



ASAE *news*

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

PARTICIPAÇÕES DA ASAE EM AÇÕES DE FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

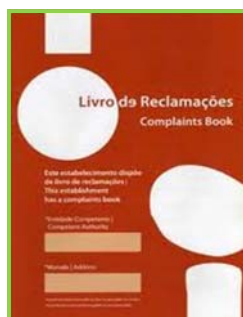
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

DENÚNCIAS

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

INFORMAÇÃO PÚBLICA

(Atendimento, Portal da ASAE, Newsletter, Intranet)



Para contactar a ASAE marque

707 502 723



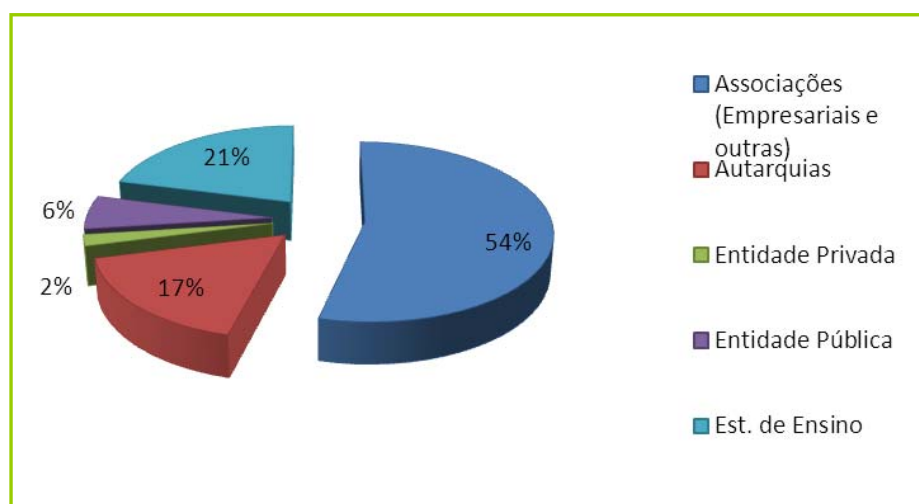
**A ASAE NA DEFESA DO CONSUMIDOR,
DA SAÚDE PÚBLICA E DA LIVRE CONCORRÊNCIA**

Participações da ASAE em Ações de Formação e Informação



Desde 2006 e até ao 1º semestre de 2012 os diferentes serviços da ASAE asseguraram um total de **488 participações** em ações de formação e informação pública. Nestas sessões foi **beneficiado um público estimado superior a 82.500 pessoas** em temáticas relevantes desta Autoridade. Segundo a opinião dos oradores da ASAE, que é registada e analisada sistematicamente, a respetiva presença é justificável e com interesse para o público-alvo e permite divulgar de uma forma correta normas, procedimentos e legislação, potenciando a sua apropriação e cumprimento, por parte dos agentes económicos.

A tipologia mais representativa das entidades requisitantes com sessões deferidas foi a das **Associações (Empresariais e outras)** com **54%** das ações, seguida dos **Estabelecimentos de Ensino** com **21%**.



