

Relatório de Balanço
Gestão de Reclamações e Denúncias pela IGAMAOT
2023

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	2
2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS.....	4
2.1. Triagem e graus de prioridade.....	4
2.2 Processos de prioridade 1.....	4
2.3 Processos de prioridade 2 e 3.....	6
2.4 Caracterização por prioridade, estado dos processos, canais de comunicação	9
2.5 Caracterização por distribuição geográfica e vertente	10
2.6 Caracterização por âmbito e vertente	14
3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS	18
4. CONCLUSÕES	20

SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS

AC - Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho

AF- Auditoria Financeira e Administrativa

AOT/CN - Avaliação e Acompanhamento do Ordenamento do Território e Conservação da Natureza

APA - Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

AM - Ambiental

ARH - Administração da Região Hidrográfica

ASR - Auditoria de Sistemas à Segurança Alimentar e à Regulação

CAJ - Contraordenações e Assuntos Jurídicos

CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CGI - Controlo de Gestão da Informação

CN - Conservação da Natureza

CRI - Cooperação Institucional e Relações Internacionais

DGEG - Direção-Geral de Energia e Geologia

DRAP - Direção Regional de Agricultura e Pescas

EM - Equipa Multidisciplinar

IA - Inspeção Ambiental

IAPMEI - Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.

ICNF - Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, I.P.

IGAMAOT - Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território

IGF - Inspeção-Geral de Finanças

IP - Instituto Público

OT - Ordenamento do Território

RAD - Radiações Ionizantes

RD - Reclamações e Denúncias

RPI - Regulamento do Procedimento de Inspeção da IGAMAOT

SGI - Sistema de Gestão de Informação da IGAMAOT

UE - União Europeia

1. ENQUADRAMENTO

A Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT) é um serviço central da administração direta do Estado, de controlo, inspeção e auditoria para as áreas compreendidas na missão e atribuições dos organismos e serviços sujeitos à tutela, exercida conjuntamente, pelo Ministro da Economia e do Mar, pelo Ministro do Ambiente e da Ação Climática, pela Ministra da Coesão Territorial e pela Ministra da Agricultura e da Alimentação¹.

A orgânica da IGAMAOT (aprovada pelo Decreto-Lei n.º 23/2012, de 1 de fevereiro), estabelece como intervenções principais na sua área de missão o controlo, a inspeção e a auditoria aos serviços e organismos nas matérias de segurança alimentar, regulação e financeira; e, nas áreas do ambiente, da proteção radiológica, do ordenamento do território e da conservação da natureza, o acompanhamento e avaliação permanentes da legalidade.

De acordo com a sua estrutura matricial em unidades flexíveis, a atividade desta Inspeção-Geral foi assegurada, em 2023, por nove equipas multidisciplinares (*vide* Figura 1).



Figura 1 – Organograma da IGAMAOT (2023)

A IGAMAOT receciona, analisa e promove a resolução das reclamações/denúncias/queixas, entre outras, remetidas pelos cidadãos e entidades privadas ou públicas, por escrito, podendo as mesmas serem apresentadas através do seu portal da internet (www.igamaot.gov.pt), preenchendo o Formulário de Denúncia aí disponibilizado em área dedicada, nos separadores “Espaço Público” – DENUNCIAR.

¹Decreto-Lei n.º 169-B/2019, de 3 de dezembro - Aprova o regime da organização e funcionamento do XXII Governo Constitucional.

Dada a relevância que assume o tratamento de reclamações e denúncias, efetuadas no exercício da cidadania, na resolução de problemas ambientais, de ordenamento do território e de outras matérias na esfera de competências da IGAMAOT, e na defesa dos direitos dos cidadãos, associada à necessidade de divulgar publicamente os critérios e procedimentos utilizados pela IGAMAOT nesse âmbito, foi aprovado, através do Despacho n.º 1681/2020 (Diário da República, 2.ª série, N.º 25, 5 de fevereiro de 2020), o [Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT](#), na sua última versão, em vigor desde o início de 2020.

De acordo com o Manual, as reclamações e denúncias devem ser fundamentadas com informação tão completa quanto possível sobre os factos que reportam, com referência ao tempo, modo e lugar da ocorrência dos mesmos (local, morada ou outros elementos de referência como coordenadas geográficas), e indicando todos os intervenientes, nomeadamente a entidade ou o agente visado, bem como outras questões tidas por relevantes.

O presente documento contém um balanço das reclamações e denúncias recebidas e geridas pela IGAMAOT, em 2023, onde se expõem os principais dados e elementos estatísticos, nomeadamente o número de situações denunciadas, os seus âmbitos, a predominância geográfica das denúncias e as entidades envolvidas na sua resolução.

Uma situação denunciada corresponde a todas as entradas de expediente remetidas à IGAMAOT e relacionadas com o mesmo assunto, englobando todas as denúncias e vertentes alvo, independentemente do número de denunciantes, e incluindo novas denúncias/insistências/comunicações/pedidos dos mesmos denunciantes ou de entidades, documentação gerida em processo único, para efeitos de eficiência processual, eficácia da gestão da situação denunciada e rastreabilidade.

2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

2.1. Triagem e graus de prioridade

De acordo com o Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT em vigor, as situações denunciadas rececionadas são sujeitas a triagem, e, em consequência, enquadradas na respetiva classificação de prioridades 1, 2 e 3, conforme os critérios constantes no Quadro 1, em função da matéria denunciada e das competências estabelecidas na legislação e respetivas atribuições da IGAMAOT.

Quadro 1. Critérios para a classificação das situações denunciadas em prioridades 1 a 3

PRIORIDADE	MATÉRIA DENUNCIADA	ENTIDADE RESPONSÁVEL
1	Da competência material exclusiva da IGAMAOT	IGAMAOT
2	Da competência material subsidiária da IGAMAOT	Entidades com competência material de controlo prévio (p.e. licenciamento) e/ou sucessivo (p.e. fiscalização) tuteladas pelos Ministérios que exercem direção conjunta da IGAMAOT, ou Entidade a identificar casuisticamente.
3	Sem competência da IGAMAOT	Entidade a identificar casuisticamente.

Todas as situações denunciadas são alvo de georreferenciação e abertura de processo administrativo dedicado (Processo de Reclamação e Denúncia – RD), com exceção das situações denunciadas de prioridade 3, sobre as quais a IGAMAOT não detém competência, que são alvo de registo coletivo.

Os dados referentes às situações denunciadas enquadradas em prioridade 1 e 2, são ainda analisados, no âmbito da elaboração dos planos de inspeção das várias áreas de atuação da IGAMAOT e, caso se justifique, integrados nos mesmos.

2.2 Processos de prioridade 1

As situações denunciadas de prioridade 1 são tramitadas e seguidas, até à sua resolução, pela IGAMAOT, diretamente pelas Equipas responsáveis pelas seguintes áreas: Ambiental (EM IA), Ordenamento do Território/Conservação da Natureza (EM AOT/CN), Auditoria Financeira e Administrativa (EM AF), Auditoria de Sistemas à Segurança Alimentar e à Regulação (EM ASR), Radiações Ionizantes (EM RAD), Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus (EM AC) e Contraordenações e Assuntos Jurídicos (EM CAJ).

