

Homologado
2016.03.31
Ranieri

Relatório de Atividades 2025



[Handwritten signature]

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 - N° 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 - 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 - Número médio de dias para a elaboração de auto de notícia

Objetivo 6: Reduzir o número de processos devolvidos

- 6.1 - Processos devolvidos com deficiência de instrução

Nota Final

Nota Introdutória

A Inspeção Regional das Atividades Económicas é o serviço que se encontra, atualmente, na dependência da Secretaria Regional da Juventude, Habitação 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 2025, 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 2025, encontra-se apresentado no quadro seguinte:

2025	
Ações Inspetivas	4425
Diligências de instrução	4599
Processos instaurados	1339
Amostras colhidas	39
Deslocações a tribunal	2
Folhas de reclamação	2128
Informações prestadas	517
Estabelecimentos com atividade suspensa	8
Mercadoria apreendida (valor em €)	€ 25.534,00
Mercadoria destruída (valor em €)	€ 174,00

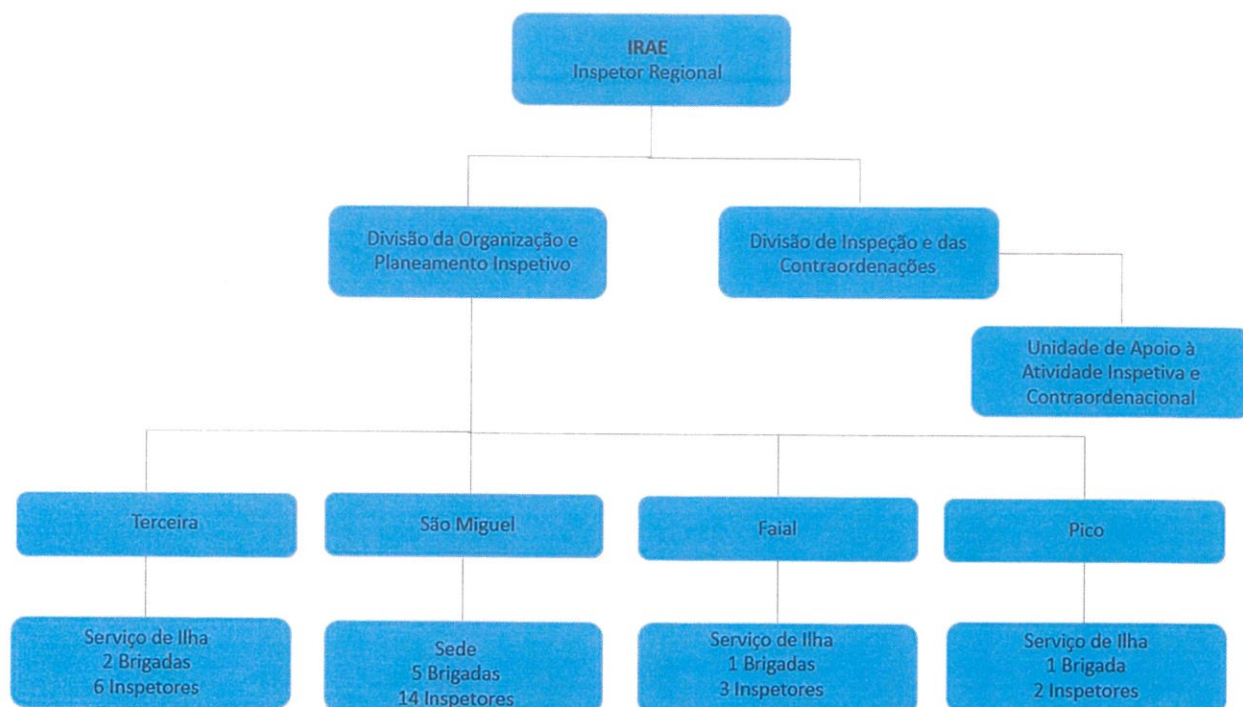
Capítulo I: Organização dos Serviços

1.1 - Recursos Humanos

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

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

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



A IRAE dispõe, de 37 elementos, dos quais 25 são inspetores técnicos e superiores, 7 Assistentes Técnicos e 1 Assistente Operacional. O quadro diretivo é composto por um Inspetor Regional e dois Chefes de Divisão. O remanescente do quadro, resulta de uma estrutura central, disponível na sede e que garante toda a parte administrativa dos processos de reclamação, de averiguação e contraordenacionais.