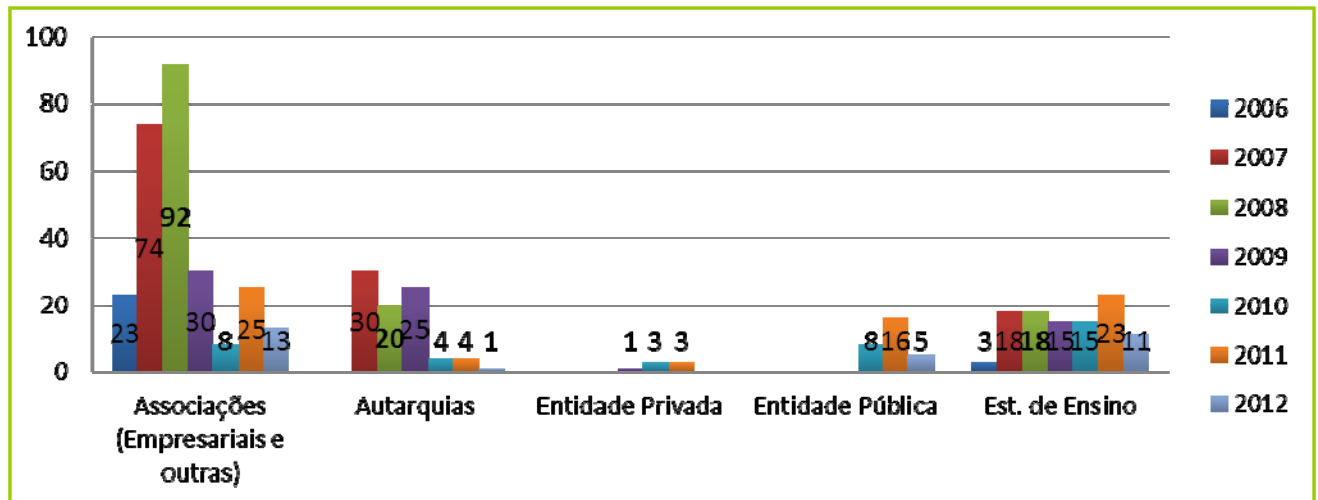
Execução física total (%) por tipologia de entidade solicitadora

Este facto está alinhado com a estratégia da ASAE para esta relevante área da sua atividade, que consiste em privilegiar a afectação de recursos para as sessões solicitadas por associações de operadores económicos, de modo a potenciar a disseminação da informação considerada pertinente.

ENTIDADES	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	TOTAL
Associações (Empresariais e outras)	23	74	92	30	8	25	13	265
Autarquias	0	30	20	25	4	4	1	84
Entidade Privada	0	0	0	1	3	3	0	7
Entidade Pública	0	0	0	0	8	16	5	29
Est. de Ensino	3	18	18	15	15	23	11	103
TOTAL	26	122	130	71	38	71	30	488

* Dados de 2012 apurados até 29 junho

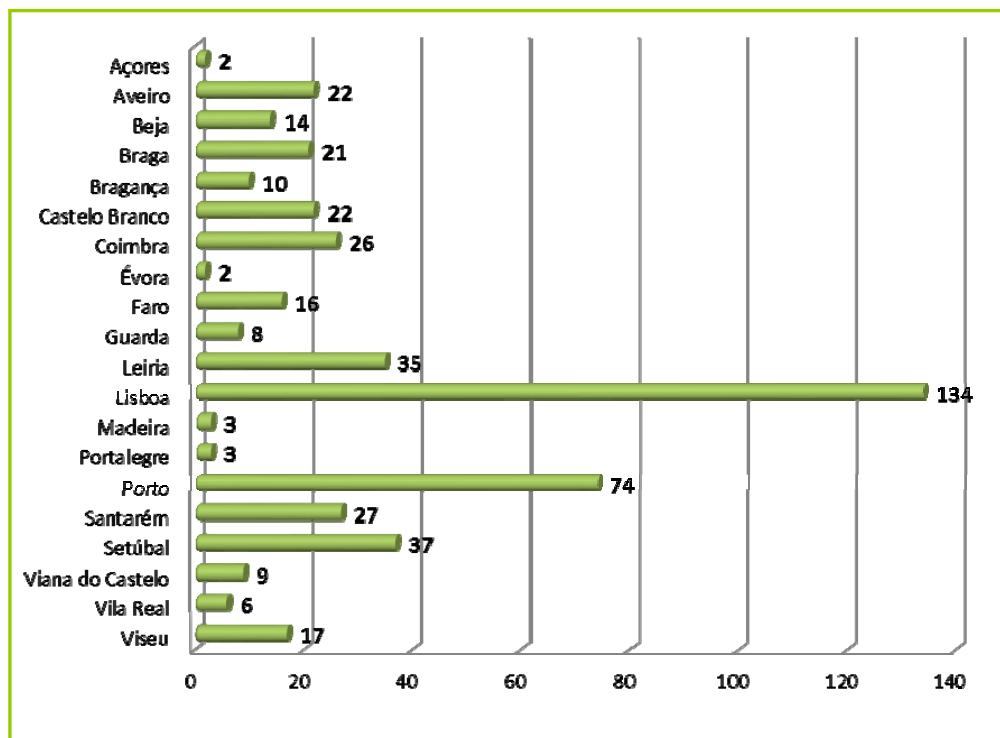
Execução física anual por tipologia de entidade solicitadora