As situações denunciadas da área Ambiental são consideradas de prioridade 1, e geridas diretamente pela EM de Inspeção Ambiental (IA), em 2023, nos seguintes casos:

- *Denúncias referentes a instalações e matérias abrangidas pelos diplomas relativos à Prevenção e Controlo Integrados de Poluição (PCIP), Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), prevenção e controlo de acidentes graves que envolvem substâncias perigosas e limitação das suas consequências para a saúde humana e o ambiente (SEVESO) ou registo, avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas (REACH), ou ainda, que serão alvo de inspeção programada;*
- *Denúncias relativas a instalações acompanhadas pela IGAMAOT, cuja atividade é suscetível de provocar impactos no ambiente - ou outras instalações quando contenham factos suscetíveis de enquadrar situações de grave lesão ou de perigo grave para a saúde, segurança das pessoas e bens, ou para os recursos e valores naturais;*

Também foram classificadas como sendo de prioridade 1:

- *Denúncias relativas a atuação das entidades com competências de controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) tuteladas pelos Ministérios que exercem direção conjunta da IGAMAOT com evidências e fundamentos que demonstrem a alegada ausência de atuação em resposta à situação denunciada;*
- *Denúncias de outras matérias da competência exclusiva da IGAMAOT.*

As situações denunciadas das áreas do Ordenamento do Território (OT) e/ou Conservação da Natureza (CN) são consideradas de prioridade 1 nos seguintes casos:

- *Denúncias relativas à atuação de entidades públicas no exercício das suas competências de controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) no âmbito do OT e/ou CN;*
- *Denúncias relativas a factos suscetíveis de enquadrar situações de grave lesão para o interesse público ou de perigo grave para a saúde e segurança das pessoas e bens, bem como dos recursos e valores naturais;*
- *Denúncias relativas a atuação das entidades com competências de controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) tuteladas pelos Ministérios que exercem direção conjunta da IGAMAOT com evidências e fundamentos que demonstrem a alegada ausência de atuação em resposta à situação denunciada.*

A classificação de prioridade 1 nas restantes áreas de atuação desta Inspeção-Geral e a classificação de prioridade 2 é efetuada de forma casuística, fundamentada nos critérios expostos no Quadro 1.

A tramitação ocorre nos termos do Regulamento do Procedimento de Inspeção (RPI) da IGAMAOT, aprovado pelo Despacho n.º 10466/2017, de 30 de novembro, como disposto no seu art.º 14º, sobre o

procedimento em caso de denúncias, reclamações e outras solicitações, podendo dar origem a processos de inspeção ou auditoria.

Em alguns casos, pontuais, na sequência de processo de prioridade 2, e face à ponderação de novos factos, designadamente a ausência de resposta da entidade competente face à situação denunciada, decidiu-se pela abertura de processo de prioridade 1, passando assim esta Inspeção-Geral a acompanhar as diligências realizadas com vista à resolução da situação denunciada.

2.3 Processos de prioridade 2 e 3

As denúncias de prioridade 2 e 3 foram tratadas pela Equipa Multidisciplinar de Cooperação Institucional e Relações Internacionais (EM CRI) da IGAMAOT.

Após triagem, as situações denunciadas de prioridade 2 foram analisadas na IGAMAOT com vista ao seu encaminhamento para a(s) entidade(s) identificada(s) como materialmente competente(s) na matéria denunciada, na ótica dos princípios da proximidade e subsidiariedade, atendendo às competências legalmente atribuídas, nomeadamente às entidades coordenadoras de autorização e licenciamento e controlo e fiscalização da atividade económica em causa.

Para as situações denunciadas de prioridade 2, a atuação visou ainda assegurar uma resposta da(s) entidade(s) materialmente competente(s), sempre que os denunciantes abordaram novamente a IGAMAOT, alegando a ausência de resposta da entidade à qual foi reencaminhada a sua denúncia.

Nos processos de prioridade 2, e tendo em conta o âmbito e vertente a que se refere a reclamação/denúncia, procedeu-se, em 2023, ao encaminhamento das situações denunciadas e respetivas reclamações e denúncias, maioritariamente, para as seguintes entidades competentes:

Direções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP)²:

- Condições de exploração de atividades pecuárias ou indústrias agroalimentares, sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Valorização agrícola de lamas;
- Uso de fitofármacos em explorações agrícolas e florestais;
- Usos ou ações materializadas em Reserva Agrícola Nacional (RAN);
- Práticas agrícolas objeto de financiamento europeu.

Direção-Geral da Alimentação e Veterinária (DGAV):

- Distribuição, venda e aplicação de produtos fitofarmacêuticos para uso profissional.

Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, IP (ICNF):

- Usos ou ações materializadas na Rede Nacional de Áreas Protegidas e áreas classificadas integradas na Rede Natura 2000;
- Usos ou ações realizadas em Áreas de Reserva e de Proteção do Solo, designadamente, Regime Florestal e Áreas Protegidas por Incêndios;
- Corte ou desbaste de povoamento florestal sujeito a servidão administrativa (sobreiros, azinheiras, oliveiras, pinheiro-bravo e eucalipto);
- Espécies protegidas;
- Caça;
- Pesca em águas interiores.

Agência Portuguesa do Ambiente, IP (APA) / ARH (Administração da Região Hidrográfica – Serviços Desconcentrados da Agência Portuguesa do Ambiente):

- Captações de água, descargas de águas residuais no solo ou em linhas de água
- Usos ou ações materializadas em Domínio Público Hídrico;
- Usos ou ações materializadas em áreas abrangidas por Programas/Planos de Ordenamento de Orla Costeira e Programas/Planos de Ordenamento de Albufeiras de águas públicas;
- Mapas Estratégicos de Ruído e Planos de Ação de Grandes Infraestruturas de Transporte e Aglomerações.

² Atualmente as Direções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP) por força do Decreto-Lei n.º 36/2023, de 26 de maio, estão integrados nas Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR) sendo que as atribuições das DRAP em matéria de controlo no âmbito da segurança alimentar e da sanidade vegetal transitaram para a Direção-Geral de Alimentação e Veterinária força no âmbito do mesmo decreto-lei

Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) e Autoridades de Saúde:

- Remoção de materiais com amianto que possam pôr em risco a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Identificação/esclarecimento relativo às melhores práticas a adotar nas situações em que se possa confirmar a presença de materiais com amianto com risco para a saúde.

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. ou Câmara Municipal territorialmente competente ³:

- Condições de laboração de atividades industriais, sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora.

Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG):

- Condições de extração de massas minerais (minas e pedreiras), sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Condições de laboração de instalações de produção de energia, sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora.

Câmaras Municipais:

- Saneamento e sistemas de abastecimento de água;
- Gestão de resíduos urbanos e resíduos de construção e demolição (RCD), sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora das obras e destino dado aos respetivos RCD;
- Condições de laboração de atividades industriais e extração de massas minerais (pedreiras), sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Condições de funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas, de comércio de bens, de prestação de serviços, mini e supermercados, oficinas automóveis, ginásios, recintos desportivos, espetáculos e festividades ao ar livre, ou obras, sendo a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Operações urbanísticas dependentes de licença, comunicação prévia, ou autorização de localização ou executadas em desconformidade com as normas urbanísticas previstas em planos territoriais de âmbito municipal (Planos Diretores Municipais, Planos de Urbanização, Planos de Pormenor, Planos Intermunicipais), sendo a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Ruído de vizinhança; limpeza de terrenos particulares para proteção de incêndios.

³ Atualmente os departamentos de licenciamento e planeamento industrial da Direção de Proximidade Regional e Licenciamento da Agência para a Competitividade e Inovação, I. P (IAPMEI) por força do Decreto-Lei n.º 36/2023, de 26 de maio, estão integrados nas Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional.

Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR):

- Laboração de instalações de operações de gestão de resíduos, incluindo de ruído ou emissões atmosféricas, sendo esta a entidade licenciadora e fiscalizadora;
- Usos ou ações materializadas em Reserva Ecológica Nacional (REN).

Inspeção-Geral de Finanças (IGF):

- Quando se encontra em causa a atuação dos municípios, incluindo em matéria de urbanismo, atentas as atribuições daquela Entidade no exercício da tutela sobre as autarquias locais.

2.4 Caracterização por prioridade, estado dos processos, canais de comunicação

Em 2023, o total de documentos tramitados no âmbito das reclamações e denúncias, cifrou-se em 6030, correspondendo a 3481 documentos rececionados, 2464 expedidos e 85 informações internas elaboradas. O volume de documentos rececionados, correspondeu a um universo de 2518 documentos relativos a situações denunciadas em 2023, ao qual acresceu a tramitação de 963 documentos associados a processos de Reclamação e Denúncia abertos em anos anteriores.

A documentação rececionada em 2023, e triada de acordo com as prioridades definidas no “Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT”, refletiu-se, no total, em 1540 novas situações denunciadas (*vide* Quadro 2).

Cada situação denunciada, independente do número de denunciantes e denúncias e englobando diferentes vertentes visadas, desde que sobre uma mesma atividade ou instalação, e incluindo todas as entradas, como novas denúncias/comunicações/pedidos dos mesmos denunciantes, deu origem a um único processo de Reclamação e Denúncia. Neste enquadramento, em 2023 foram abertos 42 processos de prioridade 1 e 435 processos de prioridade 2, num total de 477 processos/situações denunciadas de prioridade 1 e 2.

Nos processos de RD de prioridade 3, e por não conterem matéria da competência da IGAMAOT, o expediente tramitado foi arquivado em processos coletivos, num total de 56, cada um com cerca de 20 situações denunciadas (número que permite facilitar posterior rastreabilidade), num total de 1063 situações denunciadas.

Quadro 2. Número de situações denunciadas, rececionadas e geridas em 2023, por prioridade

Prioridade	Nº de situações denunciadas
1	42
2	435
Subtotal (1 e 2)	477
3	1063
Total (1, 2 e 3)	1540

Em 2023, as situações denunciadas de prioridade 2 (435) e de prioridade 3 (1063), foram tramitadas, concluídas e arquivadas (o que corresponde a um total de 100% processos arquivados).

As novas situações denunciadas de prioridade 1, em 2023, deram origem a um total de 42 novos processos de Reclamação e Denúncia, dos quais foram tramitados, concluídos e arquivados 31, encontrando-se em curso 11 desses processos.

Quanto aos canais utilizados para o envio à IGAMAOT de reclamações e denúncias e outro expediente relacionado com a tramitação das mesmas, em 2023, destaca-se o correio eletrónico, que se cifrou num volume de 2233 documentos, seguindo-se a utilização do formulário de denúncia disponibilizado através do Portal da IGAMAOT (1045) e, de uma forma residual, o envio via CTT (203).

A IGAMAOT, durante o ano de 2023, no âmbito da tramitação das situações denunciadas, recorreu maioritariamente, à utilização do correio eletrónico para a expedição dos seus ofícios, o que representa quase a totalidade dos documentos expedidos, sendo o remanescente, em número residual, em suporte papel, utilizado apenas na resposta a denunciante sem endereço de correio eletrónico ou por necessidade de envio de cartas registadas, expedidos também eletronicamente, para os CTT.

2.5 Caracterização por distribuição geográfica e vertente

Da análise das situações denunciadas sujeitas a georreferenciação no sistema de informação da IGAMAOT, que apenas abarcam as de prioridade 1 e 2 (não incluindo as de prioridade 3), destaca-se, à semelhança dos anos anteriores, o elevado número de denúncias verificado no litoral, com maior relevo na região Norte e Área Metropolitana de Lisboa, em comparação com o interior de Portugal Continental.

De forma a permitir uma visualização mais em detalhe, da distribuição das situações denunciadas, em termos geográficos, apresentam-se de seguida mapas detalhados por regiões⁴, com a identificação do número de denúncias por concelho (Figuras 2 a 6).

⁴ Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos, NUT II

Destes mapas é possível extrair a situação em cada concelho, encontrando-se identificados, a azul mais escuro, os concelhos com maior número de situações, e assinalados a azul mais claro aqueles nos quais não foi reportada à IGAMAOT qualquer denúncia ou até duas denúncias.

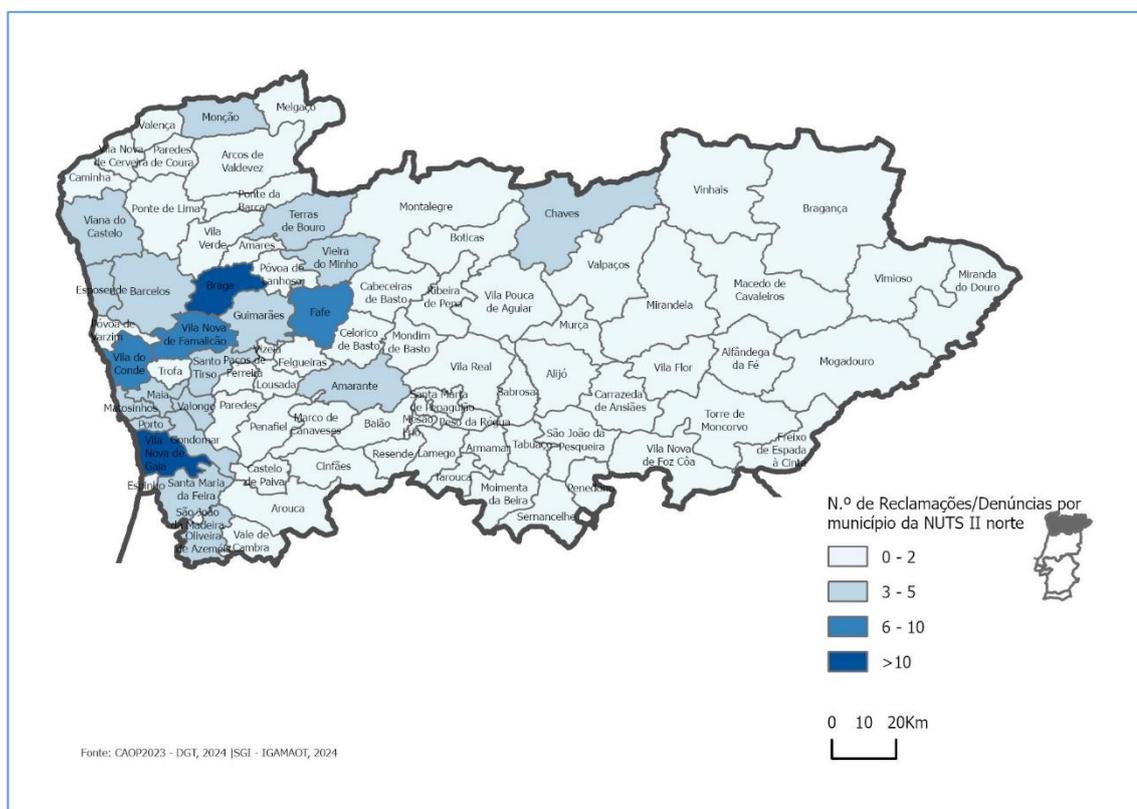


Figura 2 – Região Norte: Número de situações denunciadas de prioridade 1 e 2 por concelho (2023)