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

1.2- Recursos Financeiros

Para o ano 2025, estava previsto uma dotação inicial de € 1.631.909,00, dos quais foram executados 99%, a que corresponde uma verba de € 1.617.631,21.

1.3 - Recursos Materiais

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

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

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

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

Capítulo II: Atividade Desenvolvida

Objetivos Estratégicos

1. Reforçar a eficácia da IRAE

2: Promover a cooperação institucional

3: Assegurar a eficiência processual



Objetivos Operacionais

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

• 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 2025, preconizava-se a execução de entre 3000 e 3200 ações inspetivas. Foi possível superar esta meta em 38%, fixando o número de ações inspetivas em 4425, nas Ilhas de São Miguel, Terceira, Faial, Pico, Santa Maria, Graciosa e Flores.

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

Atividade Operacional	2023	2024	2025
Ações Inspetivas	5632	4495	4425
Nº de Inspetores	24	24	28
Nº inspeções por inspetor	235	187	158

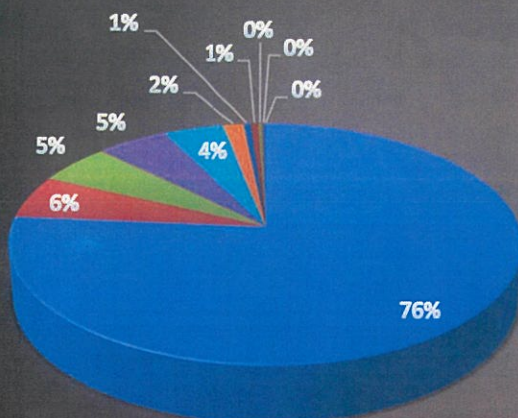
1.2 - As origens dos alvos de fiscalização

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	2023	2024	2025
Folhas de reclamação	1982	1881	2128
Reclamação/denúncia eletrónica	191	193	160
Reclamação/denúncia direta	357	355	273
Reclamação/denúncia e-mail	10	11	8
RAPEX (Rapid Alert System for all dangerous consumer products)	2441	3613	5074
RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)	3359	2193	3170



N.º de Reclamações por Tipo 2025



- Folha de Reclamação
- Sistema de Queixa Eletrónica
- Denúncia
- Auto de notícia (outras entidades)
- Auto de Denúncia
- ASAE - Reclamação
- Canal de Denúncia do GRA
- Auto de Participação
- Email
- Comunicação
- Ocorrência - bebidas alcoólicas a menores

O recebimento das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores têm várias origens por atividade económica. No ano de 2025, 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	2023	2024	2025
Estabelecimentos de restauração e bebidas	494	312	359
Comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos especializados	325	304	295
Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	324	281	246
Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis	145	155	177
Comércio a retalho de vestuário para adultos, em estabelecimentos especializados	81	85	90
Comércio a retalho de equipamento de telecomunicações, em estabelecimentos especializados	37	18	20



Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	27	16	14
Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados	114	69	87
Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, com predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco	66	79	71
Indústria de Panificação	31	46	33

a) Livro de Reclamações

Deverá merecer destaque o elevado número das reclamações chegadas à IRAE escritas no Livro de Reclamações físico e Livro de Reclamações Eletrónico. Em 2025, foram apresentadas 2128 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	2023	2024	2025
Nº de reclamações	1982	1881	2128

De salientar que apenas 44% são convertidos em processo de averiguação por se tratar de uma infração a ser tratada por esta inspeção, sendo as remanescentes resultantes de atos relacionados

com conflitos de consumo, agradecimentos ao serviço prestado e reclamações fora da competência da IRAE, as quais são encaminhadas para as entidades competentes.

b) Sistemas de Alerta RAPEX e RASFF

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

Assinala-se, ainda, que a IRAE prosseguiu em 2025, 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:

	2023	2024	2025
Nº notificações RAPEX	2441	3613	5074
Nº notificações RASFF	3359	2193	3170
TOTAL	5800	5806	8244

Durante o ano 2025 todas as notificações foram lidas e avaliadas, e deu-se prioridade às notificações com indicação de o produto encontrar-se na Região Autónoma dos Açores, garantindo-se, desta forma, a segurança do público consumidor.

