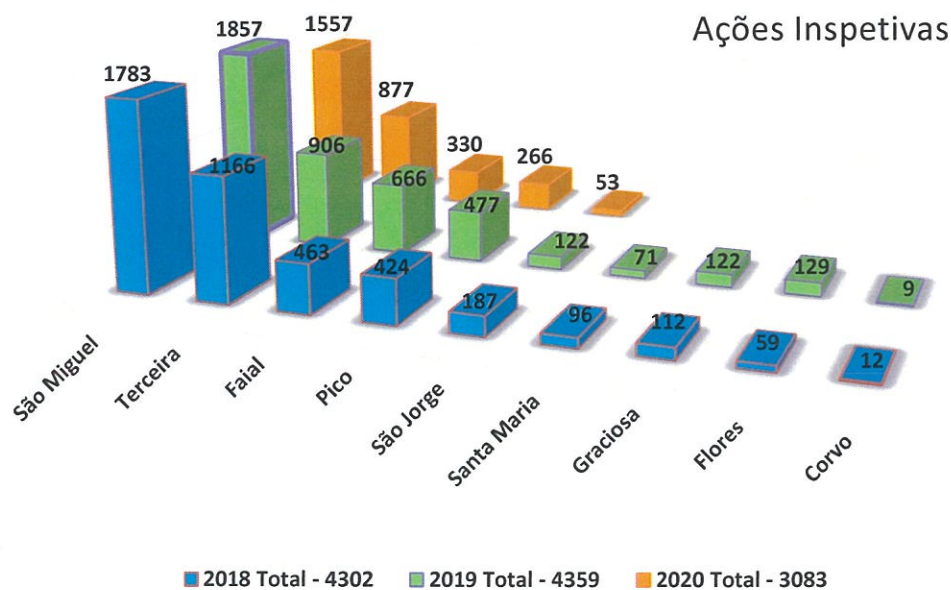
Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública e inspeção aos estabelecimentos onde se proceda à venda de bens e prestação de serviços de modo a garantir a concorrência leal entre agentes económicos e combater a economia paralela ou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

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

1.1 Número total de ações inspetivas

Em 2020, preconizava-se a execução de entre 3700 e 3800 ações inspetivas. Foi possível realizar mais de 83% desta meta, fixando o número de ações inspetivas em 3083, o que foi muito positivo atenta a situação de pandemia que obrigou a uma redução das intervenções inspetivas, desde logo pelos 3 meses de confinamento total em 2020.

De salientar que 2020 foi um ano atípico, no que concerne às deslocações às ilhas de Santa Maria Graciosa, Flores e Corvo, uma vez que as mesmas estavam interditas.



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

Atividade Operacional	2018	2019	2020
Ações Inspetivas	4302	4359	3083
Nº de Inspetores	25	25	24
Nº inspeções por inspetor	172	174	128

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	2018	2019	2020
Folhas de reclamação	1709	1723	1374
Reclamação/denúncia eletrónica	130	153	237
Reclamação/denúncia direta	155	159	203
Reclamação/denúncia e-mail	65	40	54
RAPEX (Rapid Alert System for all dangerous consumer products)	2762	2629	2548
RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)	2477	2743	3338

O recebimento das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores têm várias origens por atividade económica. No ano de 2020, pode constatar-se o número elevado nos estabelecimentos de restauração e bebidas, seguindo-se os retalhistas, conforme se demonstra no quadro seguinte:

Origem das reclamações por atividade	2018	2019	2020
Estabelecimentos de restauração e bebidas	349	420	290
Comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos especializados	294	261	256
Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	252	196	192
Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis	140	160	132
Comércio a retalho de vestuário para adultos, em estabelecimentos especializados	151	146	83
Comércio a retalho de equipamento de telecomunicações, em estabelecimentos especializados	110	108	70
Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	98	102	47
Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados	82	94	83
Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, com predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco	48	51	69
Indústria de Panificação	30	29	37

a) Livro de Reclamações

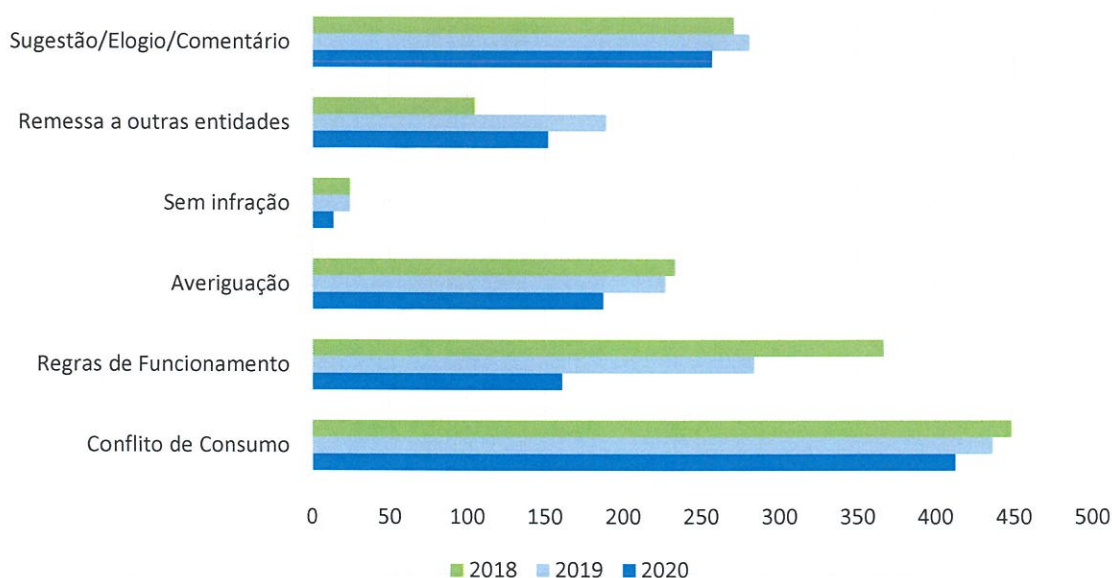
Deverá merecer destaque o elevado número das reclamações chegadas à IRAE escritas no Livro de Reclamações. Em 2020, foram apresentadas 1374 reclamações pelos consumidores.

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	2018	2019	2020
Nº de reclamações	1709	1723	1374

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 denúncias 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 geridos pela Comissão Europeia, respetivamente, para os produtos perigosos de natureza não alimentar e para os géneros alimentícios, bem como alimentos para animais.

Convém aqui fazer notar que a IRAE prosseguiu em 2020, 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 surgiam. 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:

	2018	2019	2020
Nº notificações RAPEX	2762	2629	2548
Nº notificações RASFF	2477	2743	3338
TOTAL	5239	5372	5886

Durante o ano 2020 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 e assim garantindo melhor a segurança do público consumido. Foram também desenvolvidos Planos Operacionais que cumpriram com o planeamento do National Market Surveillance Program, e que contemplavam os tipos de produtos que mais tinham originado alertas de RAPEX, assim tendo um efeito mais pró-ativo na segurança geral dos produtos.

1.3 - Qualidade e Segurança Alimentar, Saúde Pública e Segurança Geral dos Bens

Ao longo de todo o ano, na área de segurança alimentar, da saúde pública e segurança geral dos bens, destaca-se o n.º de ações executadas pelas principais matérias:

Principais matérias	Ilha						Total
	S. Miguel	Terceira	Faial	Pico	S. Jorge		
Cumprimento de regras em relação aos produtos de tabaco	507	340	50	16	22	935	
HACCP e Falta de asseio e higiene	309	219	39	11	15	593	
Rotulagem dos géneros alimentícios	255	182	36	11	13	497	
Roedores	263	185	38	10	14	510	
Restrição à venda e consumo de bebidas alcoólicas	78	23	14	-	1	116	
Género alimentício anormal	5	2	2	-	1	10	
Venda a retalho dos produtos da pesca e da aquicultura	4	2	2	-	1	9	
Regime legal da primeira venda de pescado fresco	4	2	2	-	1	9	

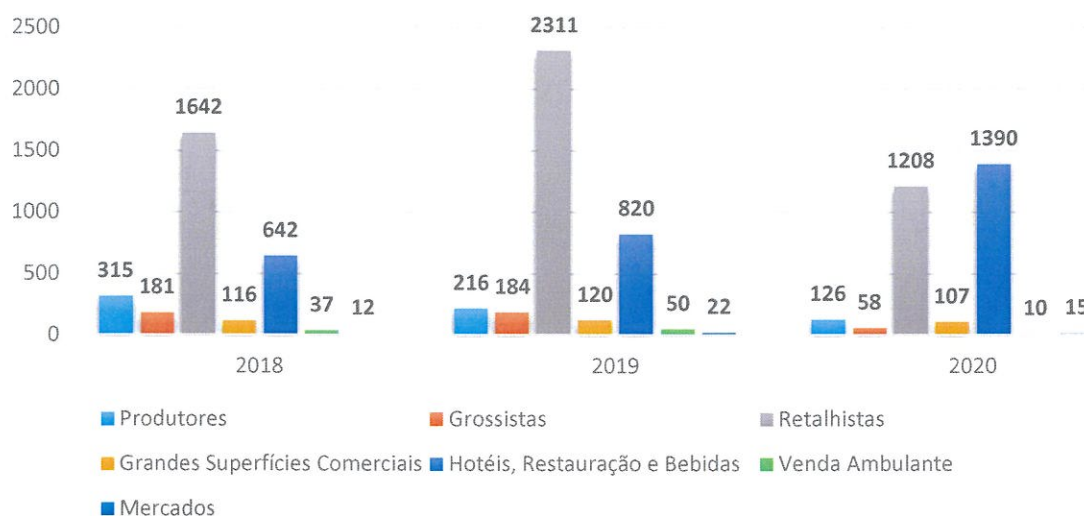
1.4 - Combate aos Ilícitos contra a Economia

A IRAE ao longo de todo ano, incrementou a fiscalização para a prevenção e combate aos ilícitos contra a economia, nomeadamente os previstos no Decreto-Lei nº 28/84, de 20 de janeiro e a demais legislação aplicável, tendo sido as áreas com mais intervenção, as abaixo indicadas:

Principais matérias	Ilha						Total
	S. Miguel	Terceira	Faial	Pico	S. Jorge		
Livro de Reclamações	271	197	34	10	12	524	
Falta de afixação de preços e irregularidades na afixação dos mesmos	258	172	28	10	11	479	
Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo	252	181	35	8	13	489	
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	8	2	2	1	-	13	
Ação Enganosa	2	-	-	-	-	2	
Regime das infrações vitivinícolas	-	-	-	2	-	2	
Violação do regime de margens de comercialização fixadas	-	-	2	-	-	2	
Licenciamento	2	2	-	-	-	4	

1.5 - Os alvos principais

Os principais alvos das ações de fiscalização, em 2020, foram o canal HORECA (hotelaria, restauração e bebidas), seguidos pelos retalhistas, de acordo com o seguinte gráfico:



1.6 – Número total de ações inspetivas no âmbito da Economia não Registada ou Paralela

A economia não registada ou economia paralela é o conjunto de atividades económicas que, embora realizadas no território nacional, não se refletem no produto oficial do respetivo país, não tem qualquer correspondência na contabilidade nacional, nem entra na quantificação do produto interno bruto, desviando do circuito oficial da economia uma parte dos bens que produzem, com a intenção clara de não pagar nem impostos, nem contribuições para a Segurança Social, nem os salários constantes da lei (salário mínimo), nem respeitando os Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho (salários contratuais, subsídios de férias e de natal, indemnizações, etc.), constituindo tal prática, para além de uma forma de concorrência desleal, um meio para aumentar os lucros de forma ilegal, com prejuízo para a economia nacional, equidade fiscal e lesão dos direitos de trabalhadores.

Estas operações podem ter quatro origens: atividade económica não declarada, por razões fiscais; atividades económicas ilegais, porque os bens e serviços produzidos são contra a lei ou porque os seus produtores não estão autorizados; atividades informais, não proibidas por lei, mas não declaradas, como as situações de duplo emprego e atividades cuja produção é para uso próprio, autoconsumo.

Em 2020, tal como nos anos anteriores, o combate às atividades que geram economia não registada foi umas das prioridades do Governo Regional dos Açores.

ENR	S. Miguel	Terceira	Faial	Pico	S. Jorge
2018	899	851	318	307	162
2019	1186	668	562	349	92
2020	944	619	153	94	38

Os setores de atividade alvo de intervenção no decorrer deste ano foram estabelecimentos de restauração, retalhistas, armazenistas, cabeleireiras, esteticistas, indústrias alimentares, diversos serviços, produtores, hotéis, oficinas de reparação auto, postos de combustíveis e construção civil.

1.7 – Colheitas de amostras

Em 2020, tal como nos anos anteriores, as colheitas de amostras continuaram a fazer parte do objetivo número 1, contribuindo para o número de ações inspetivas.

Deste modo, foram efetuadas 61 colheitas, apesar dos operadores económicos encontrarem-se maioritariamente encerrados devido À COVID 19.

Aqui refira-se ainda que têm sido envidados esforços com a ASAE, no sentido de cooperamos na execução deste tipo de trabalho, para efetuamos trabalhos complementares e não trabalhos sobrepostos.

As colheitas de 2020 incidiram sobre:

Queijo: 12 amostras – 12 cumpriam 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.

Produtos prontos para consumo: 4 amostras – 3 resultados conformes, e 1 resultado não conforme em termos de indicadores de higiene.

Uma das áreas mais sensíveis da segurança alimentar é a da comida pronta a comer. Este tipo de comida é considerado de “alto risco” uma vez que não sofre qualquer tratamento térmico antes de ser consumido.

Foram detetadas amostras com indicadores de higiene que mereceram particular atenção por parte desta IRAE. Não havendo um referencial legal para os indicadores de higiene, procedeu-se à verificação dos planos de segurança alimentar, à sua validação e eventuais recomendações de melhoria, por forma a garantir a melhoria de tais indicadores.

Carne, leite, legumes, frutas e tubérculos - Radioatividade: 5 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.

Produtos de padaria/pastelaria: 33 amostras - ainda não foi possível apurar os resultados finais por parte do laboratório

Massas Alimentícias: 7 amostras - ainda não foi possível apurar os resultados finais por parte do laboratório

Tabela dos resultados das colheitas de amostras

Produto analisado	Parâmetro analisado	Resultados conformes	Resultados não conformes
Queijo Produtos prontos para consumo	Micro-organismos	15	1
Massas Alimentícias	Análises Físico-Químicas e Rotulagem	-	-
Carne, leite, legumes frutas e tubérculos	Radiologia	-	-
Produtos padaria/pastelaria	Análises Físico-Químicas e Rotulagem	-	-

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 e mais pedagógico, aproximando assim a Inspeção aos operadores económicos e ao público em geral.

Em 2020, foram executados 18 planos, sendo 17 planos operacionais e 1 plano de colheita de amostra.

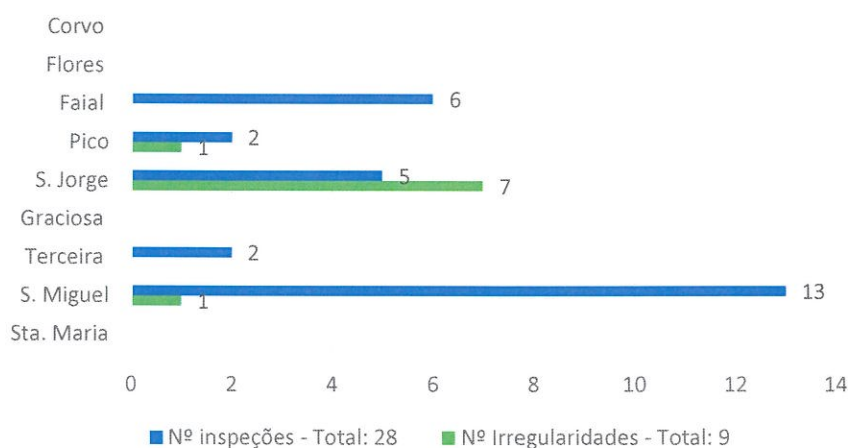
	2018	2019	2020
Total nº de inspeções	4302	4359	3083
Nº inspeções com origem em Planos Operacionais	2912	3131	2343
Percentagem de PO	68%	72%	76%

Em termos globais podem verificar que a percentagem de ações de inspeção, resultado dos planos operacionais é bastante notável. Em 2020, 76% 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 2020

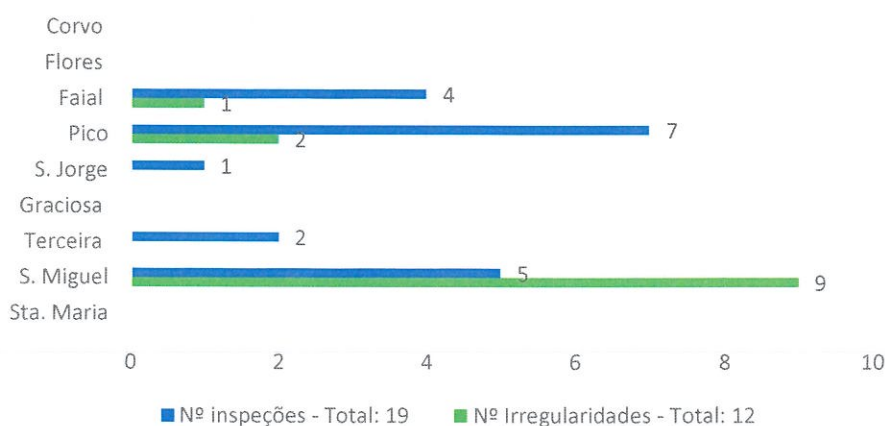
PO 1/2020 – Economia Não Registada e Padarias e Pastelarias

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre preparação, confeção e venda de géneros alimentícios nas padarias e pastelarias, e ainda sobre o controlo integrado de roedores, sobre o livro de reclamações, tabaco, afixação de preços e combater as 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.



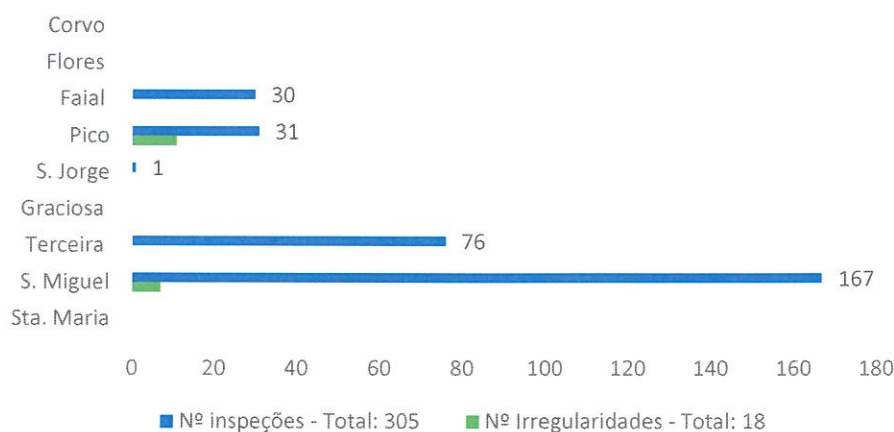
PO 2/2020 – Economia Não Registada e Venda de Pescado

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais na venda de pescado, nomeadamente a fuga à lota, as condições de higiene, a afixação de preços, bem como todas as informações ao consumidor.