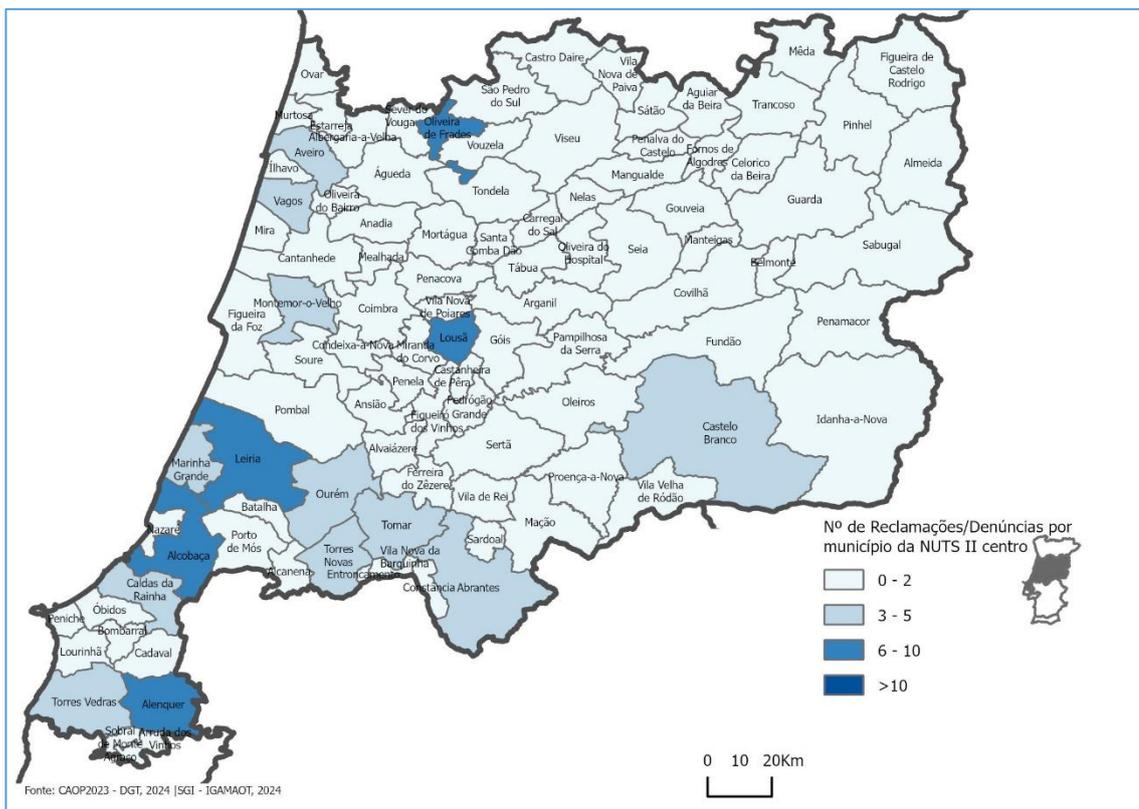


Figura 3 – Região Centro: Número de situações denunciadas de prioridade 1 e 2 por concelho (2023)

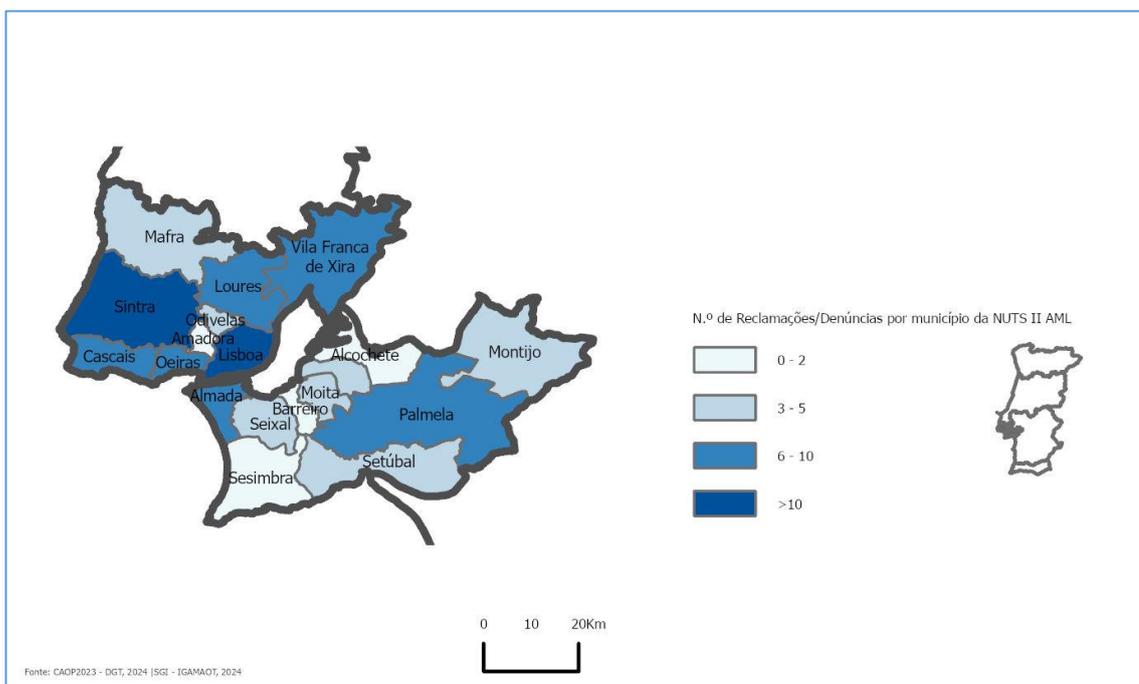


Figura 4 – Região Área Metropolitana de Lisboa: Número de situações denunciadas de prioridade 1 e 2 por concelho (2023)