1.3 - Os alvos principais

Os principais alvos das ações de fiscalização, em 2025, foi o canal HORECA (hotelaria, restauração e bebidas), seguidos pelos retalhistas, de acordo com o seguinte gráfico:



1.4 - Colheitas de amostras

Em 2025, tal como nos anos anteriores, as colheitas de amostras contribuem para o número de ações inspetivas, tendo sido efetuadas 41 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 2025 incidiram sobre:

Produtos Pré Confecionados - Grão-de-Bico: 5 amostras - 4 não cumpriram com os requisitos legais, 1 cumpriu com os requisitos legais

Mel: 2 amostras - não cumpriram com os requisitos legais.

Bebidas alcoólicas: 20 amostras - ainda não foi possível apurar os resultados por parte do laboratório.

Produtos de padaria e pastelaria: 10 amostras - não foi possível apurar os resultados por parte do laboratório (atraso na entrega).

Atum: 2 amostras - cumpriram com os requisitos legais.

Alimentos Congelados - Crepes de legumes: 2 amostras - cumpriram com os requisitos legais.

Tabela dos resultados das colheitas de amostras

Produto analisado	Parâmetro analisado	Resultados conformes	Resultados não conformes
Produtos Pré Confeccionados (Grão-de-Bico)	Presença de Gorgulho	1	4
Mel	Parâmetros Físico-Químicos e Análise Polínica	-	2
Atum	Histamina	1	-

1.5 - Percentagem de cumprimento do programa operacional de fiscalização

O programa operacional de fiscalização anual é desdobrado em vários planos operacionais, sendo que para o ano de 2025 foram programados os seguintes:

Planos Operacionais

Práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho
 Restauração e bebidas
 Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas
 Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis
 Consumo e Comercialização de Tabaco
 Festas Senhor Santo Cristo
 Venda Ambulante e Distribuição de Pão e Produtos Afins
 Venda Ambulante de frutas e produtos hortícolas
 Venda Ambulante de Pescado
 Festas Populares e Festivais de Verão
 Restauração e bebidas nas zonas balneares
 Animação Turística
 Verificação de transporte de Géneros Alimentícios
 PNCA 2025

Black Friday

Em 2025 foi cumprido 93% do plano operacional de fiscalização, através da realização de 15 Planos Operacionais, nomeadamente:

Planos Operacionais	N.º ações inspetivas
Práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho	574
Restauração e bebidas	255
Disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas	732
Espaços de Jogo e Recreio /Parques Infantis	20
Consumo e Comercialização de Tabaco	875
Festas Senhor Santo Cristo	106
Venda Ambulante e Distribuição de Pão e Produtos Afins	38
Venda Ambulante de frutas e produtos hortícolas	2
Venda Ambulante de Pescado	4
Festas Populares e Festivais de Verão	386
Restauração e bebidas nas zonas balneares	51
Colheita de Amostras - Bebidas alcoólicas regionais	16
Colheita de Amostras - Bolachas/biscoitos regionais	6
Operação Portugal Sempre Seguro	9
Black Friday	8

- **Objetivo 2**

2.1 - Os Planos Operacionais

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 2025, foram executados 15 planos operacionais.

	2023	2024	2025
Total nº de inspeções	5363	4495	4425
Nº inspeções com origem em Planos Operacionais	4090	3500	3082
Percentagem de PO	76%	78%	70%

Em termos globais pode-se verificar que a percentagem de ações de inspeção, resultado dos planos operacionais é bastante notável. Em 2025, 70% das ações inspetivas na IRAE foram resultado de planos operacionais, do que resulta a postura pró-ativa na condução da sua atividade operacional, ultrapassando a meta proposta.

2.2 - Resultados globais dos Planos

Verifica-se que das 3082 ações inspetivas efetuadas ao abrigo de planos operacionais, detetou-se 99 infratores, ou seja, 3% das ações inspetivas.

- **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 2025, 86% dos processos de averiguação são de origem das reclamações/denúncias conforme demonstra o seguinte quadro:

Origem Reclamações/Denúncias	2023	2024	2025
Folha de Reclamação	448	328	654
Sistema de Queixa Eletrónica	97	73	79
Auto de Denúncia	108	114	89
Denúncia	80	110	67
Email	9	10	6
ASAE - Reclamação	4	3	25
Auto de Participação	6	10	3