* Dados de 2012 apurados até 29 junho

Execução física anual por tipologia de entidade solicitadora

A execução desta atividade decorreu em todo o **território nacional**, o que se realça, pelo óbvio interesse em descentralizar a intervenção da ASAE e não deixar de beneficiar distritos onde habitualmente existem menores oportunidades na obtenção de informação/formação. Com efeito, apesar de **Lisboa** liderar com **27%** das intervenções realizadas, seguida do **Porto** com **15%**, são ainda significativas as ações realizadas nos distritos de **Setúbal**, **Santarém**, **Leiria**, **Coimbra** e **Castelo Branco**, que representam no seu conjunto **30%**.



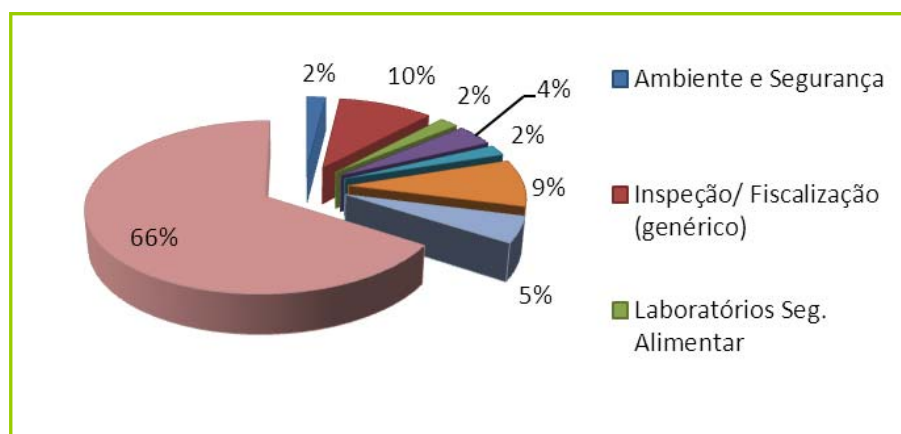
Execução física total por distrito

No que concerne à **área temática** das intervenções efectuadas constata-se que maioria versa temas no âmbito da “**segurança alimentar**”, representando **66%** do total das intervenções, seguido da área genérica “**inspeção e fiscalização**” com 10% e “**missão e atividade**” da ASAE com 9%. Julga-se que este resultado está correlacionado com a percepção da opinião pública e comunicação social relativamente à atividade da ASAE na área temática mais predominante - **segurança alimentar**. Com efeito, muitas das intervenções foram realizadas junto de agentes económicos associativos da área do comércio e produção alimentar, interessados em obter conhecimento e esclarecimentos sedimentados relativamente aos requisitos legais a que estão obrigados.

ÁREAS TEMÁTICAS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	TOTAL
Ambiente e Segurança	3	1	2	0	2	2	0	10
Inspeção/ Fiscalização (genérico)	1	13	4	13	4	9	3	47
Laboratórios Seg. Alimentar	0	0	0	3	0	2	2	7
Marcação CE	1	2	0	3	7	7	0	20
Metrologia	0	1	1	4	0	1	1	8
Missão e Atividade da ASAE	1	1	21	4	0	8	10	45
Práticas Comerciais/Propriedade Industrial	0	11	8	1	0	4	2	26
Segurança Alimentar	20	93	94	43	25	38	12	325
TOTAL	26	122	130	71	38	71	30	488

* Dados de 2012 apurados até 29 junho

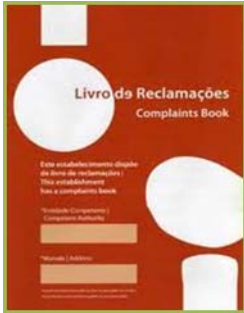
Áreas temáticas das intervenções executadas (distribuição anual)