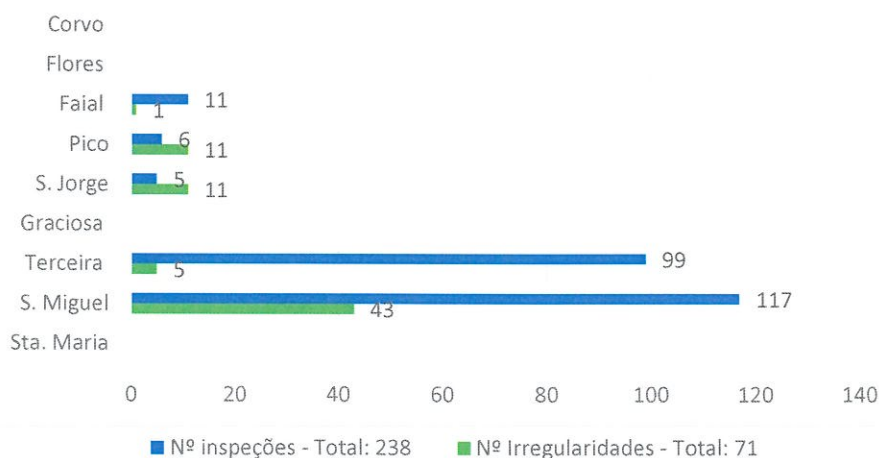
PO 3/2019 – Economia Não Registada, Preços, Saldos, Promoções e Ações Enganosas

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 as práticas de incumprimento fiscal que prejudicam os interesses da maioria dos contribuintes que cumprem as suas obrigações fiscais, distorcendo a concorrência no sector em que se inserem e na economia em geral.



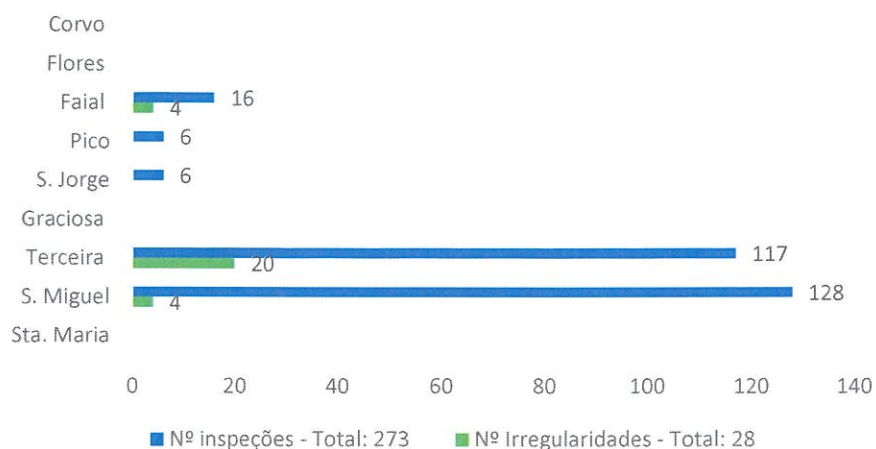
PO 4/2020 – Restauração e bebidas

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização das disposições legais sobre a preparação, confeção e venda de géneros alimentícios nos estabelecimentos de restauração e bebidas e ainda sobre o controlo integrado de roedores.



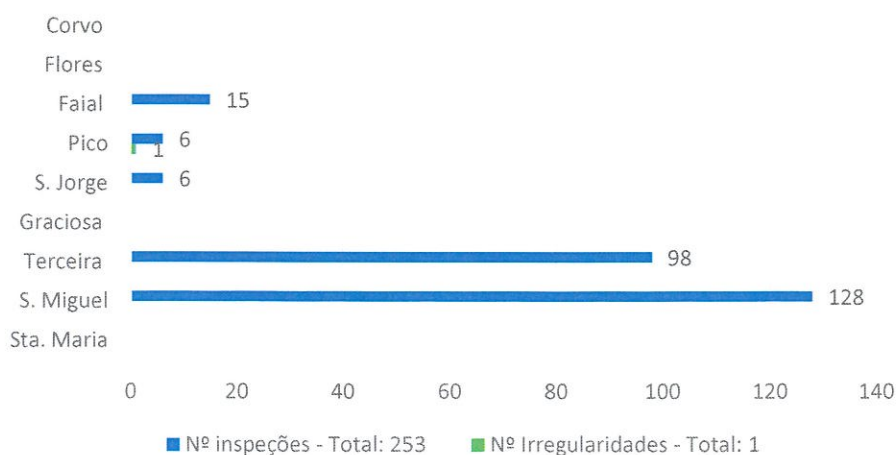
PO 5/2020 – Livro de Reclamações – Restauração e bebidas

O objetivo deste plano operacional foi fiscalizar o cumprimento das disposições legais relativamente ao livro de reclamações dos estabelecimentos de restauração e bebidas.



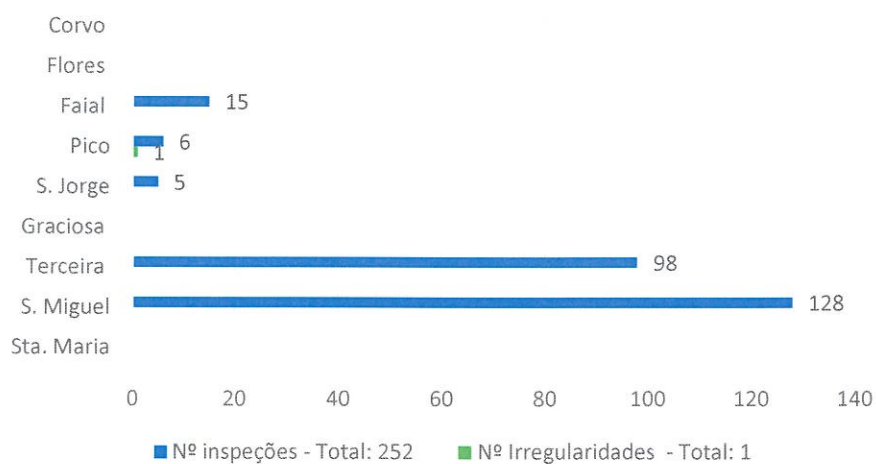
PO 6/2020 – Venda de tabaco em estabelecimentos de restauração e bebidas

Este plano operacional teve como finalidade verificar o cumprimento da legislação na venda de tabaco e promover a redução do impacto das pontas de cigarros, charutos ou outros cigarros no meio ambiente.



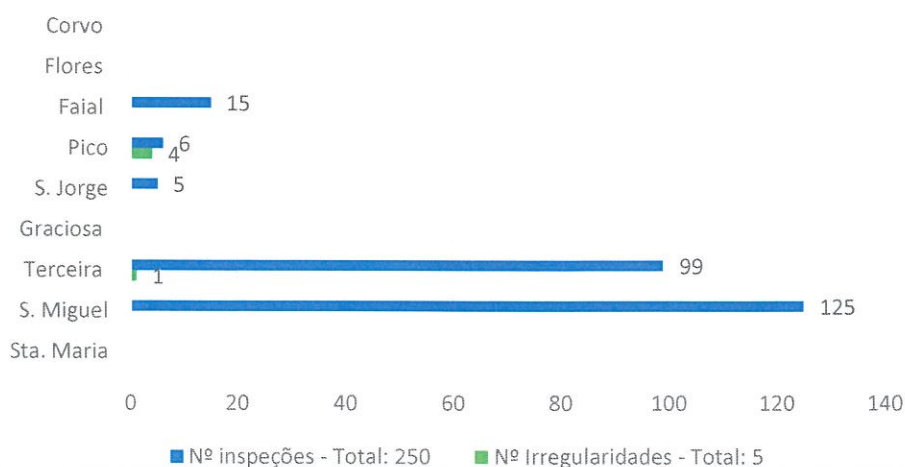
PO 7/2019 – Afixação de Preços – Restauração e Bebidas

O objetivo deste plano operacional foi fiscalizar o cumprimento das disposições legais sobre a afixação de preços nos estabelecimentos de restauração e bebidas.



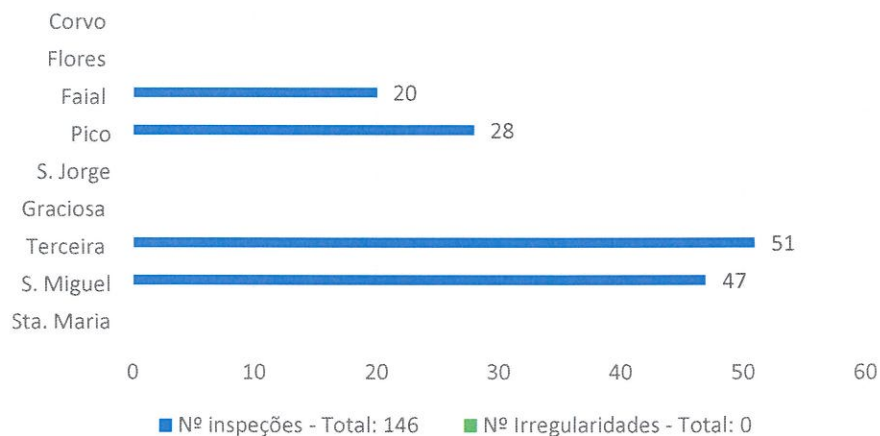
PO 8/2020 – Economia Não Registrada em estabelecimentos de Restauração e Bebidas

Este plano operacional teve como finalidade a fiscalização para 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.



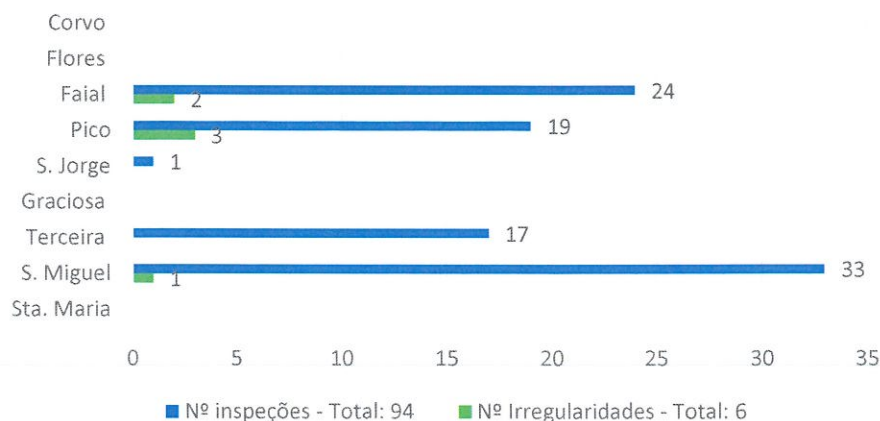
PO 9/2020 – Venda de bens necessários para a prevenção e combate ao atual coronavírus (COVID-19)

Este plano operacional teve como objetivo combater o lucro ilegítimo obtido na venda de bens necessários para a prevenção e combate ao atual coronavírus (COVID-19), nomeadamente, dispositivos médicos (máscaras, luvas, fatos) e produtos biocidas, designadamente, álcool, gel e desinfetantes.