Declaração de Saldos	-	-	-
Comunicação	2	-	6
Pedidos de informação	-	-	-
Canal de Denúncia do GRA	-	8	10
Auto de notícia (outras entidades)	-	-	3

a) Número de Processos de Averiguação

É de realçar que o número de processos de averiguação registados em 2025 apresentou um aumento significativo relativamente ao ano anterior, onde foram verificadas 117 matérias diferentes (diplomas) e 843 infrações nestes processos. No ano de 2025, dos 933 processos de averiguação instaurados foram verificadas 148 matérias (diplomas) e 1300 infrações, conforme demonstra o quadro seguinte:

	2023	2024	2025
Número de Processos de averiguação registados	754	674	933
Matérias verificadas	125	117	148
Infrações averiguadas	894	843	1300

b) Os motivos que originam os processos de averiguação

No que diz respeito aos motivos que originaram os processos de averiguação, em 2025, destacou-se em primeiro lugar a incumprimentos do regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração irregularidade e falta requisitos em géneros alimentícios:

Origem Averiguações	2023	2024	2025
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	45	47	51
Irregularidades e falta de afixação de preços	63	51	66
Irregularidades na rotulagem	1	5	2
Incumprimento de garantia	8	49	123
Direito de rejeição	33	39	73



Falta de apresentação imediata do Livro de Reclamações	38	27	41
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	17	85	44
Práticas Comerciais Desleais	20	12	44
Falta de informação ao utente no preenchimento de folha de reclamação	64	57	82
Falta de envio do original da folha de reclamação no prazo de 15 dias úteis	46	35	64
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	34	33	42
Falta de envio, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, de resposta ao reclamante no prazo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação	-	46	68
Fornecimento de produtos que não cumprem a obrigação geral de segurança	14	1	7
Falta de requisitos em géneros alimentícios	25	74	67
Infrações à Lei do Tabaco	7	4	13
Data-limite de consumo ultrapassada	13	2	7
Falta de comunicação prévia	26	40	35
Falta de plano de controlo de roedores	3	10	13
Falta de autorização para a exploração de modalidade afim de jogo de fortuna ou azar	2	1	-
Incumprimento na aplicação ou manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP	4	3	26
Vendas Especiais Esporádicas	8	6	4
Vendas com redução de preço - Promoções, saldos e liquidações	9	4	5
Incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário	9	4	13
Falta de Livro de Reclamações	7	4	8
Falta de livro de reclamações em formato eletrónico	8	3	9
Venda de bebidas alcoólicas, em espaços públicos ou abertos ao público, a menores	5	3	5
Venda com prejuízo	3	1	2

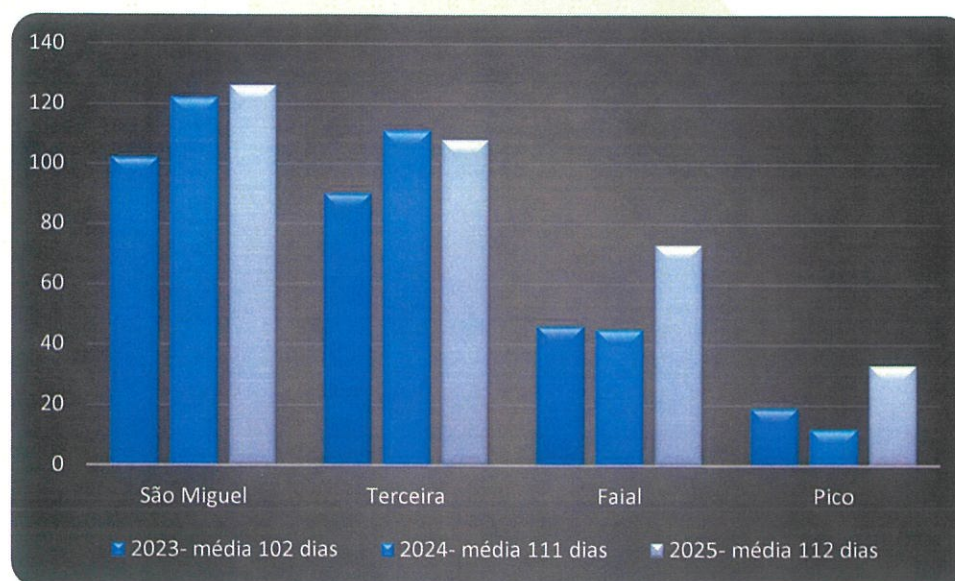
Regulamento das Condições Higirotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	2	-	2
Incumprimento da obrigação de disponibilizar condições de entrega dos seus bens ou serviços para a totalidade do território nacional	16	8	11

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 no ano anterior, foi estipulado que a média dos prazos de resolução dos processos de averiguação não podiam ultrapassar 140 dias.