Execução física total (%) por área temática

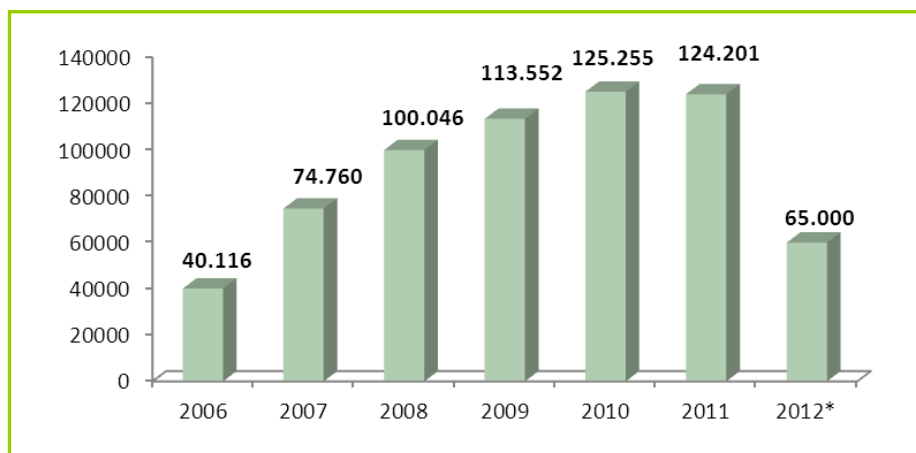
As ações acima mencionadas foram asseguradas pelas diferentes unidades orgânicas da ASAE (regionais e centrais) de acordo com as suas competências e áreas de intervenção.

Livro de Reclamações



No âmbito do [Decreto-Lei nº 156/2005](#), de 15 de setembro alterado pelo [Decreto-Lei nº 371/2007](#), de 6 de novembro relativo ao **Livro de Reclamações**, a ASAE é, desde a entrada em vigor do diploma que regula esta matéria, uma das entidades competentes para a recepção e análise desta documentação, recebendo cerca de **60%** do total de reclamações lavradas nos respectivos livros dos operadores económicos.

Entre 2006 e junho de 2012 deram entrada na ASAE cerca de **643.000 reclamações**, o que originou idêntico número de processos.



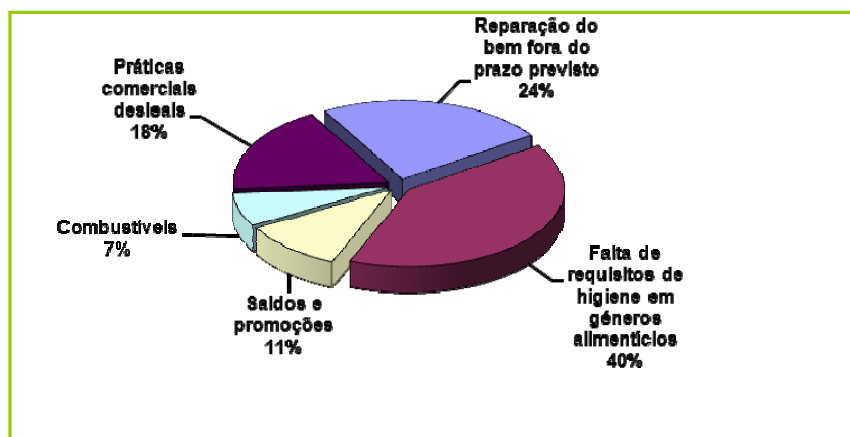
Total de reclamações recebidas na ASAE (*valor estimado até final de junho de 2012)

Referir ainda que, desde 2009, com a criação do protocolo no âmbito da **RTIC - Rede Telemática de Informação Comum**, a ASAE diariamente transmite, via electrónica e de forma automatizada, informação relativa às reclamações recebidas e analisadas, que desta forma, ficam disponíveis de imediato aos consumidores.

Durante o ano de 2012 ainda não foi possível proceder à disponibilização de qualquer informação relacionada com o Livro de Reclamações dado que se encontra a decorrer os procedimentos legais com vista à prestação de serviço em regime de *outsourcing*, fundamental para a concretização das tarefas inerentes a este processo.