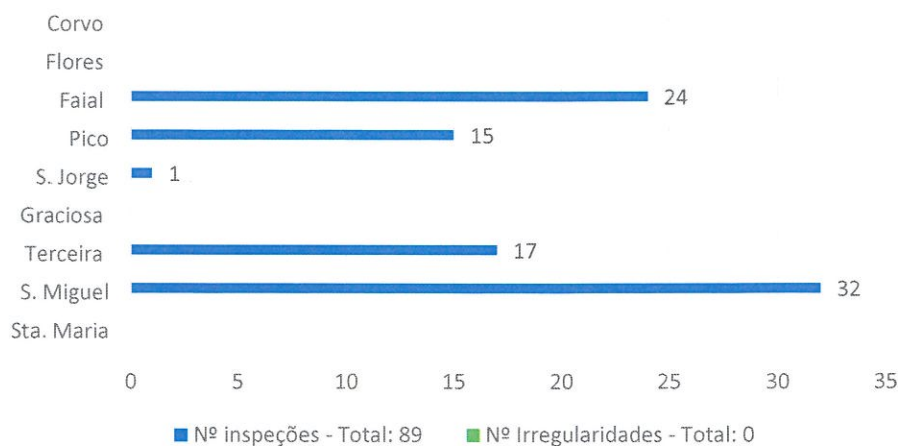
PO 10/2020 – Venda de bens necessários para a prevenção e combate ao COVID-19 e margens de comercialização

Este plano operacional teve como objetivo combater o lucro ilegítimo obtido na venda de bens necessários para a prevenção e combate ao atual coronavírus (COVID-19), nomeadamente, dispositivos médicos, equipamentos de proteção individual e produtos biocidas, designadamente, os elencados no anexo III da Portaria n.º 25/2018, de 23 de março, na sua atual redação.



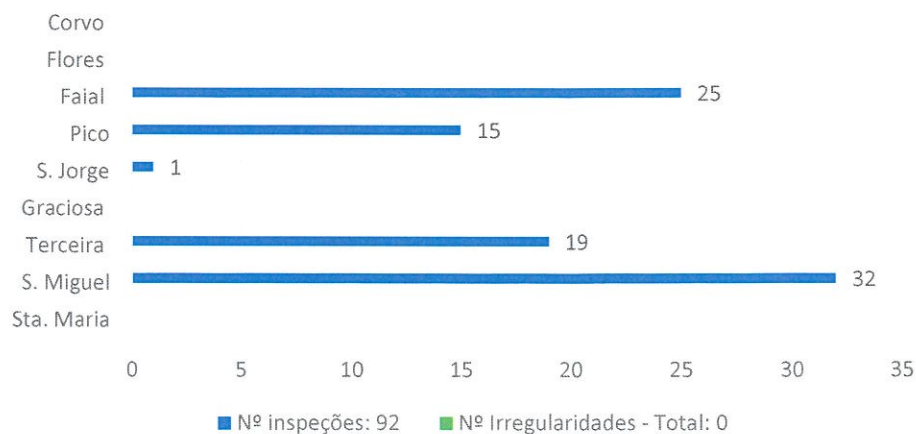
PO 11/2020 – Livro de Reclamações – Comércio

O objetivo deste plano operacional é fiscalizar o cumprimento das disposições legais, relativo ao livro de reclamações nos estabelecimentos de comércio.



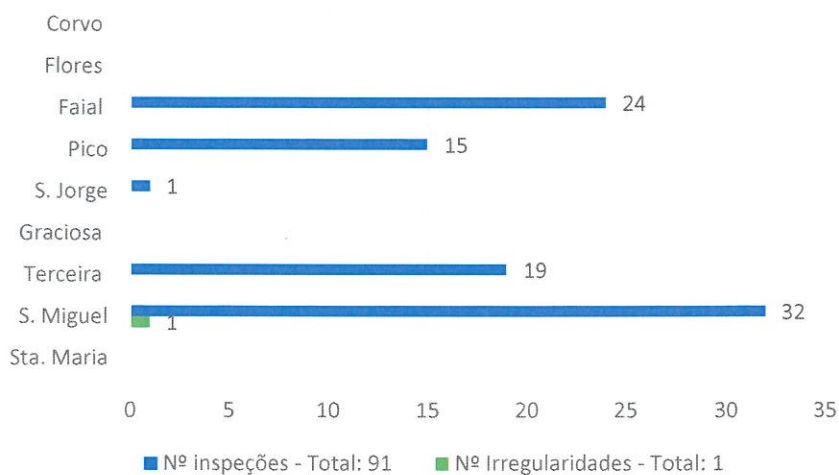
PO 12/2020 – Venda de tabaco e afixação do dístico

Este plano operacional teve como objetivo verificar o cumprimento da legislação na venda de tabaco e promover a redução do impacto das pontas de cigarros, charutos ou outros cigarros no meio ambiente.



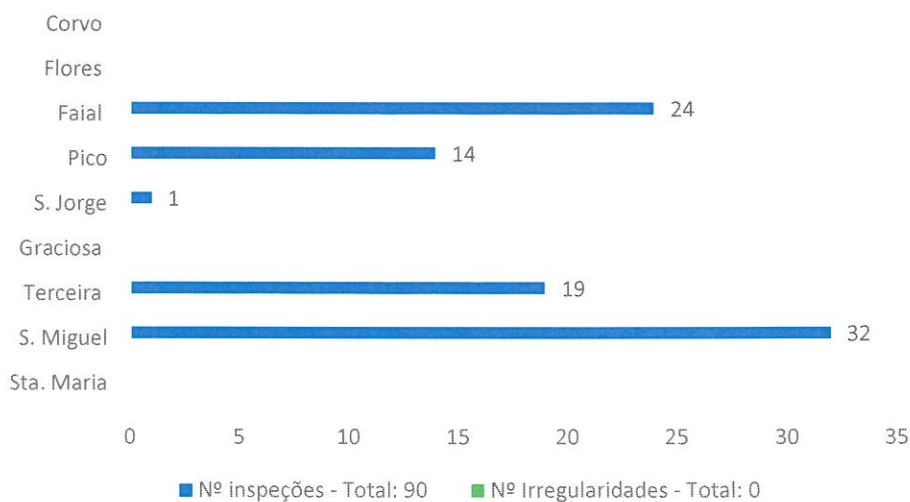
PO 13/2020 – Afixação de Preços – Comércio

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre a afixação de preços nos estabelecimentos de comércio.



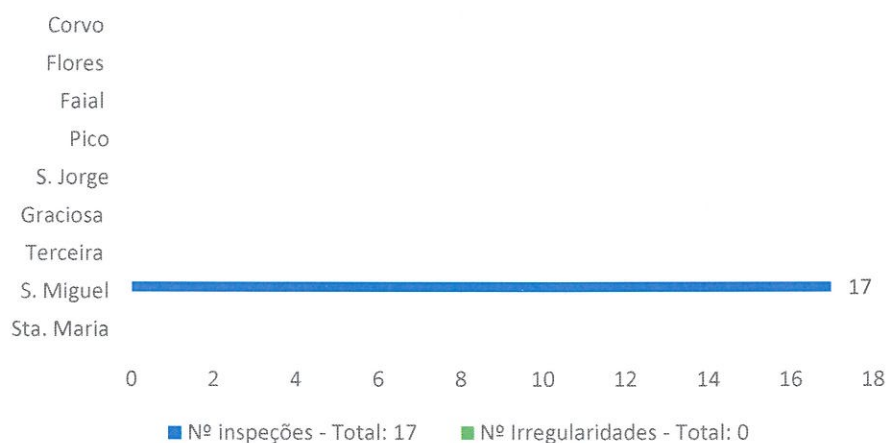
PO 14/2020 – Economia Não Registada em estabelecimentos de comércio

Este plano operacional teve como objetivo a fiscalização para 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.



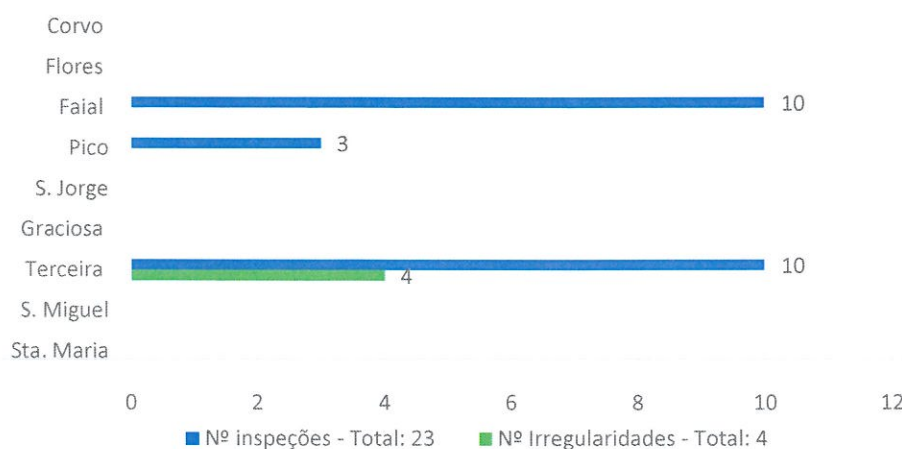
PO 15/2020 – Colheita de Amostras – Bolachas, biscoitos, queijadas e outros

Este plano operacional teve como objetivo a verificação, mediante análise, da conformidade dos biscoitos, bolachas, queijadas e outros produtos fabricados na RAA com base de farinha de trigo e farinha de milho, com a legislação comunitária e nacional, para verificar se os produtos colocados no mercado não põem em risco a segurança e saúde humana, bem como a averiguação das questões de salvaguarda dos interesses do consumidor ao nível da correta e adequada informação – rotulagem e apresentação.