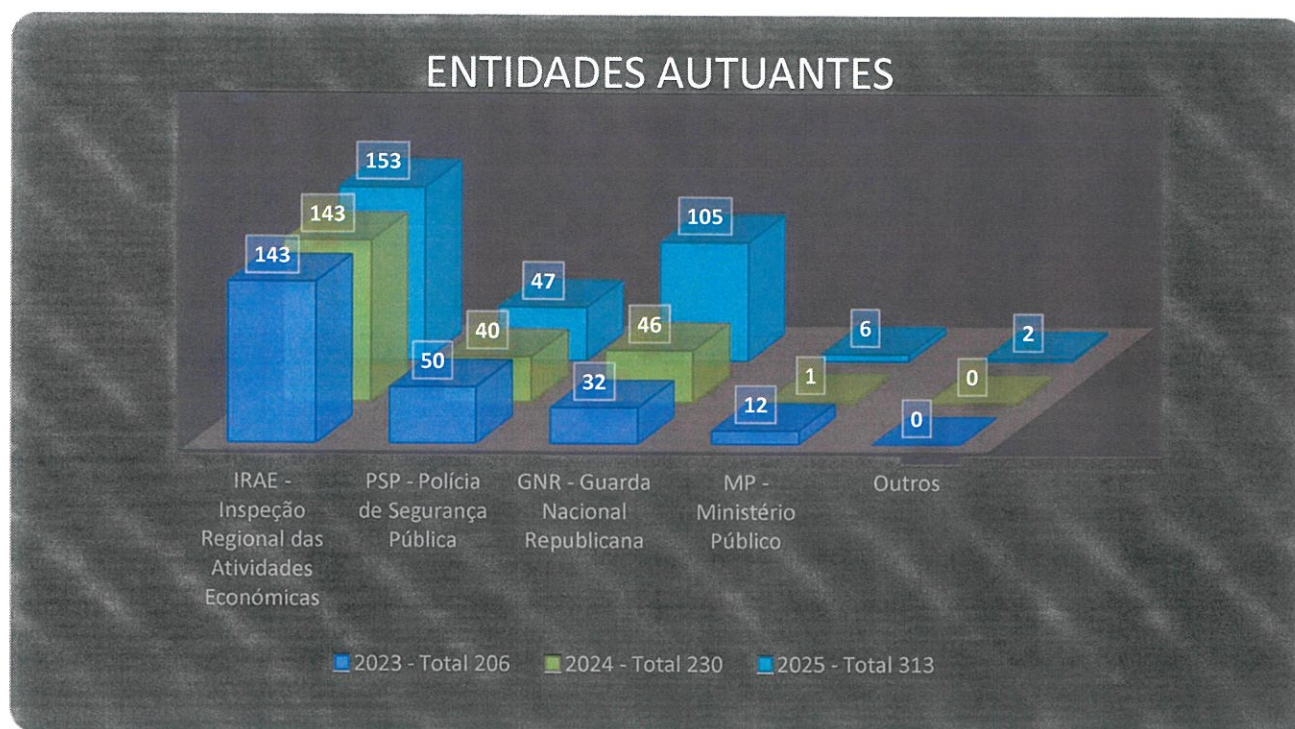
Em 2025, foram distribuídos pelos inspetores 941 processos de averiguação e a média obtida do prazo destes processos foi de 112 dias. Deste modo, foi possível atingir o objetivo de melhorar a eficácia da instrução processual.



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

3.2 - Processos de Contraordenação

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



a) Número de processos de contraordenação

No ano de 2025 foram registados 312 processos de contraordenação e apuradas 108 matérias (diplomas) e 514 infrações. De 2023 para 2025 houve um aumento significativo do número dos processos registados, conforme se verifica na tabela abaixo.