Neste sentido, deu-se início a dois procedimentos, sendo um para o registo das reclamações que entraram durante o 1º semestre na ASAE (cerca de 70.000 documentos) e que será para ser efetuado durante o período de 120 dias e um outro procedimento, para o tratamento das reclamações durante o período de 1 ano (cerca de 120.000 documentos).

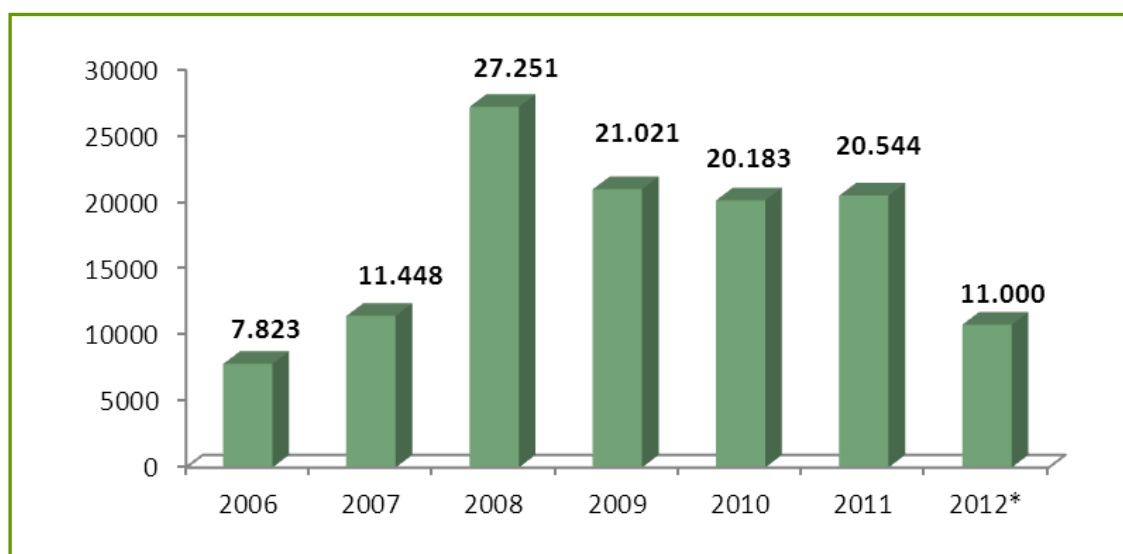
Relativamente à análise das reclamações assinaladas **com indícios de infracção** da competência da ASAE (cerca de 7%), é possível efetuar a seguinte distribuição por matérias:



Denúncias

Entende-se como **denúncia** toda a comunicação recebida na ASAE, através de suporte físico (carta/fax), correio electrónico, atendimento telefónico, proveniente de organismos oficiais e/ou de particulares, dando a conhecer situações irregulares que consubstanciem infracções às disposições legais.

Entre 2006 e junho de 2012, deram entrada na ASAE cerca de **120 mil denúncias**, distribuídas anualmente da seguinte forma:

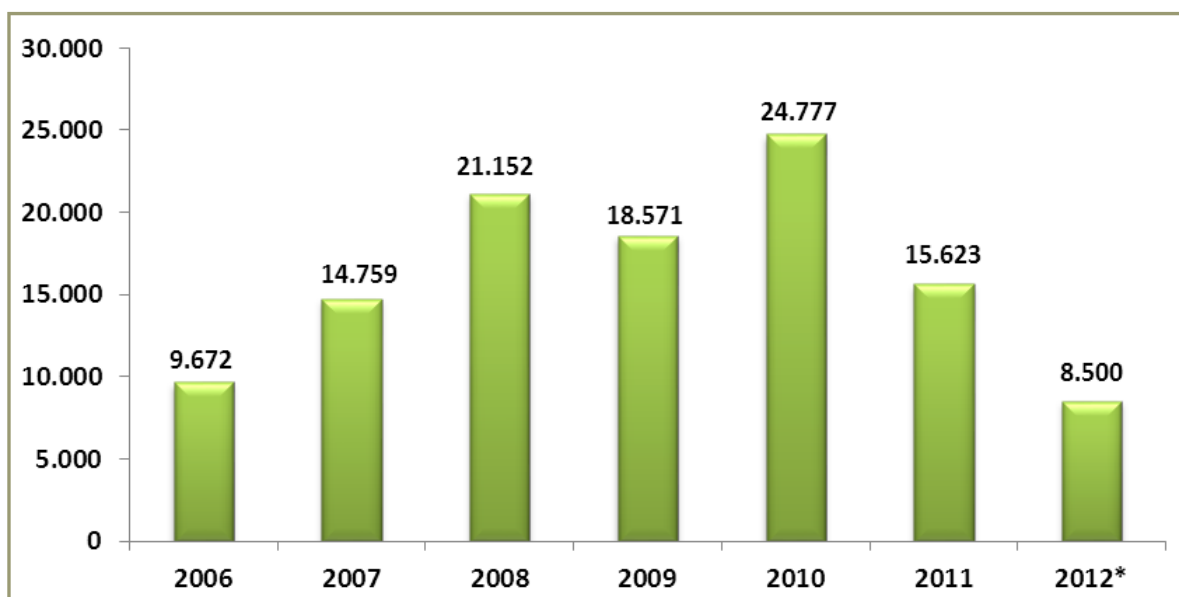


Total de denúncias recebidas na ASAE (*valor estimado até final de junho de 2012)

Pedidos de Informação



Os pedidos de informação chegam diariamente à sede da ASAE através de suporte físico (carta/fax), correio electrónico, atendimento presencial ou através do serviço de call center, tendo sido registado até ao momento mais de **112.200 Pedidos de Informação** distribuídas anualmente da seguinte forma:



Número de pedidos de informação recebidos (*valor estimado até finais de junho de

Atendendo ao elevado número de pedidos de informação recebidos e, com vista à melhoria do serviço disponibilizado aos agentes económicos e consumidores em geral, tem-se vindo a proceder à análise e caracterização dos pedidos de informação, visando a elaboração de respostas-tipo (base de dados de questões frequentes - FAQ's), que muito tem contribuído para a agilização e uniformização das respostas dadas e atualização dos conteúdos informativos disponíveis no Website ou *newsletters*.

