

## Reclamações e Denúncias – ano de 2018

## ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO .....	1
2. RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS .....	3
2.1. Classificação .....	3
2.2 Gestão .....	4
2.3 Caracterização .....	8
2.4 Distribuição geográfica.....	8
2.5 Âmbito e vertentes das situações denunciadas.....	9
2.6 Estado dos processos de reclamação e denúncia abertos na IGAMAOT .....	11
3. EVOLUÇÃO ANUAL DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS.....	13
4. COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES .....	14

**SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS**

AC - Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus

ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

AF- Avaliação do Desempenho e de Gestão Administrativa e Financeira

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

APA - Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

ARH - Administração da Região Hidrográfica

AS - Auditoria aos Sistemas de Regulação e aos Sistemas de Controlo Oficial no âmbito da Segurança Alimentar

CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CGI – Controlo e Gestão da Informação

CM - Câmara Municipal

DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia

DRAP - Direção Regional de Agricultura e Pescas

EM - Equipa Multidisciplinar

GNR/SEPNA - Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente da Guarda Nacional Republicana

IA – Inspeção Ambiental

IAPMEI - Agência para a Competitividade e Inovação

ICNF - Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas

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

IGF - Inspeção-Geral de Finanças

IP – Instituto Público

PSP/BriPA- Brigadas de Proteção do Ambiente da Polícia de Segurança Pública

RD - Reclamações e Denúncias

RE - Relações Externas

RPI - Regulamento do Procedimento de Inspeção da IGAMAOT

SGI - Sistema de Gestão de Informação

UA – Utilizador do ambiente

## 1. ENQUADRAMENTO

De acordo com a estrutura matricial da Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT) em unidades flexíveis, a atividade desta Inspeção-Geral compreendeu, em 2018, 8 equipas multidisciplinares (*vide Figura 1*).



Figura 1 – Organograma da IGAMAOT (Fonte: EM CGI, 20.03.2019 )

A IGAMAOT receciona, analisa e promove a resolução das reclamações/denúncias/queixas, entre outras, nos domínios do ambiente, ordenamento do território, conservação da natureza, agricultura, mar, pescas, floresta, desenvolvimento rural e segurança alimentar, administrativa e financeira e apoios nacionais e europeus provenientes, designadamente, de particulares, associações ambientais e organismos da administração central e local.

Qualquer cidadão ou entidade privada ou pública pode apresentar uma denúncia à IGAMAOT, desde que por escrito, através correio, fax ou correio eletrónico, incentivando-se a sua formalização através do preenchimento, no sítio da IGAMAOT, do **Formulário de Denúncia** <https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/>, inserindo informação tão completa quanto possível sobre os factos denunciados, com referência à data, modo e lugar da ocorrência dos mesmos (local, morada, ou outros elementos de referência como coordenadas geográficas), com indicação da entidade ou do agente visado, bem como outras questões havidas por relevantes.

Após o envio do formulário, o reclamante receberá um email no endereço eletrónico por si indicado com o número de registo da denúncia.

Dada a relevância que assume o tratamento de reclamações e denúncias efetuadas no exercício da cidadania e na resolução dos problemas ambientais e na defesa dos direitos dos cidadãos, e a necessidade de divulgar os critérios e procedimentos utilizados pela IGAMAOT nessa matéria, foi aprovado pelo Despacho n.º 5396/2018, de 30 de maio, publicado no Diário da República, 2.ª série - N.º 104, o **Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT**<sup>1</sup>. De acordo com este manual, todas as situações denunciadas dirigidas à Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT), designadamente, nos domínios do ambiente, ordenamento do território, conservação da natureza, agricultura, mar, pescas, floresta, desenvolvimento rural e segurança alimentar, áreas administrativa e financeira e de apoios nacionais e europeus, são objeto de gestão, tratamento ou encaminhamento pela Equipa Multidisciplinar (EM) de Relações Externas (RE), atenta a sua competência em “Efetuar a gestão de todas as queixas, exposições e outras solicitações endereçadas à IGAMAOT”.