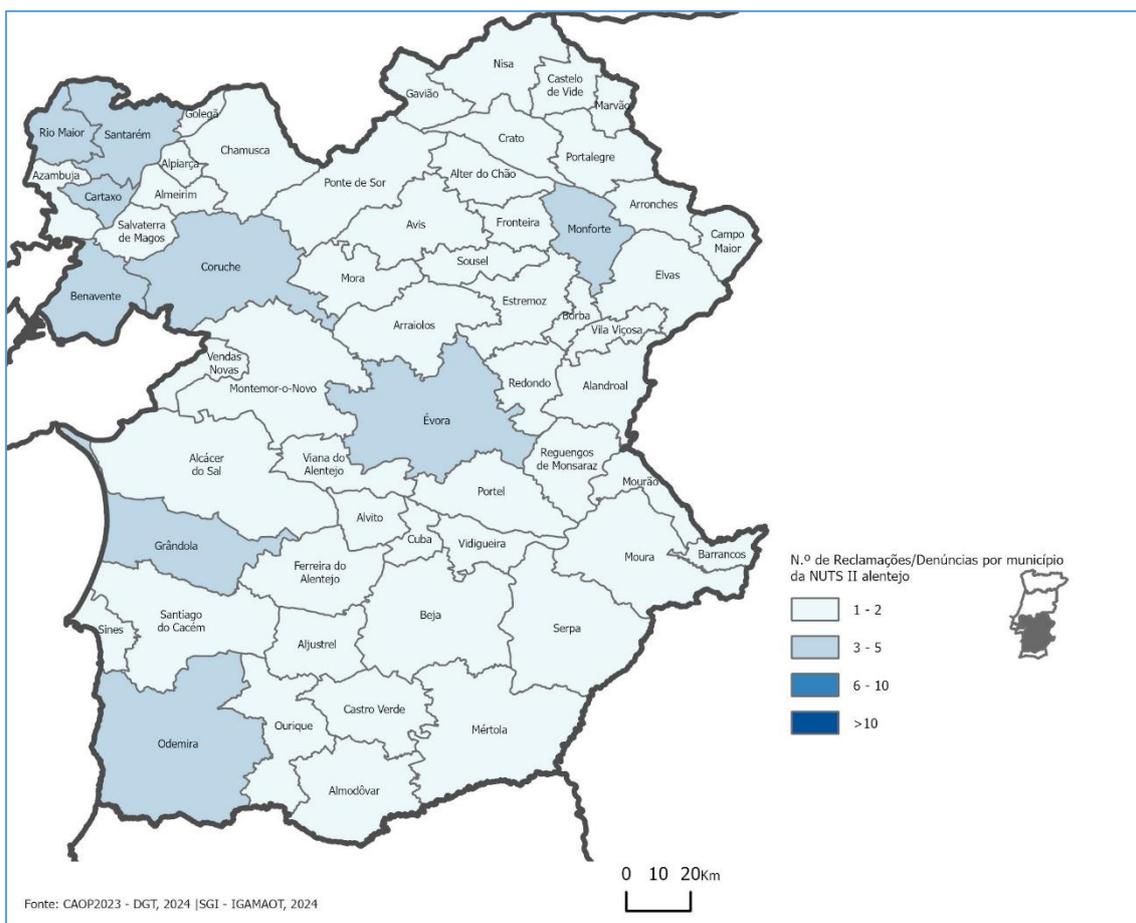


Figura 5 – Região Alentejo: Número de situações denunciadas de prioridade 1 e 2 por concelho (2023)

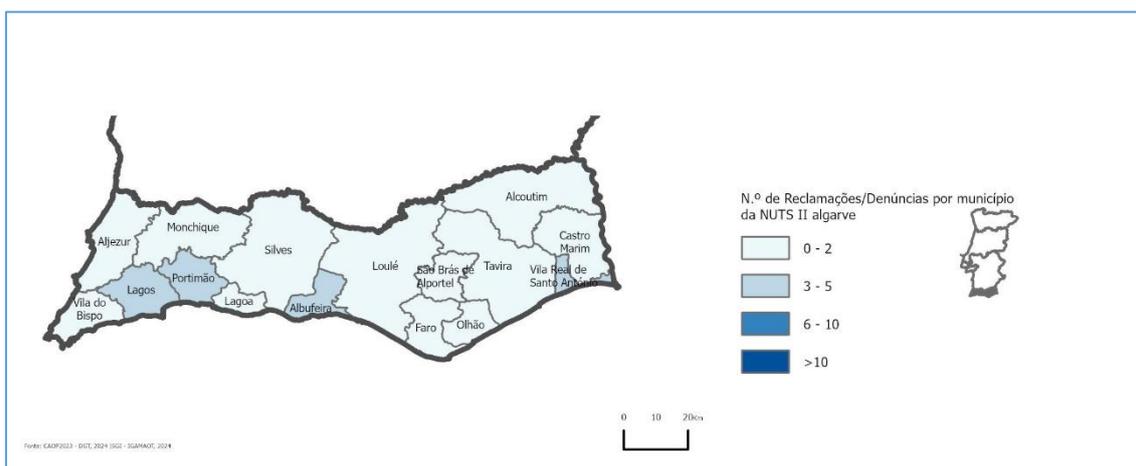


Figura 6 – Região Algarve: Número de situações denunciadas de prioridade 1 e 2 por concelho (2023)

2.6 Caracterização por âmbito e vertente

Nas situações denunciadas de prioridade 1 e 2, no ano de 2023, num total de 477, constatou-se, relativamente aos seus âmbitos, que 358 foram de cariz Ambiental, 87 de Ordenamento do Território e Conservação da Natureza, 11 no domínio Administrativo e Financeiro, 10 referentes a Radiações Ionizantes, 7 relacionadas com Apoios Nacionais e Europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar e 4 relacionados com Sistemas de Segurança Alimentar e Regulação (*vide* Figura 7). Será de relevar que, em alguns casos, as situações denunciadas abarcaram mais do que um âmbito, sendo classificadas com aquele que se considerou preponderante, não obstante a análise de todas as matérias denunciadas na instrução e análise do respetivo processo.

A maioria, 358, a que corresponde 79%, são assim a situações denunciadas de âmbito ambiental, à semelhança do que se verificou nos anos anteriores, a que se segue o número de situações denunciadas referentes a questões de ordenamento do território e conservação da natureza, representando 18% (87 situações denunciadas).

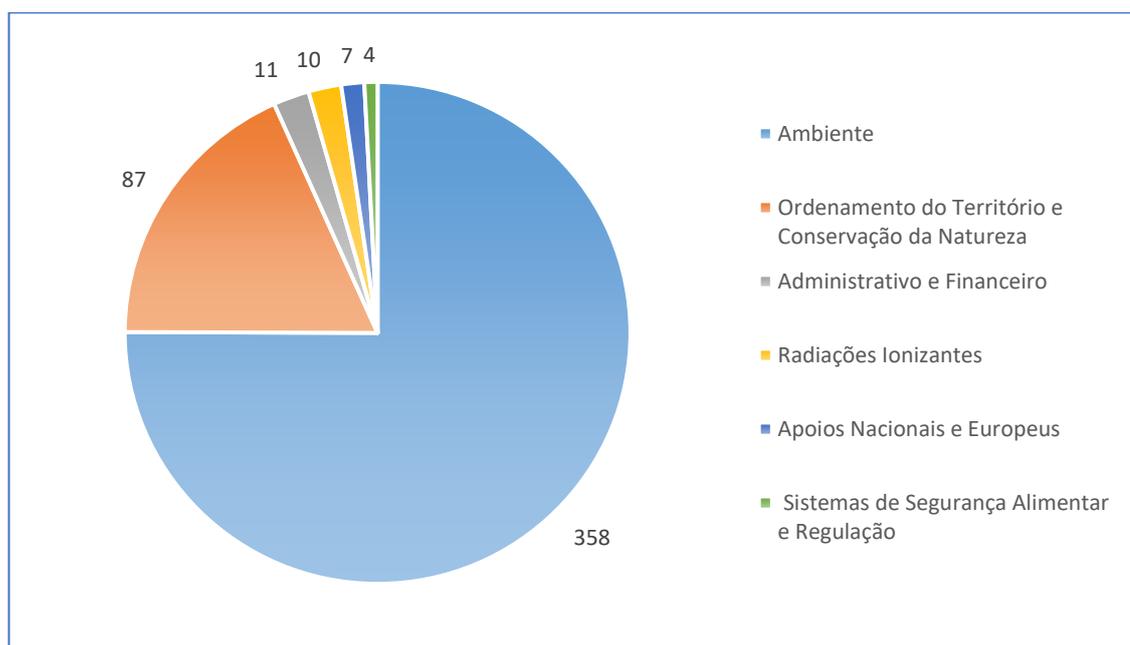


Figura 7 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2023, distribuídas por âmbito

No mapa da Figura 8 é ilustrada a distribuição geográfica, a nível nacional, das situações denunciadas, de prioridade 1 e 2, em 2023, tendo em conta os diferentes âmbitos.