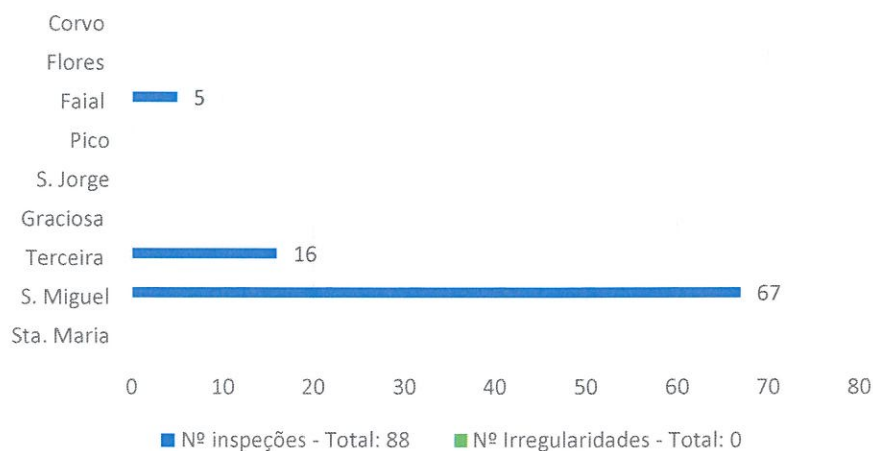
PO 16/2020 – Espaços de jogo e recreio / Parques infantis

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



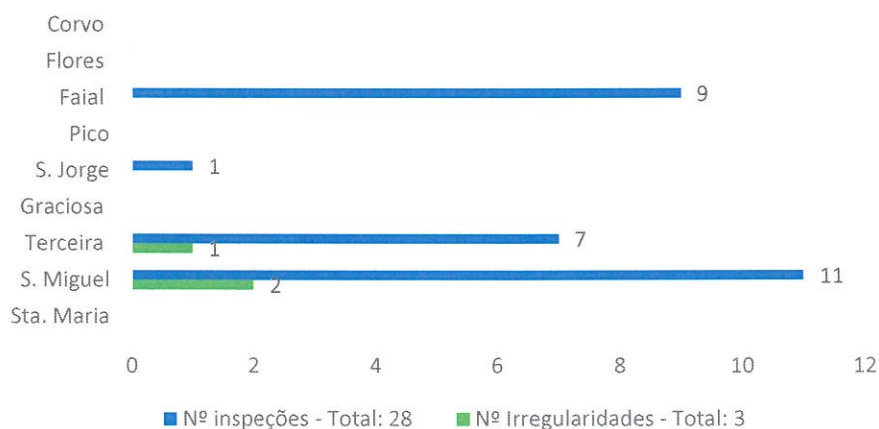
PO 17/2020 – Controlo de venda e bebidas a menores

A finalidade deste plano operacional foi proceder à inspeção dos locais onde pode haver menores a comprar e a consumir bebidas alcoólicas.



PO 18/2020 – Restauração e bebidas nas zonas balneárias, praias e piscinas

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 e ainda sobre o controlo integrado de roedores.



2.2 - Os Planos de Colheita de Amostras

Foi executado o seguinte plano de colheita de amostras:

PCA nº 1/2020 - Bolachas, biscoitos, queijadas e outros – Ilha de São Miguel

No que respeita aos resultados obtidos, os mesmos já estão apresentados no ponto 1.7 do presente relatório.

2.3 - Os resultados globais dos Planos

Verifica-se que das 2343 ações inspetivas efetuadas ao abrigo de planos operacionais, detetou-se 82 estabelecimentos com irregularidades, ou seja, 3% dos estabelecimentos tinham irregularidades. Das 159 irregularidades detetadas, 17% relacionam-se com os planos de segurança alimentar.

2.4 – Freguesias fiscalizadas na R.A.A.

Ao longo dos anos, temos vindo a assistir a um crescimento do número de ações inspetivas de forma consolidada, com vista a realizar ações inspetivas nas nove ilhas da Região Autónoma dos Açores.

Das 3083 ações inspetivas realizadas em 2020, a IRAE esteve presente na maioria dos Concelhos deste arquipélago, tendo executado ações inspetivas em diversas freguesias. As freguesias com maior número de ações inspetivas por concelho estão representadas na tabela seguinte:

Concelhos	Freguesias	Ações Inspetivas		
		2018	2019	2020
Horta	Matriz	211	381	104
Ponta Delgada	São Sebastião	245	345	396
	São José	248	328	78
	São Pedro	134	136	219
Angra do Heroísmo	Sé	298	256	220
Madalena	Madalena	140	200	134
Praia da Vitória	Santa Cruz	228	199	279
Ribeira Grande	Conceição	86	108	69
	Rabo de Peixe	122	73	48
	Matriz	88	51	58
Lagoa	Nossa Senhora do Rosário	78	108	47
Lajes do Pico	Lajes do Pico	75	107	30
São Roque do Pico	São Roque do Pico	88	86	36
Povoação	Furnas	26	68	26
	Povoação	40	29	35
Velas	Velas	88	65	29
Vila Franca do Campo	São Miguel	59	64	51
Calheta	Calheta	29	26	8
Nordeste	Nordeste	29	21	30

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 tem responsabilizado os inspetores em tratar os processos com mais celeridade e através dos prazos dar a conhecer aos dirigentes a eficácia do serviço. Foi subdividido em dois indicadores, nomeadamente em prazos dos processos de averiguação e em prazos dos processos de contraordenação.

3.1 - Os Processos de Averiguação

Os processos de averiguação têm origem nas reclamações enviadas pelos operadores económicos e com origem nos livros de reclamações, das queixas e denúncias efetuadas diretamente nas instalações da IRAE, nas queixas, denúncias e pedidos de informação através de site da Inspeção e por email diretamente a esta inspeção. Todas estas reclamações, denúncias e pedidos de informação são avaliadas e, quando for da competência da IRAE, é instaurado processo de averiguação, o qual é distribuído para um inspetor para averiguar. Tal procedimento envolve sempre uma ação de inspeção ao local e todas as diligências necessárias ao cabal esclarecimento da situação denunciada.

Em 2020, 98% dos processos de averiguação são de origem das reclamações/denúncias conforme demonstra o seguinte quadro:

Origem Reclamações/Denúncias	2018	2019	2020
Folha de Reclamação	233	227	187
Sistema de Queixa Eletrónica	79	75	129
Auto de Denúncia	118	129	126
Denúncia	48	48	31
Email	37	20	28
ASAE – Reclamação	15	19	18
Auto de Participação/PSP	6	7	2
Declaração de Saldos	4	1	-
Comunicação	-	7	-
Pedidos de informação	4	6	-

a) Número de Processos de Averiguação

É de realçar que o número de processos de averiguação registados em 2020 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:

	2018	2019	2020
Número de Processos de averiguação registados	568	577	527
Matérias verificadas	115	115	121
Infrações averiguadas	855	782	732

b) Os motivos que originam os processos de averiguação

No que diz respeito aos motivos que originam os processos de averiguação, em 2020, destacou-se em primeiro lugar a Economia Não Registada e em segundo lugar o incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene:

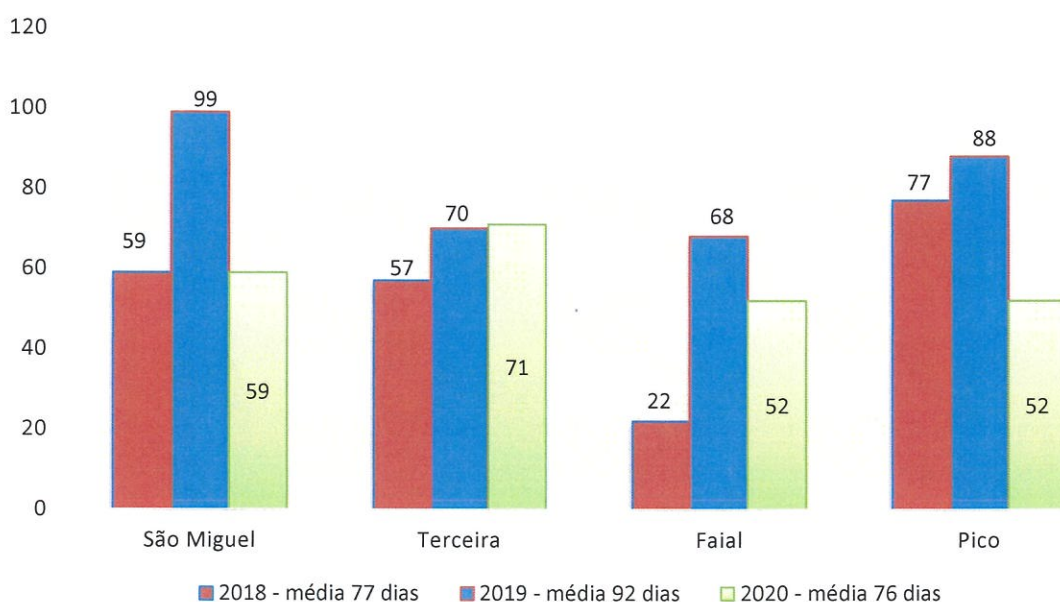
Origem Averiguações	2018	2019	2020
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	175	133	105
Economia Não Registada	129	131	148
Irregularidades na afixação de preços	62	54	40
Incumprimento dos requisitos ou características legalmente estabelecidas – Produtos cosméticos	36	43	12
Irregularidades na rotulagem	18	39	6
Incumprimento de garantia	28	31	26
Falta de apresentação imediata do Livro de Reclamações	29	27	25
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	26	29	27
Práticas Comerciais Desleais	3	26	26
Falta de informação ao utente no preenchimento de folha de reclamação	21	23	22
Falta de envio do original da folha de reclamação no prazo de 10 dias úteis	21	20	19
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	17	18	14
Fornecimento de produtos que não cumprem a obrigação geral de segurança	9	16	1
Falta de requisitos em géneros alimentícios	10	13	3
Infrações à Lei do Tabaco	29	13	7
Produtos fora do prazo de validade	17	12	3
Falta de comunicação prévia	21	12	-
Falta de plano de controlo de roedores	18	11	5
Falta de autorização para a exploração de modalidade afim de jogo de fortuna ou azar	2	10	-
Incumprimento na aplicação ou manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP	35	8	29
Vendas Especiais Esporádicas	5	7	3
Presumível Especulação	5	7	18
Vendas com redução de preço – Promoções, saldos e liquidações	4	7	6
Incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário	5	6	7
Recolha de amostras e análises	30	5	6
Falta de Livro de Reclamações	14	5	8
Declaração voluntária - Isenção de responsabilidade	3	4	-
Fraude sobre mercadorias	-	3	2
Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores	6	3	2
Venda com prejuízo	3	3	4
Regulamento das Condições Higiotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	1	2	2
Venda de bebidas alcoólicas a menores e a pessoa com anomalia psíquica	1	1	-
Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP	1	1	1
Venda de tabaco a menores	2	-	-

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.