	2023	2024	2025
Número de Processos de contraordenação registados	206	230	312
Matérias apuradas (diplomas)	98	95	108
Infrações constatadas	316	329	514

b) Origem de processo de contraordenação

Quanto aos motivos que originam os processos de contraordenação, no ano de 2025, destacou-se a violação do regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração e a violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares:

Origem Contraordenações	2023	2024	2025
Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração	27	40	41
Falta de implementação ou incumprimento dos requisitos técnicos do plano de controlo de roedores	5	3	10
Irregularidades na implementação do sistema HACCP	22	12	18
Violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares	23	17	27
Falta de comunicação prévia	7	17	16
Falta de implementação do sistema HACCP	4	3	36
Falta de requisitos em género alimentício	9	16	23
Regulamento das Condições Higirotécnicas do Transporte e Comércio de Pão e Produtos Afins	13	10	34
Falta de envio do original da folha de reclamação, no prazo de 15 dias úteis	17	16	37
Incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene	16	19	20
Falta de afixação de Aviso referente às restrições à venda e consumo de bebidas alcoólicas	6	13	7
Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade	10	11	11
Falta de envio, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, de resposta ao reclamante no prazo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação	-	-	9
Falta de entrega do duplicado da folha de reclamação ao utente	2	4	8
Irregularidades na afixação de preços	11	6	4



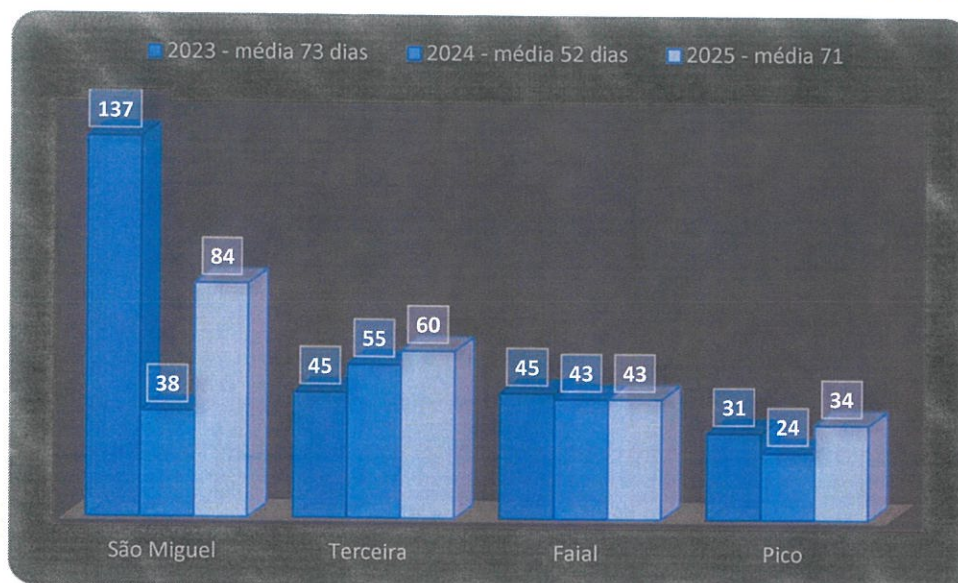
Falta de tabela ou lista de preços dos vários bens para venda ao consumidor	8	9	33
Falta de letreiro afixado, com a informação "Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações"	10	11	11
Falta de informação ao utente para o correto preenchimento da folha de reclamação	1	-	7
Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação/entrega de bem móvel abrangido por garantia	8	9	2
Falta de indicação da data de início e período de duração da venda com redução de preço	6	7	5
Não disponibilização imediata do livro de reclamações	6	10	7
Infrações à Lei do Tabaco	8	13	16
Comercialização de géneros alimentícios - data limite de consumo ultrapassada	4	3	1
Práticas comerciais desleais	2	5	3

c) Prazos dos processos de contraordenação

Para 2025, como já estabelecido nos anos anteriores, foi estipulado que a média de prazo de instrução dos processos de contraordenação não poderia ultrapassar os 100 dias.

Dos 307 processos de contraordenação distribuídos aos inspetores, a média do prazo destes processos foi de 71 dias.

Desta forma foi superado, 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 2025, 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;
- Falta de livro de reclamações no estabelecimento a que respeita a atividade;
- 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;