O presente documento contém um balanço das reclamações e denúncias recebidas e geridas pela IGAMAOT em 2018, onde se pode aceder ao número de situações denunciadas, bem como à análise das diferentes vertentes reclamadas, predominância geográfica das denúncias, entidades envolvidas na resolução das reclamações/denúncias, e a evolução do número de processos de reclamações/denúncias nos últimos anos.

---

<sup>1</sup> Publicado no site da IGAMAOT em <https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/>

## 2. RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

### 2.1. Classificação

De acordo com o “**Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT**”, as situações denunciadas rececionadas na IGAMAOT são sujeitas a uma triagem, em função das competências estabelecidas na legislação para esta Inspeção-Geral e da matéria denunciada. Em consequência são enquadradas numa classificação de prioridades entre 1, 2, 3 ou 4, conforme critérios constantes no *Quadro 1*, que define a entidade que será responsável pela sua gestão.

*Quadro 1. Critérios para a classificação das situações denunciadas em prioridades 1 a 4*

PRIORIDADE	MATÉRIA DENUNCIADA	ENTIDADE RESPONSÁVEL
1	Da competência material <b>exclusiva</b> da IGAMAOT	IGAMAOT
2	Da competência material <b>partilhada</b> da IGAMAOT com outras entidades	Entidade responsável pelo controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) não tutelada pelos Ministérios da Administração Interna, do Ambiente, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e do Mar + IGAMAOT.
3	Da competência material <b>subsidiária</b> da IGAMAOT	Entidades com competência material de controlo prévio (licenciamento) e/ou sucessivo (fiscalização) <b>tutelada</b> pelos Ministérios da Administração Interna, do Ambiente, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e do Mar.  <b>Residualmente</b> a IGAMAOT (caso de impossibilidade absoluta daquelas ou quando contiverem factos suscetíveis de enquadrar situações de grave lesão para o interesse público ou de perigo grave para a saúde, segurança das pessoas e bens, bem como de recursos e valores naturais) (caso em que passa a prioridade 1 para efeitos de tramitação)
4	Sem competência <b>da</b> IGAMAOT	Entidade materialmente competente

## 2.2 Gestão

As situações denunciadas de prioridade 1 e 2 podem ser tramitadas para uma das equipas multidisciplinares (EM), nomeadamente as EM IA, EM AOT/CN, EM AF, EM AS ou EM AC, nos termos do Regulamento do Procedimento de Inspeção (RPI) da IGAMAOT, aprovado pelo Despacho n.º 10.466/2017 (2ª série), de 30 de novembro<sup>2</sup>. Tal decorre do seu art.º 14º, no qual se refere que no âmbito da instrução pode haver lugar à realização de diligências junto das entidades visadas, tendo em vista a recolha de informações e elementos probatórios que possibilitem a formulação de um juízo sobre o eventual desencadeamento de uma ação de inspeção ou análise técnica específica.

As situações denunciadas da área ambiental são consideradas de prioridade 1, e geridas diretamente pela EM de Inspeção Ambiental (IA), 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 Qualidade do Ar Interior (QAI) ou ainda, que serão alvo de inspeção programada.
- Denúncias relativas a Utilizadores do Ambiente (UA), ou outras atividades 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 são classificadas como sendo de prioridade 1 as:

- Denúncias relativas a atuação já comunicada às entidades com competências de controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) pelos Ministérios do Ambiente, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e do Mar, com evidências e fundamentos que demonstrem que a atuação não se mostrou bastante para dar resposta à situação denunciada, ou,
- Denúncias de outras matérias da competência exclusiva da IGAMAOT.

---

<sup>2</sup> <https://www.igamaot.gov.pt/informacoes/procedimentos-inspecao/>

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 já comunicada às entidades competentes em sede de controlo prévio (licenciamento) ou de controlo sucessivo (fiscalização), com evidências e fundamentos que demonstrem que a sua atuação não se haja mostrado bastante para dar resposta ao denunciante.*

As situações denunciadas de prioridade 3 e 4, são analisadas e encaminhadas para a(s) entidade(s) identificada(s) como materialmente competente(s) na matéria denunciada, sendo estas entidades identificadas na ótica dos princípios da proximidade e subsidiariedade, ou, atendendo às competências legalmente atribuídas às entidades coordenadoras de autorização e licenciamento e/ou controlo e fiscalização da atividade económica em causa.