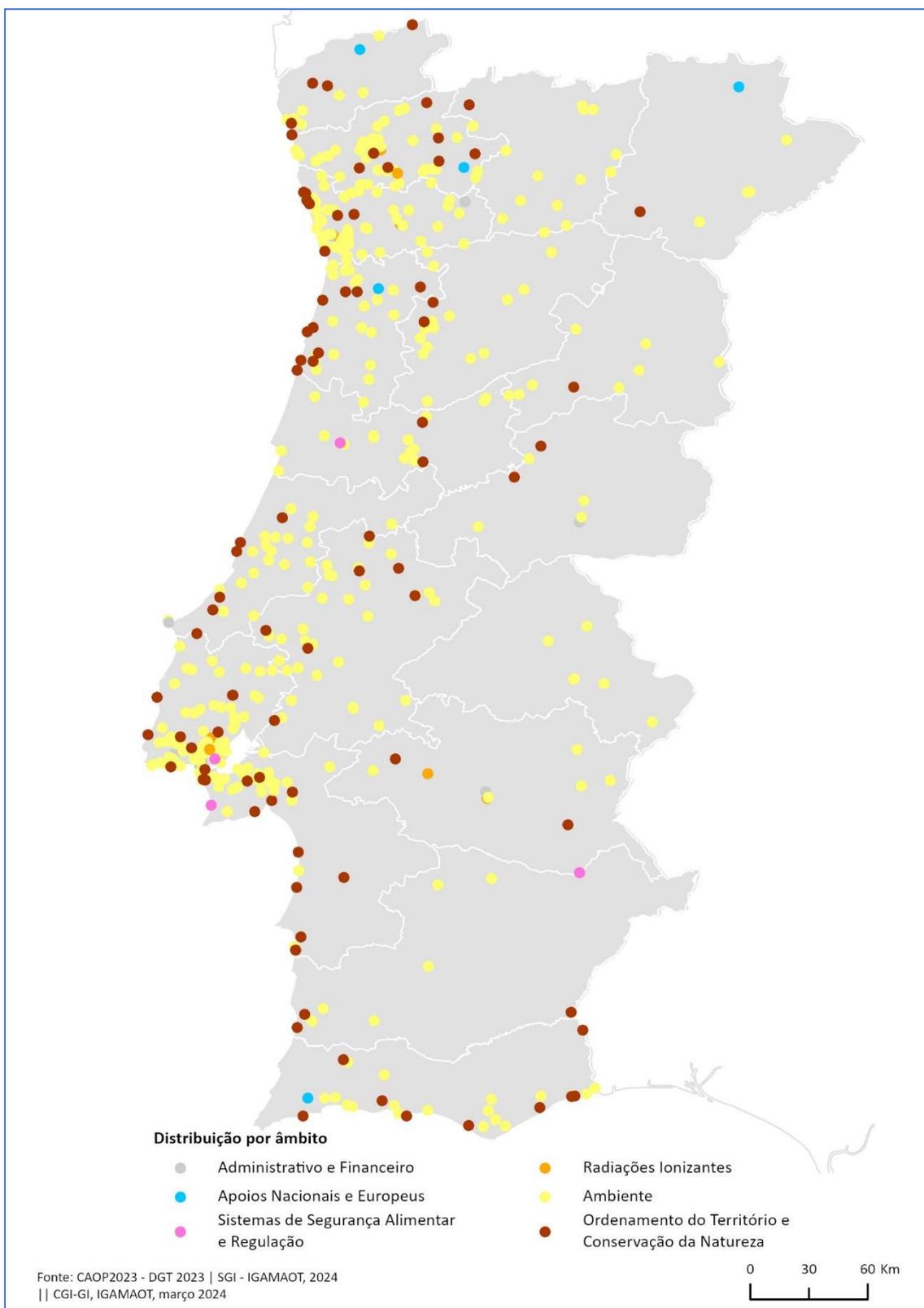


Figura 8 - Distribuição por distrito do âmbito das situações denunciadas de prioridade 1 e 2 (2023)

De forma mais detalhada, apresenta-se na Figura 9, o número de situações denunciadas de domínio ambiental, num total de 358, destacando-se valores mais elevados para as denúncias referentes a recursos

hídricos (163), seguidas dos resíduos (113), das emissões atmosféricas (41), do ruído (33) e do licenciamento de atividades, incluindo avaliação de impacto ambiental (8).

Também, neste ponto se realça que, frequentemente, as situações denunciadas abarcaram mais do que uma vertente ambiental, sendo classificadas com aquela que mais foi destacada, não obstante a análise de todas as matérias denunciadas no âmbito do respetivo processo.

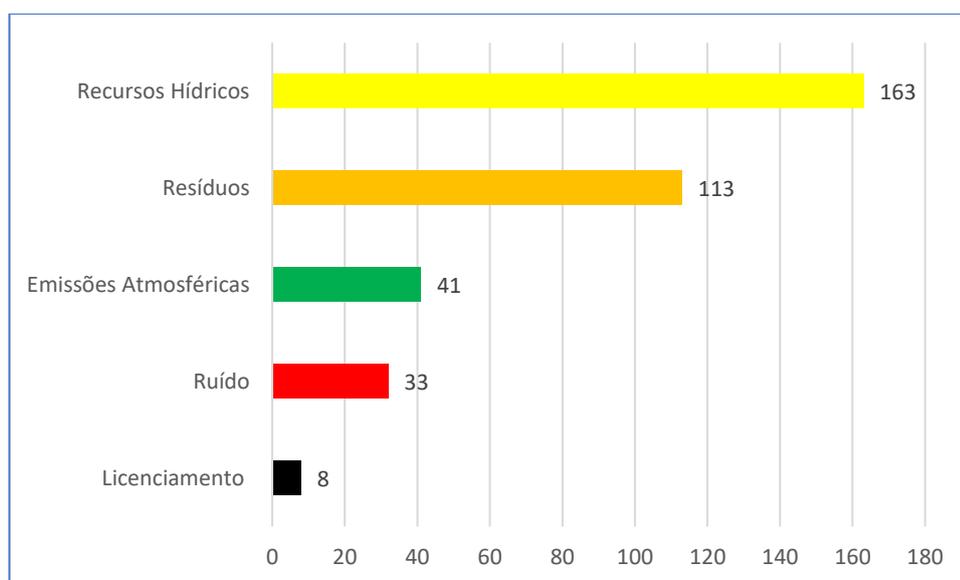


Figura 9 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, de âmbito ambiental distribuídas por vertente (2023)

No que se refere à georreferenciação das situações denunciadas, no ano de 2023, constata-se que as mesmas, independentemente do âmbito ou vertentes, têm maior expressão no litoral (Figura 10).

De evidenciar que no interior do país, se identificam denúncias ao nível das várias vertentes ambientais, embora de uma forma dispersa, sendo, no entanto, as questões ligadas aos resíduos e recursos hídricos (incluindo poluição, descargas de águas residuais e captação de águas subterrâneas e superficiais), as mais reportadas (Figura 10).