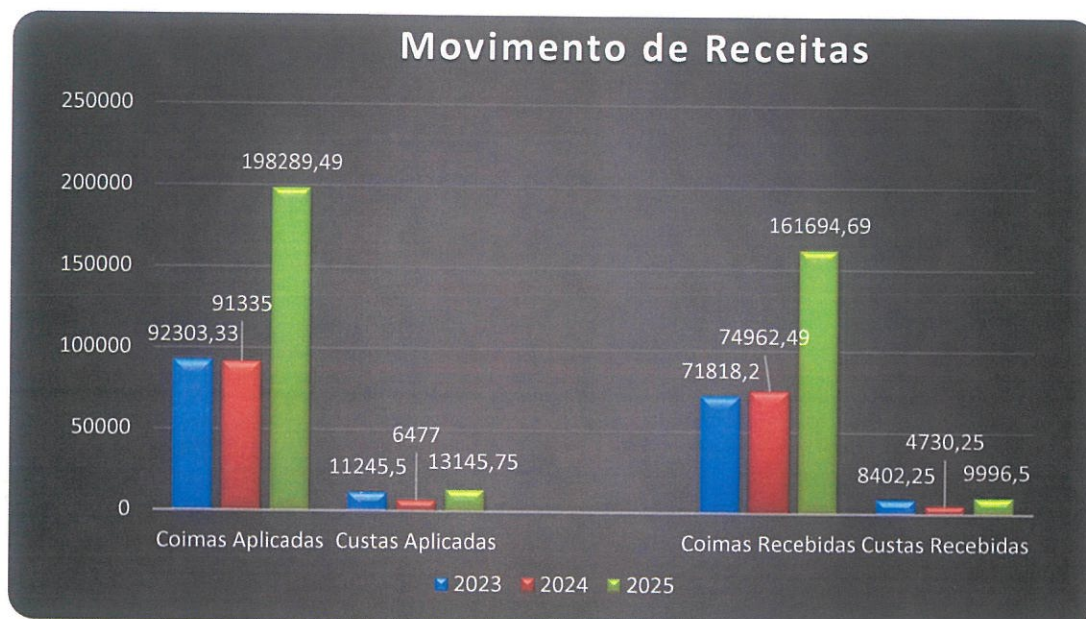


- Não disponibilização imediata do livro de reclamações;
- Inexistência de processos permanentes baseados nos princípios HACCP;
- Irregularidades na implementação do sistema HACCP;
- Falta de plano de controlo de roedores;
- Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação e entrega ou substituição de bem móvel abrangido por garantia;
- Incumprimento das condições higiossanitárias do transporte e comércio do pão e produtos afins do pão;
- Violação da proibição de fumar;
- Falta de indicação de preços;
- Incumprimento do prazo legal de 30 dias para reparação/entrega de bem móvel abrangido por garantia;
- Violação de regras para o exercício da atividade por falta de rastreabilidade em produtos alimentares;
- Falta de comunicação prévia.

Em relação à atividade e movimento processual de 2025, no que diz respeito ao sancionamento de infrações, apresenta-se o seguinte quadro:

Movimento Processual	2023	2024	2025
Processos decididos de anos anteriores	156	90	146
Processos decididos	26	43	67
Processos pendentes	530	437	591
Processos enviados a Tribunal para execução	0	0	0
Processos com recurso da decisão (impugnação)	1	2	3

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



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 71 processos-crime, de diversas origens conforme pode constatar-se na seguinte tabela:

Origem Processos de Inquérito	2023	2024	2025
Contrafação, imitação e uso ilegal de marca	6	11	9
Género alimentício corrupto	3	7	17
Fraude sobre mercadorias	6	1	3



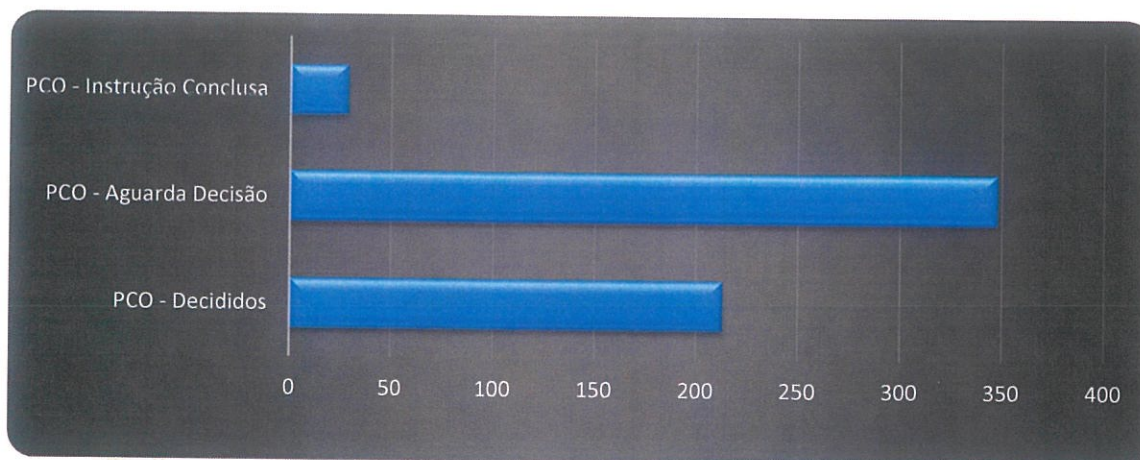
Especulação	24	8	17
Género alimentício avariado	1	6	16
Géneros alimentícios ou aditivos alimentares falsificados	-	-	-
Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção	-	-	1
Distribuição e venda irregulares de títulos de ingresso	-	-	-
Abate clandestino	-	1	2
Usurpação de Funções	-	-	4
Violação de providências públicas - quebra de marcas e de selos	2	-	-
Modalidades afins do jogo de fortuna ou azar e outras formas de jogo	2	-	-
Exploração ilícita de jogos e apostas online	-	-	1
Venda, circulação ou ocultação de produtos ou artigos	-	-	4
Violação do regime de margens de comercialização fixadas	12	1	1
Violação e uso ilegal de denominação de origem ou de indicação geográfica	1	-	1
Vinhos ou produtos vitivinícolas anormais	-	-	1
Total de Processos	50	35	71
Total de Matérias (diplomas)	15	9	19
Total de Infrações	58	36	77