Na prioridade 3 e 4, tendo em conta a vertente na qual se insere a reclamação/denúncia, as situações denunciadas, constantes destes processos, serão encaminhadas, maioritariamente, para:

#### **Direções Regionais de Agricultura e Pescas:**

- Reclamações e denúncias sobre **exploração de atividades pecuárias**, incluindo de ruído, recursos hídricos, resíduos ou emissões atmosféricas;
- **Valorização agrícola de lamas;**
- Usos ou ações materializadas em **Reserva Agrícola Nacional (RAN);**
- Práticas agrícolas objeto de **financiamento europeu.**

#### **Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas:**

- 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/ ARH (Administração da Região Hidrográfica – Serviço Desconcentrado 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**.

**Autoridade para as Condições de Trabalho e Autoridades de Saúde:**

- Remoção de materiais com **amianto** que possam pôr em risco a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Identificar/esclarecer as 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 a respetiva Câmara Municipal:**

- Reclamações e denúncias sobre **atividades industriais**, quando esta é a entidade licenciadora, incluindo de ruído, recursos hídricos, resíduos ou emissões atmosféricas.

**Direção Geral de Energia e Geologia:**

- Reclamações e denúncias sobre **extração de massas minerais (minas e pedreiras)**, quando esta é a entidade licenciadora, incluindo de ruído, recursos hídricos, resíduos ou emissões atmosféricas.

## **Câmaras Municipais**

- **Saneamento e sistemas de abastecimento de água;**
- Gestão de **resíduos urbanos e resíduos de construção e demolição;**
- Reclamações e denúncias sobre atividades industriais e extração de massas minerais (pedreiras), quando esta é a entidade licenciadora, incluindo de **ruído ou emissões atmosféricas;**
- Reclamações e denúncias sobre **funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas, de comércio de bens, de prestação de serviços, mini e supermercados, ginásios, recintos desportivos, espetáculos e festividades ao ar livre, ou obras**, incluindo de **ruído ou emissões atmosféricas;**
- **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).

## **Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional**

- Reclamações e denúncias sobre **operadores de gestão de resíduos**, incluindo de ruído, recursos hídricos, resíduos ou emissões atmosféricas;
- Usos ou ações materializadas em **Reserva Ecológica Nacional (REN)**.

## **Inspeção-Geral de Finanças (IGF):**

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

De ressaltar ainda que, as situações denunciadas são alvo de georreferenciação, havendo abertura de processo administrativo dedicado, com exceção das situações denunciadas de prioridade 4 sobre as quais a IGAMAOT não detém competência, com vista a análise estatística e análise de risco, sendo um critério considerado na definição dos planos anuais de inspeção ambiental.

### 2.3 Caracterização

No ano de 2018 foram tramitadas 881 situações denunciadas (*vide Quadro 2*), que deram origem a 645 processos de Reclamação e Denúncia (RD) na IGAMAOT, classificados de acordo com as prioridades definidas no “Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT”.

*Quadro 2. Número de situações denunciadas rececionadas e geridas em 2018, por prioridade*

Prioridade	N.º
1	78
2	63
3	491
4	249
Total	881

Parte destas denúncias foram geridas pelas várias Equipas Multidisciplinares (EM), tendo em conta as suas atribuições.

### 2.4 Distribuição geográfica

Das 645 situações denunciadas registadas na IGAMAOT de prioridade 1, 2 e 3, no ano de 2018, foi possível georreferenciar 624. Destaca-se o elevado número de situações denunciadas no distrito de Lisboa, e no distrito do Porto, bem como um acentuado número de situações denunciadas no litoral, em detrimento do reduzido número relativo ao interior de Portugal Continental (*vide Figura 2*).