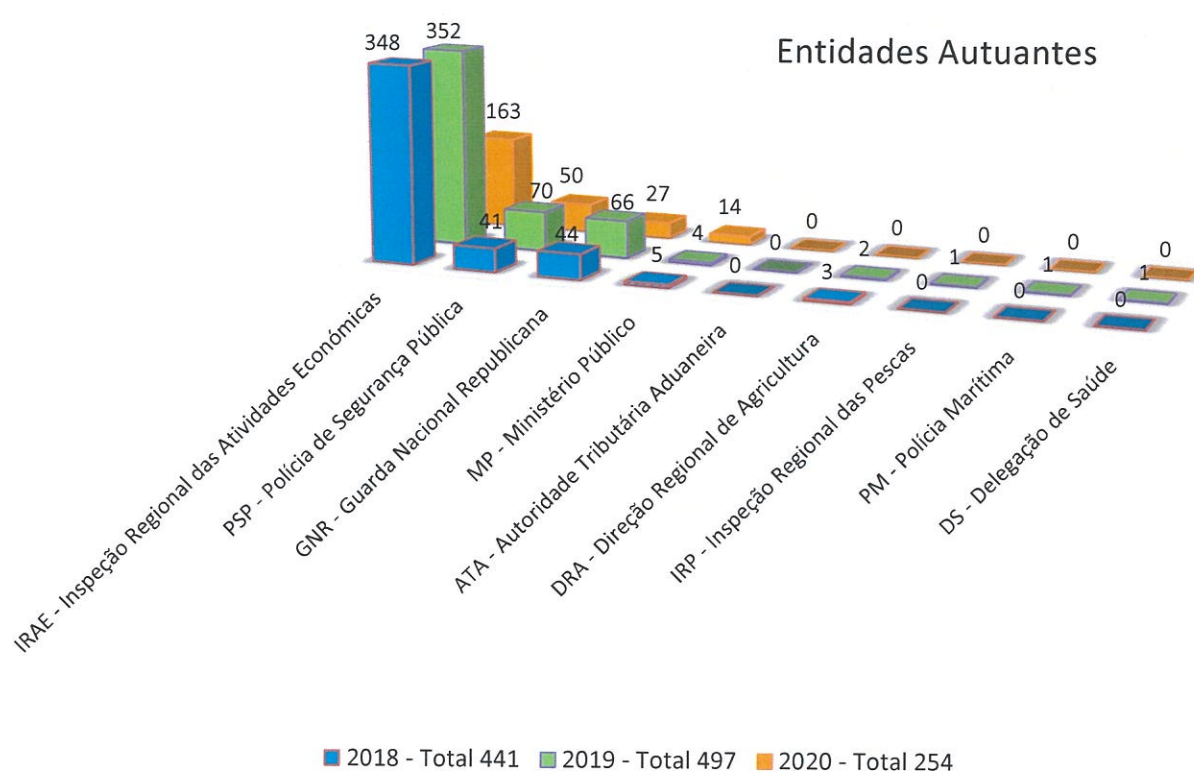
Em 2020, 527 processos de averiguação foram distribuídos pelos inspetores e a média obtida do prazo destes processos foi de 76 dias. Deste modo, foi possível superar o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.



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 - Os 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 destaca-se a PSP e a GNR, conforme demonstra o quadro seguinte:



a) Número de processos de contraordenação

No ano de 2020 foram registados 254 processos de contraordenação e apuradas 124 matérias (diplomas) e 494 infrações. De 2019 para 2020 houve uma diminuição do número dos processos registados, conforme está patente na tabela abaixo.

	2018	2019	2020
Número de Processos de contraordenação registados	441	497	254
Matérias apuradas (diplomas)	145	162	124
Infrações constatadas	753	804	494

b) Origem de processo de contraordenação

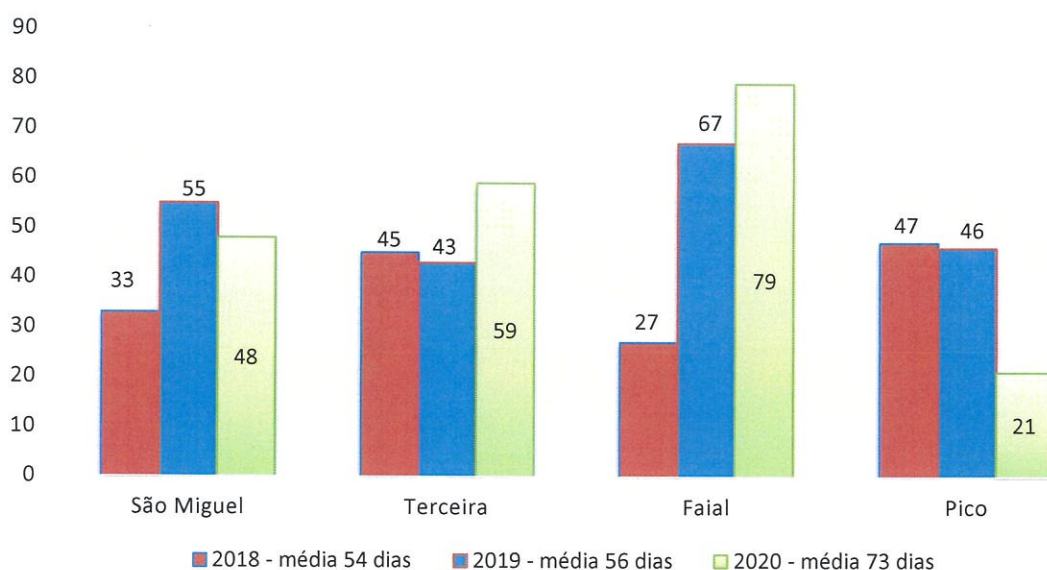
Quanto aos motivos que originam os processos de contraordenação, no ano de 2020, destacou-se a violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares e em segundo lugar a falta de requisitos em género alimentício:

Origem Contraordenações	2018	2019	2020
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	81	132	-
Falta de implementação ou incumprimento dos requisitos técnicos do plano de controlo de roedores	99	45	10
Irregularidades na implementação do sistema HACCP	40	44	30
Violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares	30	41	33
Falta de comunicação prévia	28	41	26
Falta de implementação do sistema HACCP	24	32	9
Falta de requisitos em género alimentício	15	30	32
Regulamento das Condições Higiotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	31	29	16
Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 10 dias úteis	25	28	23
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	8	24	15
Falta de afixação de Aviso referente às restrições à venda e consumo de bebidas alcoólicas	6	23	12
Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade	18	20	9
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	4	18	7
Irregularidades na afixação de preços	14	15	6
Falta de letreiro afixado, com a informação "Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações"	12	14	5
Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor	9	12	5
Falta de informação ao utente para o correto preenchimento da folha de reclamação	3	12	6
Irregularidades em rotulagem	37	11	5
Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação/entrega de bem móvel abrangido por garantia	9	11	5
Falta de indicação da data de início e período de duração da venda com redução de preço	6	11	7
Não disponibilização imediata do livro de reclamações	16	9	5
Requisitos gerais aplicáveis ao equipamento e às instalações do setor alimentar	14	9	7
Infrações à Lei do Tabaco	3	9	9
Colocação no mercado de produtos biocidas sem autorização	1	5	-
Comercialização de géneros alimentícios - data limite de consumo ultrapassada	2	3	-
Incumprimento no limite máximo ao teor do sal no pão	-	2	-
Práticas comerciais desleais	2	1	-
Falta de apresentação de documentos relativos a transação de bens	2	1	-
Princípios gerais da marcação CE - utilização indevida da marcação CE	3	-	-
Falta de tradução para língua portuguesa de indicações de precauções e de utilização	3	-	-
Classificação dos produtos - Regras gerais - Menções inscritas na embalagem	-	-	-

c) Prazos dos processos de contraordenação

Para 2020, como já estabelecido nos anos passados, foi estipulado que a média do prazo dos processos de contraordenação não podiam ultrapassar os 3 meses na sua instrução.

Dos 254 processos de contraordenação distribuídos pelos inspetores, a média do prazo destes processos foi de 73 dias. Sendo assim, cumprimos, mais uma vez, o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.



d) A aplicação de coimas

Após a instrução dos processos de contraordenação, estes estão sujeitos a uma decisão sobre as sanções a aplicar ao arguido.