- **Objetivo 4**

Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação

4.1 - Processos de contraordenação

Ao longo de 2025, foram decididos 213 processos de contraordenação, ficando 348 processos a aguardar decisão e 29 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 21 dias, como é possível verificar na seguinte tabela:

Ilha 2025	Nº de autos	Nº médio de dias para elaboração de auto de notícia
S. Miguel	198	23 dias
Terceira	42	22 dias
Faial	16	26 dias
Pico	34	6 dias
Total	290	21 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 2025, a instrução processual manteve o seu desempenho no que respeita a eficiência da instrução processual relativamente aos anos anteriores.

Movimento processual	2023	2024	2025
Total de Processos	206	230	313
Processos devolvidos para novas diligências	2%	3,5%	3,5%

Notas Finais

Nunca é de mais realçar a importância da Segurança Alimentar para a Saúde Pública e o papel fundamental que a IRAE representa nesta área, não só em termos de fiscalização de todas as atividades da área alimentar, mas também em termos de colheitas de amostras de diversos géneros alimentícios, onde se demonstra que é um setor de contínua atenção por parte da atuação da IRAE.

Realça-se, ainda, a participação que o cidadão consumidor tem na atividade da IRAE, através das reclamações/denúncias realizadas nos diferentes canais de denúncia, em maior predominância no Livro de Reclamações físico e eletrónico, 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.

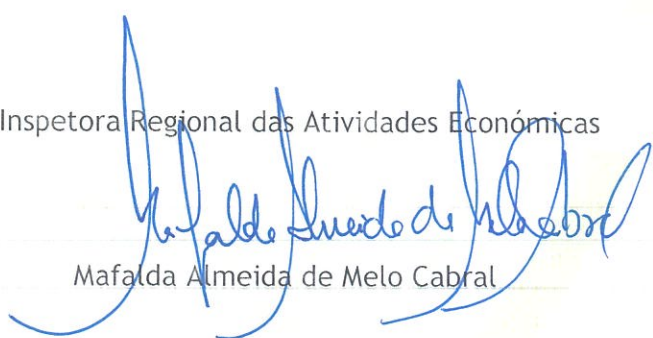
A Irae manteve, em 2025, a cooperação com outras autoridades policiais e fiscalizadoras - principalmente com a Polícia de Segurança Pública e a Guarda Nacional Republicana.

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 do Empreendedorismo e Competitividade, a Inspeção Regional do Trabalho, a Inspeção Regional do Ambiente, a Inspeção Regional do Turismo, a Inspeção Regional das Pescas, o Instituto Desenvolvimento Social dos Açores, a quem a IRAE agradece, desde já, toda a colaboração prestada.

Para terminar, deixo uma nota de agradecimento a todos os trabalhadores desta Inspeção, porque sem eles tudo o acima exposto não seria possível de concretizar, enaltecendo ainda o esforço pessoal e profissional de cada um deles, esperando que em 2026, que se adivinha um ano atípico, dada a realidade económica que se sente, mantenham sempre o entusiasmo e dedicação que lhes é reconhecida.

Data: 31 de março de 2026

A Inspetora Regional das Atividades Económicas



Mafalda Almeida de Melo Cabral