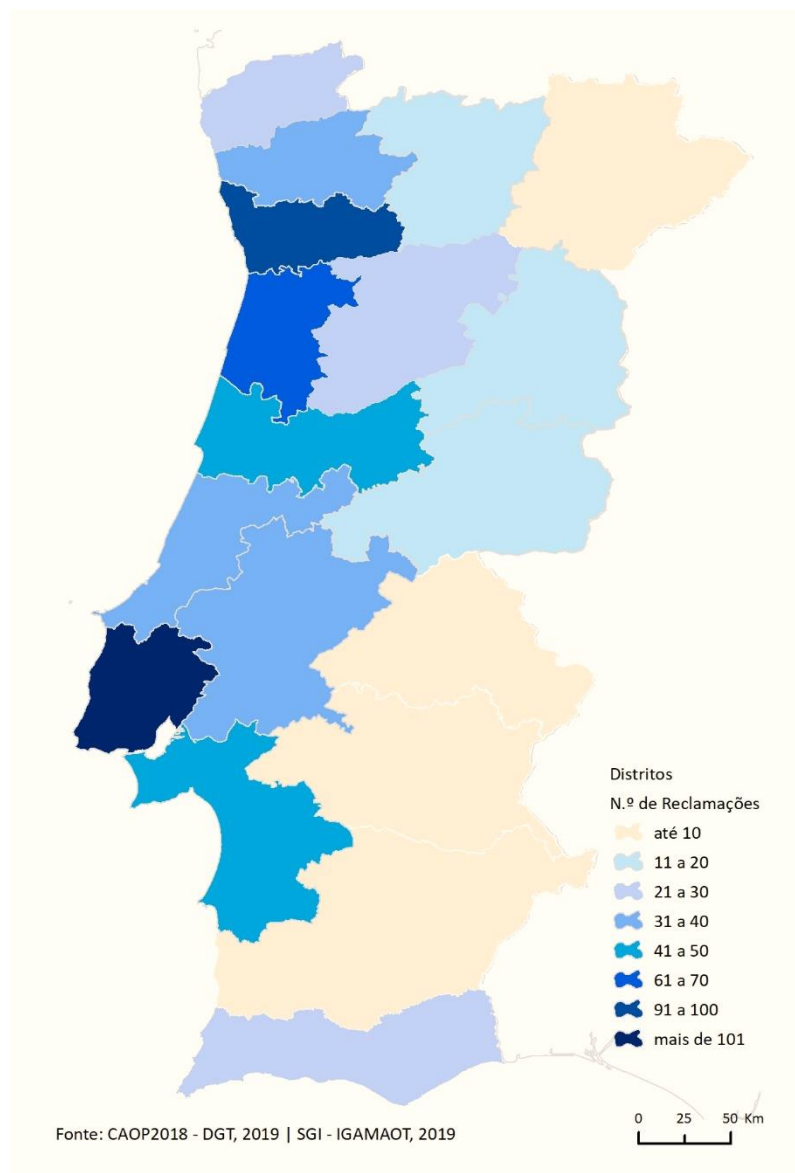


Figura 2 – Distribuição por distrito de Portugal Continental das situações denunciadas em 2018 de prioridade 1, 2 e 3 por local da denúncia (fonte: EM CGI, 21.02.2019)

## 2.5 Âmbito e vertentes das situações denunciadas

Nas situações denunciadas e georreferenciadas de prioridade 1, 2 e 3 constatou-se que 533 foram de âmbito ambiental (AM), 43 do âmbito específico do Ordenamento do Território (OT), 5 do âmbito específico da Conservação da Natureza (CN) e 43 de outros âmbitos, nos domínios da agricultura, mar, pescas, floresta, desenvolvimento rural e segurança alimentar, administrativa e financeira e apoios nacionais e europeus. A maioria, 85%, corresponde assim a situações denunciadas de âmbito ambiental, à semelhança do que se verificou nos anos anteriores (*vide Figura 3*).