Estas competências visam exercer as funções legais de apreciar, decidir e sancionar os ilícitos contraordenacionais, 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 2020, foram decididos processos de contraordenação, onde se destacam as seguintes infrações:

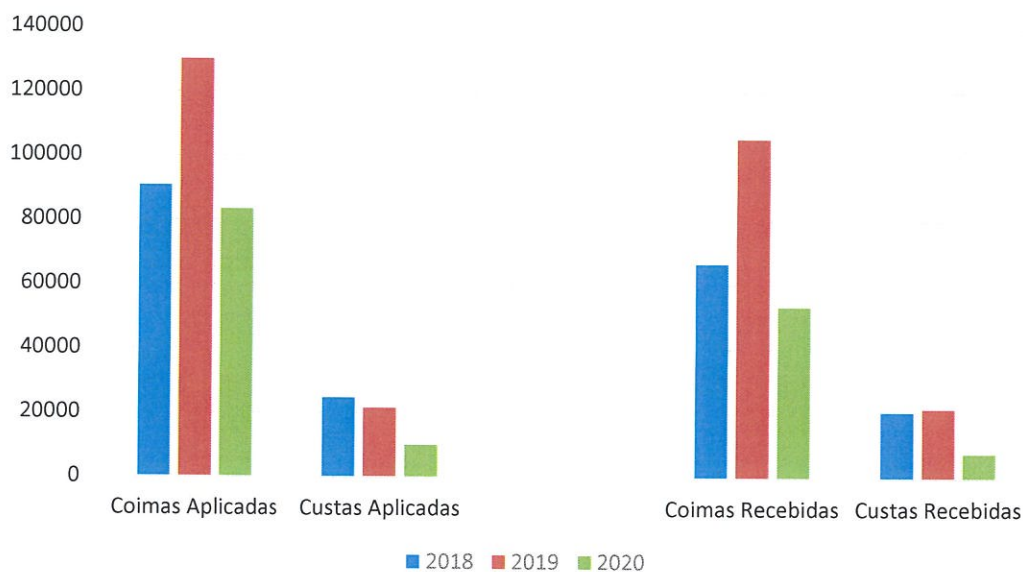
- Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 10 dias úteis;
- Género alimentício com falta de requisitos;
- Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor;
- Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene;
- Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente;
- 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;
- Marcação CE - Comercialização de produtos de construção;
- 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 2020, no que diz respeito ao sancionamento de infrações, apresenta-se o seguinte quadro:

Movimento Processual	2018	2019	2020
Processos decididos de anos anteriores	257	260	149
Processos decididos	117	42	13
Processos pendentes	240	357	394
Processos enviados a Tribunal para execução	17	20	15
Processos com recurso da decisão (impugnação)	4	4	6

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 estão a proceder ao pagamento faseado das coimas aplicadas.

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

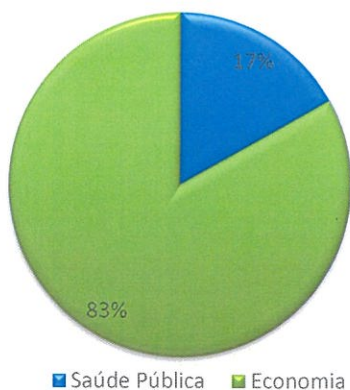
3.3 - Processos de Inquérito

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	2018	2019	2020
Contrafação, imitação e uso ilegal de marca	3	13	-
Género alimentício corrupto	4	4	2
Fraude sobre mercadorias	2	1	3
Especulação	24	4	12
Género alimentício avariado	9	11	-
Géneros alimentícios ou aditivos alimentares falsificados	5	-	-
Distribuição e venda irregulares de títulos de ingresso	-	1	-
Abate clandestino	1	-	-
Falta de autorização para a exploração de modalidade de jogo não bancado	2	1	-
Usurpação de denominação de origem ou de indicação geográfica	1	15	1
Desobediência	-	1	-
Violação de providências públicas - quebra de marcas e de selos	-	-	-
Corrupção de Substâncias Alimentares	-	-	-
Violação e defesa do direito de autor e dos direitos conexos - usurpação	1	1	-
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	2	-	-
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	51	59	23
Total de Matérias (diplomas)	13	17	9
Total de Infrações	54	61	25

De entre os processos de contraordenação e processos-crime, contamos com 97 infrações em processos no âmbito da saúde pública e com 231 infrações no âmbito da economia. Esta tendência tem-se verificado também em anos anteriores.

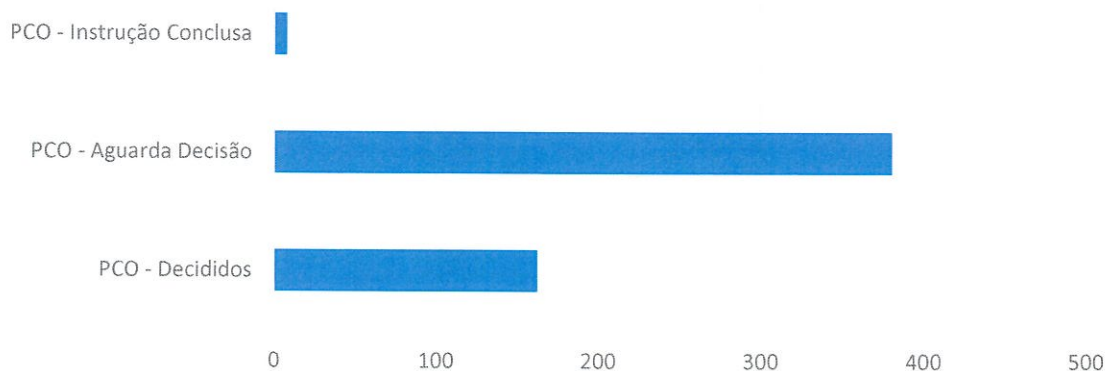


Objetivo 4

Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação

4.1 – Processos de contraordenação

Ao longo de 2020, foram decididos 162 processos de contraordenação, ficando 381 a aguardar decisão e 13 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 fez com que os inspetores organizassem o seu trabalho e tratassem de instaurar os autos de notícia, logo a seguir à constatação da infração. Foi possível atingir o número médio de dias para elaboração de auto de notícia com uma média total de 26 dias, como é possível verificar na seguinte tabela:

Ilha 2020	Nº de autos	Nº médio de dias para elaboração de auto de notícia
S. Miguel	102	17 dias
Terceira	30	60 dias
Faial	9	66 dias
Pico	43	14 dias
Total	184	26 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 2020, a instrução processual manteve o seu desempenho no que respeita a eficiência da instrução processual relativamente aos anos anteriores.

Movimento processual	2018	2019	2020
Total de Processos	441	497	254
Processos devolvidos para novas diligências	10%	6%	8%

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 – Obter nos objetivos do SGQ uma pontuação não inferior a 80%

A Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAE) prossegue o cumprimento do seu Plano Estratégico iniciado em 2015 e que se prolonga até 2020, tendo conseguido a obtenção da certificação do seu Sistema de Gestão pelos padrões internacionais previstos na norma NP EN ISO 9001:2015. Esta distinção foi revalidada pela APCER, no mês de agosto de 2020, tratando-se de uma iniciativa inédita a nível nacional, por parte de um serviço inspetivo autónomo.

Para cumprir cada vez melhor a sua missão e para melhor credibilizar a atuação da Inspeção, de acordo com os seus valores de compromisso, credibilidade, independência e imparcialidade, foi implementado um sistema de gestão assente nos princípios de uma direção profissional, nunca descuidando a sua missão pública de salvaguardar os direitos dos consumidores e garantir a lealdade concorrencial entre operadores económicos. Deste modo, fica a garantia de padronização de atuação e de procedimentos, por parte deste serviço inspetivo, no âmbito das suas competências na Região Autónoma dos Açores. Foi um grande desafio para a modernização dos serviços da IRAE, que só foi possível alcançar perante os contributos dos seus colaboradores, dos seus parceiros, dos consumidores e operadores económicos.

Anualmente é realizada a revisão pela gestão, com o objetivo de avaliar diferentes temas, nomeadamente, resultados das auditorias, o retorno da informação do cliente, o desempenho dos processos, o estado das ações corretivas e preventivas, o seguimento de ações resultantes de anteriores revisões, alterações que possam afetar o SGQ, recomendações para melhoria e a Política da Qualidade.

No ano de 2020, foi realizada uma reunião para avaliação do ciclo de gestão de 2019, tendo por base um ano completo de atividade.

Desta reunião, saíram algumas linhas orientadoras à gestão e que visam o princípio da melhoria contínua, conforme se pode observar nos seguintes quadros:

Oportunidades de Melhoria
Elaborar o Plano Estratégico
Rever todo o SGQ
Incluir uma análise de tendências na revisão pela gestão

Concessão da certificação ISO 9001:2015

A Inspeção Regional das Atividades Económicas foi auditada pela APCER, entidade certificadora do Sistema pela Qualidade de parâmetros considerados normais. Foi apenas registada uma oportunidade de melhoria durante a auditoria, não tendo sido detetada nenhuma não conformidade, o que naturalmente agradou os responsáveis deste serviço inspetivo e representa a consolidação de aposta que foi efetuada nesta área. A procura da melhoria continua, em tudo o que é feito na Inspeção Regional das Atividades Económicas, passou a fazer parte do dia-a-dia dos colaboradores desta entidade.

Em 2020, era pretendido que em relação aos objetivos do Sistema de Gestão pela Qualidade, se obtivesse uma pontuação não inferior a 80%. Este objetivo foi atingido com um valor de 84,1%.

Sistema de Gestão pela Segurança no Trabalho

Ao longo de 2020, continuou-se o trabalho que a Inspeção Regional das Atividades Económicas iniciou em 2014, com a implementação do Sistema de Gestão pela Segurança no Trabalho de acordo com os requisitos da norma ISO 45001:2018, integrando o mesmo com o já existente Sistema de Gestão da Qualidade.

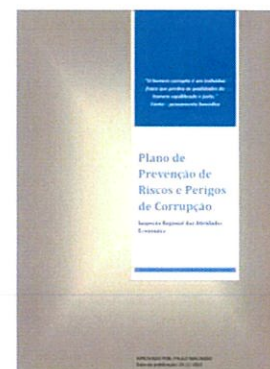
O objetivo desta IRAE será no futuro vir a ter o seu sistema reconhecido por uma entidade exterior à semelhança do que aconteceu com o Sistema de Gestão da Qualidade.