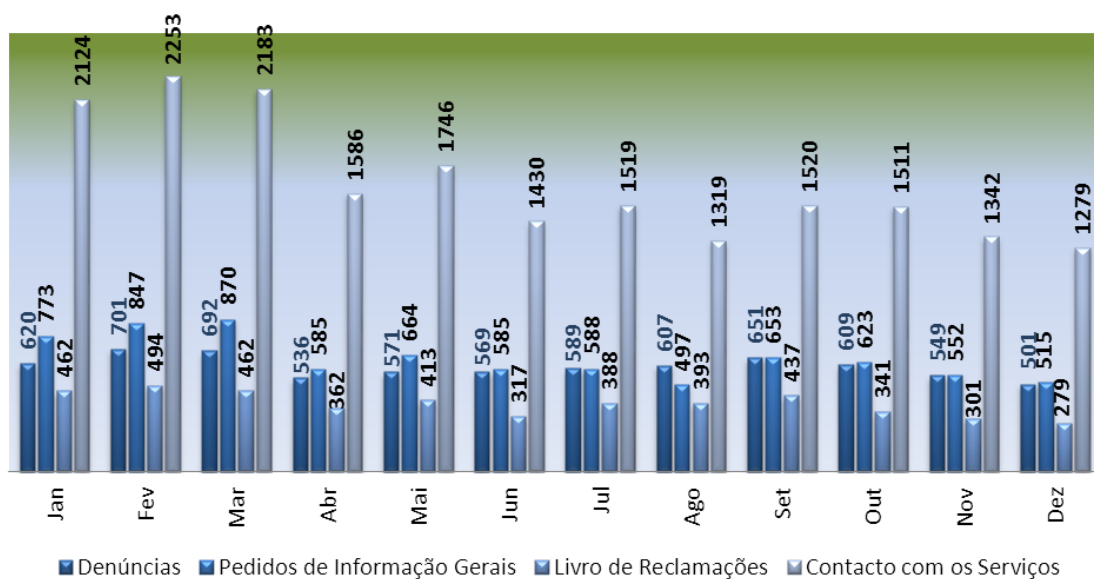
Informação Pública

Para contactar a ASAE marque

707 502 723



Em 2011, o projeto de criação de um **call center**, contribuiu para a obtenção de consideráveis ganhos qualitativos e quantitativos relativamente à informação prestada ao público, quer quanto ao atendimento geral, quer nas três grandes áreas de solicitação - Reclamações, Denúncias e Pedidos de Informação. A ASAE passou a conhecer em detalhe o perfil da procura de informação, com a riqueza analítica e de planeamento subjacentes, permitindo-lhe adequar de forma mais eficaz a informação a disponibilizar para o exterior através do seu sítio, nos Portais da Administração Pública e nas publicações periódicas (*ASAEnews* e *Riscos e Alimentos*).



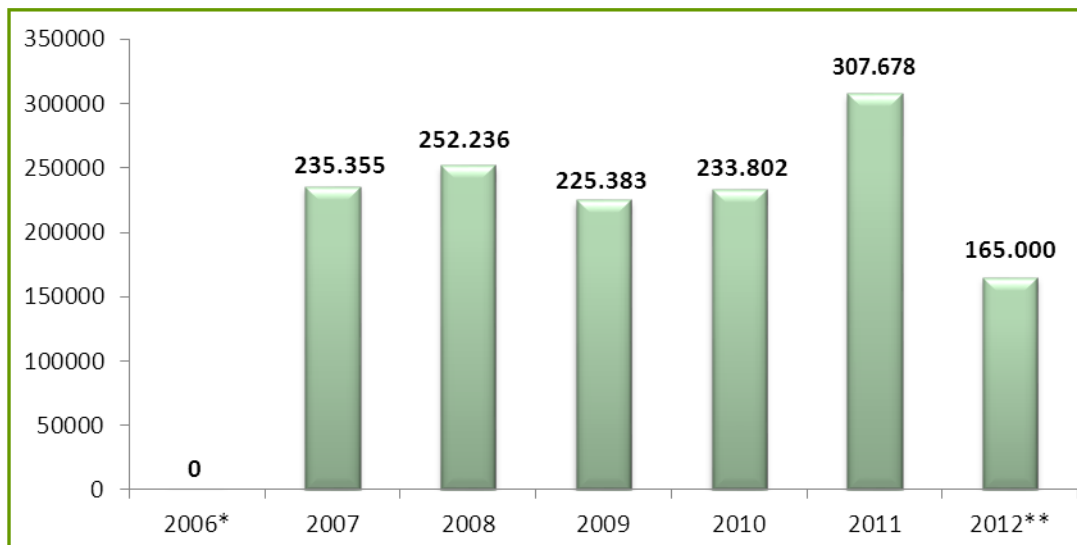
Caracterização das chamadas recebidas durante o ano de 2011



A ASAE divulga a sua atividade, bem como um conjunto variado de informações relevantes para os operadores económicos e consumidores, através da recolha, análise, tratamento e produção de conteúdos, recorrendo aos suportes privilegiados de comunicação de que dispõe, nomeadamente através do seu Website ou através das suas publicações periódicas.

Ao longo da sua atividade, o número total de acessos ao *website* desta Autoridade, que entrou em funcionamento no início de 2007, foi superior a **um milhão e quatrocentos mil**, foram visualizadas anualmente mais de 1 milhão de páginas, com um número médio diário de 5.000 visitas.

Continuação



Número de acessos ao Website da ASAE

*valor não contabilizado dada a inexistência de contador de acessos no website da IGAE e APSA

**valor estimado até finais de junho de 2012

Atualmente, para além dos conteúdos relevantes na área de atuação da ASAE são ainda disponibilizados no *Website* notícias no âmbito das suas relações com a Agência Europeia para a Segurança dos Alimentos (**EFSA - European Food Safety Agency**).