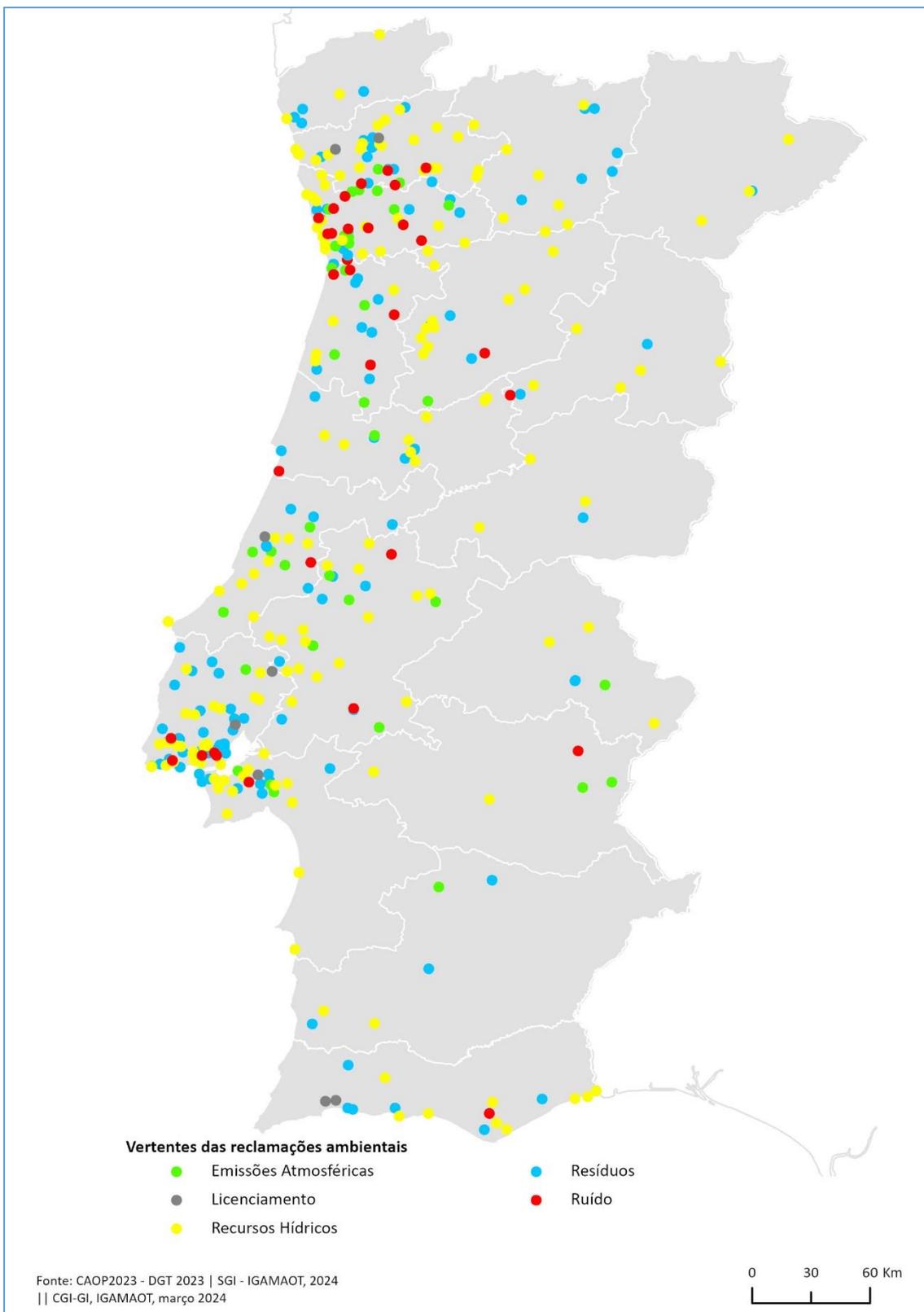


Figura 10 - Situações de âmbito ambiental denunciadas, em 2023, distribuídas por vertente

3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS

Tendo por base os dados referentes ao período 2017-2023, em termos comparativos, e conforme se ilustra na Figura 11, observa-se um aumento do número de situações denunciadas em 2023, representando um aumento de cerca de 15%, relativamente a 2022.

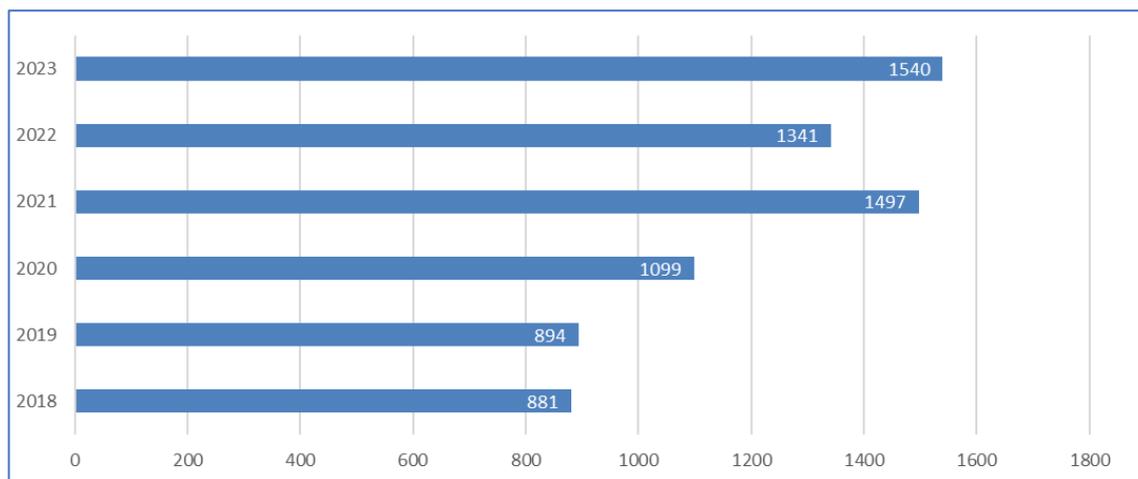


Figura 11 – Comparação em termos anuais do número de situações denunciadas na IGAMAOT

O aumento de situações denunciadas, de 2022 para 2023 (de 1341 para 1540), deve-se ao aumento significativo de denúncias remetidas à IGAMAOT sobre as quais a esta Inspeção Geral não detém competência, uma vez que o número de situações classificadas com Prioridade 1 e 2 se manteve, tal como é demonstrado na Figura 12.

De acordo com o **Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias**, publicado através do Despacho n.º 1681/2020, de 5 de fevereiro de 2020, as denúncias devem ser fundamentadas, com informação tão completa quanto possível sobre os factos que reportam, com referência ao tempo, modo e lugar da ocorrência dos mesmos (local, morada, ou outros elementos de referência como coordenadas geográficas), e indicando todos os intervenientes, nomeadamente a entidade ou o agente visado, bem como outras questões tidas por relevantes.

É importante realçar que continua a ser frequente verificar que o teor das exposições, remetidas a esta Inspeção Geral não contém informação necessária à sua análise como denúncias. Nestas situações, e caso a exposição identifique contactos e alguma informação de base que pode vir a ser complementada, a IGAMAOT solicita aos denunciantes, por uma vez, os dados em falta, informando também da entidade competente, quando aplicável, caso pretenda remeter a sua denúncia diretamente a essa entidade.