A implementação de um sistema desta natureza na IRAE pode trazer várias vantagens, nomeadamente, melhores condições de trabalho, diminuição de riscos de acidentes e de doenças profissionais, custos reduzidos (indenizações, seguros, prejuízos de acidentes de trabalho, perda de dias de trabalho), melhoria da imagem do serviço, compromisso de cumprimento da legislação e motivação dos trabalhadores com a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

No ano de 2020, não se registou qualquer acidente de trabalho nesta Inspeção Regional.

Plano de Prevenção de Riscos e Perigos de Corrupção (PPRPC)

A Recomendação n.º 1/2009, de 01 de julho, do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), publicada no Diário da República, 2ª Série, n.º 140, de 22 de julho de 2009, estabelece que os órgãos máximos das entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios devem dispor de planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.



Os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas visam fundamentalmente identificar as situações potenciadoras de riscos de corrupção e/ou de infrações conexas, elencar medidas preventivas e corretivas que minimizem a probabilidade de ocorrência do risco e definir a metodologia de adoção e monitorização das medidas elencadas, identificando os respetivos responsáveis.

A IRAE cumpre com a referida Recomendação n.º 1/2009, do Conselho de Prevenção da Corrupção, bem como com todas as recomendações publicadas, à posteriori, por parte do Conselho de Prevenção da Corrupção, através da qual todos os organismos públicos são instados a elaborar Plano de Prevenção de Riscos e Perigos de Corrupção.

Este plano constitui para a IRAE, mais do que o cumprimento de uma obrigação, o desenvolvimento de um instrumento de gestão de grande utilidade para este serviço, uma vez que para além dos riscos comuns a qualquer entidade pública, designadamente os associados às áreas administrativas e logísticas de base, a IRAE, pelas suas atribuições e competências específicas, tem que encarar como riscos de corrupção também os de natureza específica decorrentes da própria atividade.

São objetivos deste Plano:

1. Identificação de critérios de riscos;
2. Estabelecimento de medidas para prevenir a ocorrência destes; e
3. Elaboração anual de um relatório sobre a execução do plano.

Em 2020, as matérias abordadas no âmbito deste plano, fizeram parte integrante quer dos procedimentos, instruções de trabalho e planos operacionais que decorreram no seio deste serviço inspetivo. O documento foi revisto na reunião da revisão pela gestão feita no primeiro semestre de 2020, tendo sido considerado adequado à atual atividade, não havendo necessidade de qualquer tipo de alteração.

A avaliação de cada medida preventiva ou corretiva é feita no âmbito do Sistema de Gestão pela Qualidade e Segurança no Trabalho. Sempre que surjam oportunidades de melhoria, tal origina uma ação de correção ao Plano de Prevenção de Riscos e Perigos de Corrupção.

Todas as medidas previstas no PPRPC, estão implementadas e não foram identificadas novas situações potenciadoras de novos riscos.

Considera-se que este documento já reflete sobremaneira a gestão de risco efetuada na IRAE. O documento encontra-se publicado no sítio desta IRAE, tendo sido ainda remetido à Inspeção Regional da Administração Pública e ao Conselho de Prevenção da Corrupção do Tribunal de Contas, a sua última versão.

Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD)

O RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados foi desenvolvido a pensar na defesa dos cidadãos europeus e na proteção dos seus dados pessoais, numa era em que o tratamento de dados está a ser cada vez mais intensificado pelas organizações para conhecer os perfis dos consumidores.

Genericamente, este Regulamento proporciona aos titulares dos dados façam a gestão pela forma como pretendem que os dados pessoais sejam tratados pelas organizações, obrigando as entidades a implementar boas práticas que visem a conformidade da utilização dos dados pessoais e a segurança dos mesmos.

Este Regulamento vem em defesa de todos os cidadãos que, afinal, somos todos nós.

No que respeita a esta Inspeção Regional e estando integrada na Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, foi desenvolvido uma estratégia que passa por adequar processos ao regulamento em questão, em perfeita articulação com o sistema de gestão pela qualidade, certificado nos termos da NP EN ISO 9001:2015 e com as orientações do Governo Regional sobre a matéria.

Foi definido um plano de ação para implementar o RGPD, no que se envolveu todas as áreas deste serviço público. No plano de ação constou a identificação, avaliação e categorização de todos os dados pessoais que a organização têm armazenados.

No caso em particular e atenta a Recomendação n.º 1/2019, da Comissão Nacional de Proteção de Dados, a IRAE lida com dados sensíveis sendo necessário assegurar a avaliação de impacto de proteção de dados nos termos do Regime Geral Proteção Dados. Para o efeito a metodologia escolhida vai permitir facilitar o impacto da proteção de dados e eventuais falhas. As auditorias são fundamentais para garantir a conformidade, sendo que estas estarão previstas após a implementação do plano de ação que será definido em específico e para o efeito.

Foram implementados processos e medidas que permitam detetar, mitigar, reportar e investigar violação dos dados pessoais, mantendo sempre presente a questão da segurança.

A Política de Privacidade de Dados foi revista e alterada de acordo com as novas obrigações definidas pelo novo Regulamento Geral para a Proteção de Dados.

Ficou ainda assegurados que os fornecedores envolvidos no processamento de dados cumprem os requisitos do novo Regulamento Geral para a Proteção de Dados.

Foram revistos todos os procedimentos, impressos e formulários para garantir a conformidade dos mesmos e desenhar o ciclo de vida desde a recolha até à destruição dos dados, o que permite ter uma visão geral e segura de todo o processo.

Foram realizadas ações de sensibilização sobre o RGPD, com a colaboração do grupo multidisciplinar RGPD da Vice-Presidência do Governo, que envolve transversalmente toda a organização, informando e sensibilizando os trabalhadores sobre a privacidade, as alterações ao RGPD e os riscos inerentes ao seu incumprimento.

Foi nomeado um grupo multidisciplinar, o qual contribui para implementação do RGPD na IRAE, reportando o trabalho desenvolvido, e as ocorrências que possam ocorrer, ao dirigente máximo e ao Encarregado de Proteção de Dados da Vice-Presidência do Governo Regional.

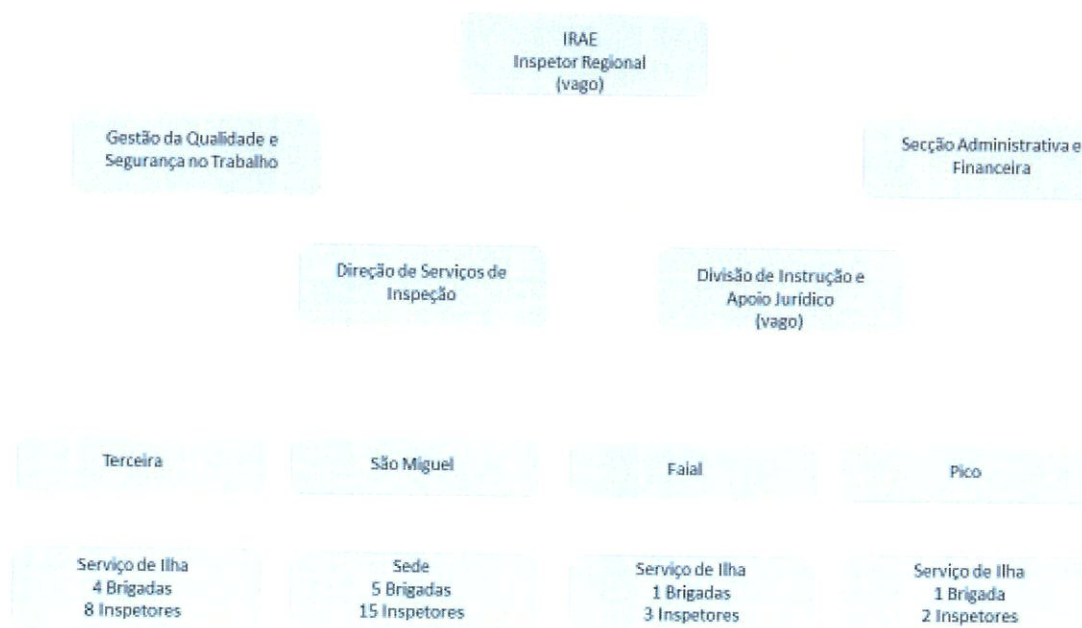
Atento o processo de implementação do RGPD no Governo Regional dos Açores e na construção do Sistema integrado de gestão de proteção de dados do GRA, foram desenvolvidos trabalhos de levantamento e registo das atividades de tratamento de dados em colaboração com a Deloitte, empresa a quem foram adjudicados os serviços de consultoria no âmbito do RGPD.

Foi dado início ao processo de implementação das medidas a adotar de acordo com a Recomendação nº 1/2019 do Grupo de Trabalho para o RGPD do Governo Regional dos Açores.

Capítulo III

Recursos Humanos

A Inspeção Regional das Atividades Económicas apresentou em 2020, a seguinte estrutura hierárquica:



A IRAE dispõe de 38 elementos, dos quais 28 são inspetores técnicos e superiores. O quadro diretivo foi composto por um Diretor de Serviços de inspeção, tendo permanecido vagos os cargos de Inspetor Regional e de Chefe de Divisão. O remanescente do quadro, resulta de uma estrutura central, disponível na sede e que garante toda a parte administrativa dos procedimentos a adotar.

Capítulo IV

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 humanos e 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 V

Recursos Financeiros

No ano de 2020, a IRAE esteve dependente do Gabinete da Vice-Presidência, Emprego e Competitividade Empresarial, em termos de gestão orçamental, embora faça o seu próprio controlo orçamental.

Deste modo e para o ano 2020, estava previsto uma dotação inicial de €1.427.280, dos quais foram executados 97%, a que corresponde uma verba de €1.386.302,06.

Em relação aos investimentos previstos, foram totalmente executados, no valor de aproximado de €5.619.76, sendo de realçar as despesas na renovação do parque informático, equipamento de proteção individual do corpo inspetivo e equipamento administrativo.



CONCLUSÕES

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 2020, 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.

A Inspetora Regional


Mafalda Almeida de Melo Cabral