Para além da publicação de conteúdos no seu Website, a ASAE promove ainda a divulgação da sua atividade ou de matérias de interesse relevante na sua área de atuação, através da publicação mensal de uma newsletter - **ASAEnews (50 edições)**, e da publicação semestral de uma newsletter de carácter técnico-científico – **Riscos e Alimentos (finaliza-se atualmente a preparação da 3ª edição)**, tendo a 1ª edição sido dedicada aos **Alimentos de Origem Animal** (destacando-se os artigos sobre a *Salmonella* - Avaliação dos resultados do controlo oficial, Avaliação de risco de *Campylobacter* e a BSE - Passado, presente e futuro) e a segunda edição dedicada aos **Produtos Hortofrutícolas** (destacando-se os artigos sobre os Nitratos - avaliação dos resultados do controlo oficial e a Avaliação de risco de pesticidas em alimentos).

Atualmente, as duas publicações registam mais de **5.000 subscritores** entre entidades públicas (ex: câmaras municipais) e privadas (ex: Associações de Sector), organismos oficiais nacionais e estrangeiros.

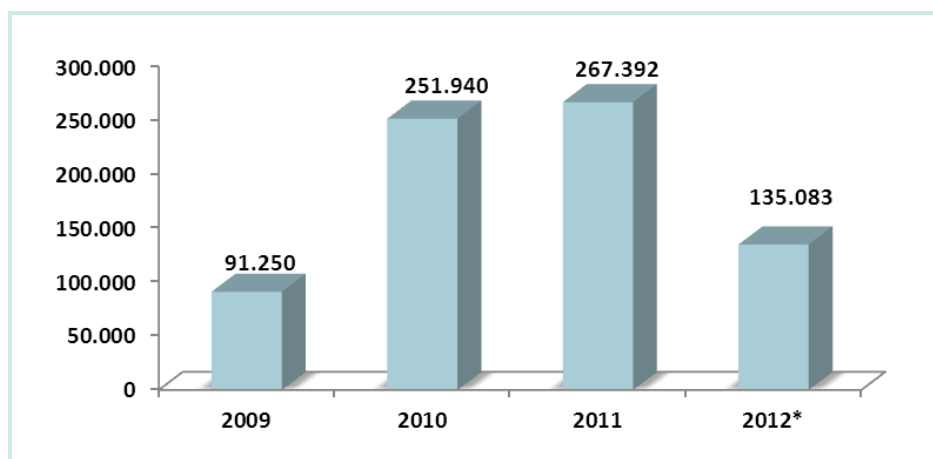


Desde 2009, na área da promoção da comunicação/informação interna na ASAE procedeu-se à criação e desenvolvimento da Intranet, através da qual são divulgados e disponibilizados conteúdos elaborados pelas diversas unidades orgânicas, nomeadamente ao nível da área técnica, de fiscalização e administrativa, tais como:

- Notas Técnicas
- Fichas Técnicas de Fiscalização
- Ficha de Fiscalização de Brigada
- Manual ProfASAE
- Procedimentos de Colheitas de Amostras
- Notas Técnico - Jurídicas
- Circulares e Comunicações de Serviço
- Instrução processual (modelos de documentos a utilizar)
- Imprensa diária
- Orientações de suporte à Contratação Pública
- Divulgação de Procedimentos /Instruções de trabalho (área informática)
- Recursos Humanos (documentos de apoio)
- Formação / Repositório de conhecimento
- Contatos

É ainda através desta ferramenta que se mantém o universo de colaboradores informados da atividade desenvolvida nas várias áreas de trabalho (resultado de operações de fiscalização, divulgação de legislação e orientações técnicas, formação profissional, Núcleo Museológico, etc.).

O desenvolvimento da Intranet, enquanto rede de comunicação interna, facilita a rápida disseminação da informação pelos colaboradores da ASAE, tendo sido registados desde a sua criação em 2009, mais de **745.000 acessos** distribuídos da seguinte forma:



Número de acessos à intranet (*valor estimado até finais de junho de 2012)

FICHA TÉCNICA:
ASAEnews nº 52
Edição de agosto
Ano 2012

Direção da Publicação: Carlos Martins (DST)
Coordenação Editorial: Ana Oliveira (DST-DID)
Compilação e Revisão de Textos: Olímpia Pelica (DST-DID)
Design Paginação e Publicação: Fernanda Lobato (DST-DID)