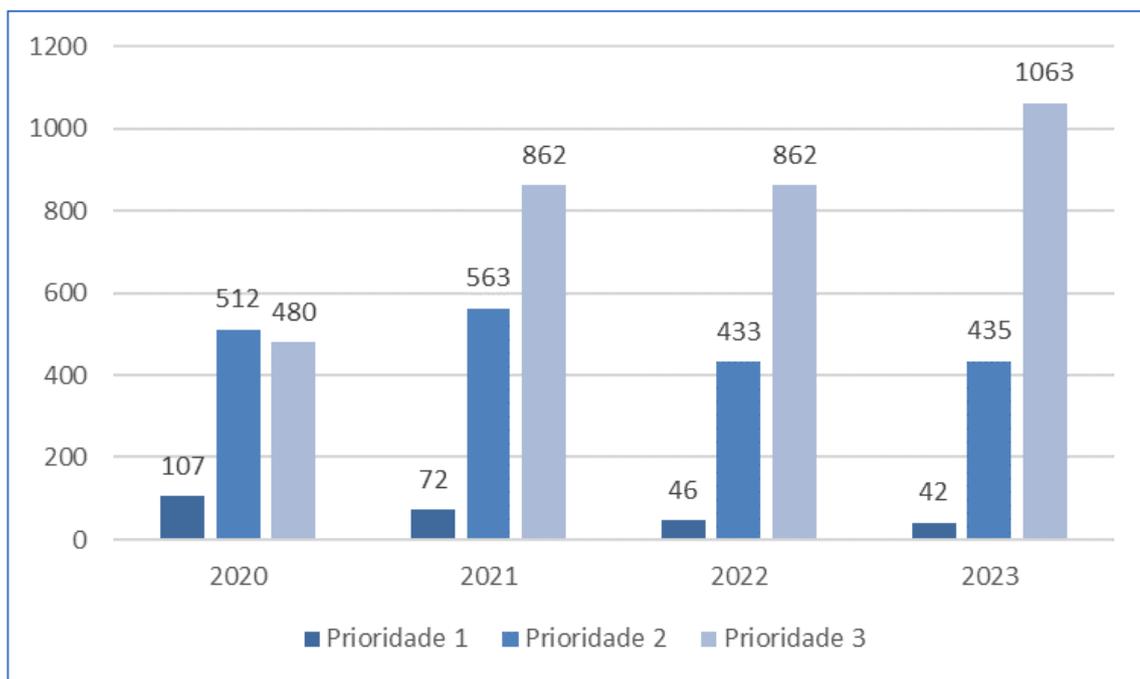


Figura 12 – Mapa comparativo das situações denunciadas por Prioridade 1, 2 e 3 (RD1, RD2, RD3), de 2020 a 2023.

4. CONCLUSÕES

A IGAMAOT receciona, analisa e promove a resolução das reclamações/denúncias/queixas, entre outras, nos domínios do ambiente, proteção radiológica, ordenamento do território, conservação da natureza, agricultura, mar, administrativo e financeiro, nas áreas de atuação abrangidas pelas suas tutelas.

Em 2023, o total de documentos tramitados no âmbito das reclamações e denúncias, cifrou-se em 6030, correspondendo a 3481 documentos rececionados, 2464 expedidos e 85 informações internas elaboradas. O volume de documentos rececionados, correspondeu a um universo de 2518 documentos relativos a situações denunciadas em 2023, ao qual acresceu a tramitação de 963 documentos associados a processos de Reclamação e Denúncia abertos em anos anteriores.

A gestão da documentação na IGAMAOT é efetuada de forma totalmente desmaterializada, privilegiando os meios eletrónicos como o canal de contacto com o exterior, quer com entidades públicas, quer com privadas/particulares, intervenientes nos processos de RD, fator que contribuiu para uma efetiva redução dos tempos de resposta e numa significativa diminuição do consumo de papel, tintas de impressão e dos custos de expedição.

Em 2023 foram analisadas 1540 novas situações denunciadas, das quais 42 foram classificadas com prioridade 1 e, como tal, acompanhadas diretamente pela IGAMAOT, encontrando-se 31 já arquivadas. As 435 situações denunciadas classificadas com prioridade 2 e as 1063 com prioridade 3 foram reencaminhadas para a(s) entidade(s) materialmente competente(s), para averiguação, atuação em conformidade e resposta ao denunciante.

Nas situações de prioridade 2 visou-se ainda assegurar uma resposta da(s) entidade(s) materialmente competente(s) aos denunciantes, sempre que os mesmos abordaram novamente a IGAMAOT, alegando a ausência de resposta. Em alguns casos, pontuais, na sequência de processo de prioridade 2, e face à ponderação de novos factos, designadamente a ausência de resposta da entidade competente perante a situação denunciada, decidiu-se pela abertura de processo de prioridade 1, passando assim esta Inspeção-Geral a acompanhar as diligências realizadas com vista à resolução da situação denunciada. Os dados referentes às situações denunciadas enquadradas em prioridade 1 e 2, são ainda analisados, no âmbito da elaboração dos planos de inspeção das várias áreas de atuação da IGAMAOT e, caso se justifique, integrados nos mesmos.

As situações denunciadas de prioridade 3, por não se integrarem nas competências da IGAMAOT, foram reencaminhadas às entidades competentes, sempre que fundamentadas.

Seguindo o comportamento dos anos anteriores, mantém-se a tendência de maior número de situações denunciadas no litoral, em comparação com o interior de Portugal Continental, notando-se uma maior incidência nas regiões Área Metropolitana de Lisboa e do Norte, sendo a maioria de âmbito ambiental, seguindo-se as questões de ordenamento do território e conservação da natureza. Especificando, relativamente às situações denunciadas de âmbito ambiental, as vertentes mais denunciadas correspondem aos recursos hídricos e resíduos, a que se seguem as vertentes emissões atmosféricas e ruído e, por último, denúncias em matéria de licenciamento (sendo exemplos incumprimento de condições das licenças ambientais ou ao regime de Avaliação de Impacte Ambiental).

Quanto à submissão das denúncias, continua a verificar-se a preferência pela utilização do correio eletrónico, seguida do recurso ao formulário de denúncias disponibilizado no portal da IGAMAOT, sendo que houve uma diminuição de reclamações e denúncias por via CTT e correio eletrónico e um aumento através do Portal da IGAMAOT.

Tendo por base os dados referentes ao período 2017- 2023, constatou-se, um aumento significativo de denúncias remetidas à IGAMAOT (de 862 para 1540) sobre as quais esta Inspeção Geral não detém competência e, como tal classificadas com prioridade 3, sendo que o número de situações classificadas com prioridade 1 e 2 se manteve.

É ainda importante salientar que, à semelhança dos anos anteriores, é frequente constatar que as exposições remetidas à IGAMAOT não contêm os factos necessários à sua análise como denúncias. Nestas situações, e caso se identifiquem contactos e alguma informação de base que pode vir a ser complementada, a IGAMAOT solicita aos exponentes por uma vez, os dados em falta, informando também qual a entidade competente, quando aplicável, caso estes pretendam remeter a sua denúncia diretamente a essa entidade.

Também a esse respeito, no portal da IGAMAOT consta o [Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias](#), publicado através do Despacho n.º 1681/2020, de 5 de fevereiro de 2020, que salienta a informação relativa aos elementos a apresentar numa denúncia, de forma a permitir o seu tratamento, devendo esta ser fundamentada, com informação tão completa quanto possível sobre os factos que reportam, com referência ao tempo, modo e lugar da ocorrência dos mesmos (local, morada, ou outros elementos de referência como coordenadas geográficas), e indicando todos os intervenientes, nomeadamente a entidade ou o agente visado, bem como outras questões tidas por relevantes.

Por fim, cumpre realçar que, no âmbito dos procedimentos de tratamento das reclamações e denúncias, a IGAMAOT tem contado com a imprescindível colaboração das entidades públicas às quais as mesmas são reencaminhadas, atentas as suas competências, nomeadamente a APA e respetivas Administrações de Regiões Hidrográficas Norte, Centro, Tejo e Oeste, Alentejo e Algarve, as CCDR do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, o ICNF, o IAPMEI, as DRAP do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, a DGAV, a DGEG, a ACT, a IGF, as Autoridades de Saúde e as Câmaras Municipais, sendo de realçar a imprescindível cooperação e prestação de serviço público, através da devida resposta a reclamações e denúncias apresentadas pelos cidadãos às autoridades públicas.