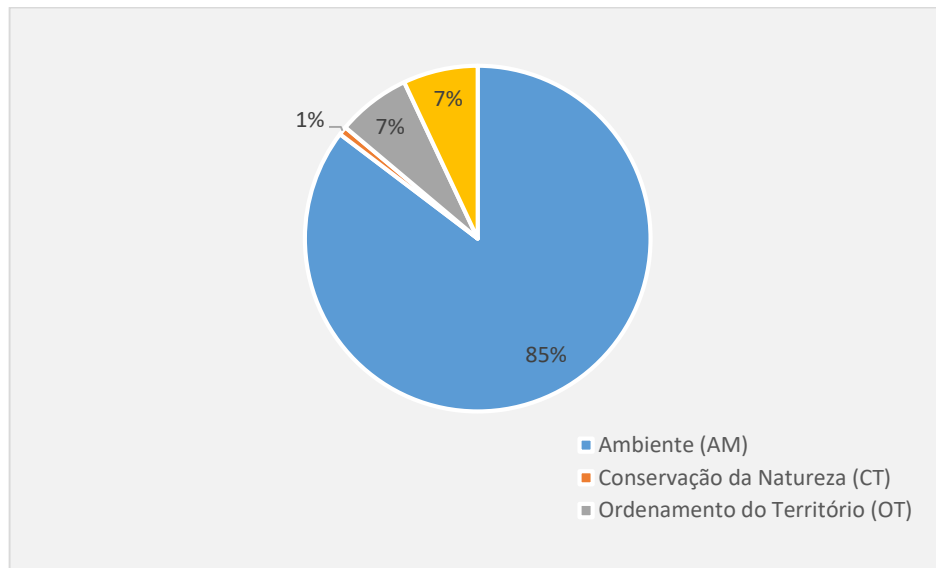


Figura 3 - Situações denunciadas em 2018 distribuídos por âmbito (fonte: SGI, consulta a 15.03.2019)

De forma mais detalhada, apresenta-se na *Figura 4*, o número de situações denunciadas, na área ambiental, por vertentes ambientais, destacando-se números mais elevados nos resíduos (150), emissões atmosféricas (113), ruído (89) e poluição dos recursos hídricos e águas residuais (116<sup>3</sup>).

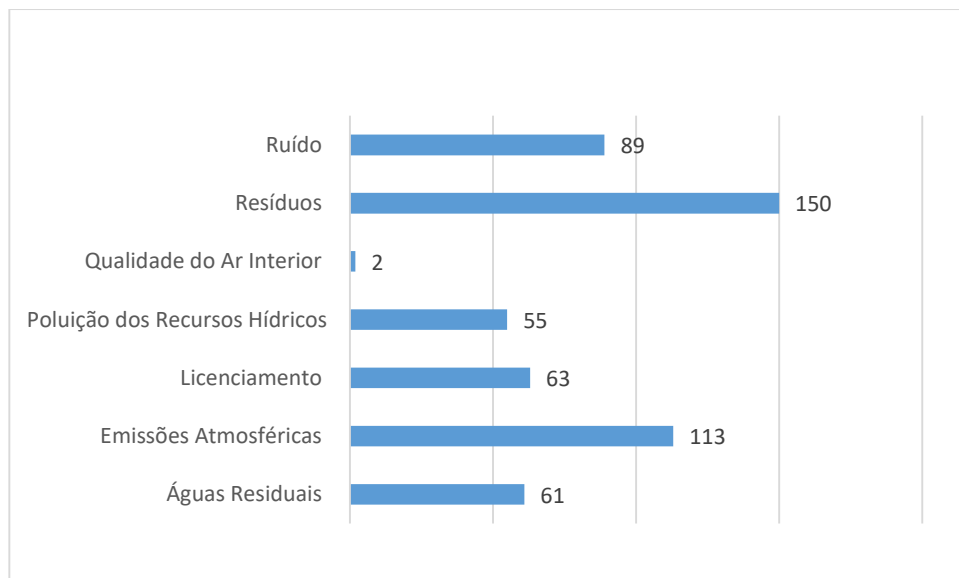


Figura 4 - Situações denunciadas em 2018 distribuídas por vertente ambiental (fonte: SGI, consulta a 15.03.2019)

<sup>3</sup> Correspondente ao somatório das vertentes poluição dos recursos hídricos e águas residuais.

No que se refere à georreferenciação dos processos, no ano de 2018, confirma-se mais uma vez que todas os âmbitos e vertentes têm maior expressão no litoral, nomeadamente nos distritos de Lisboa e Porto.

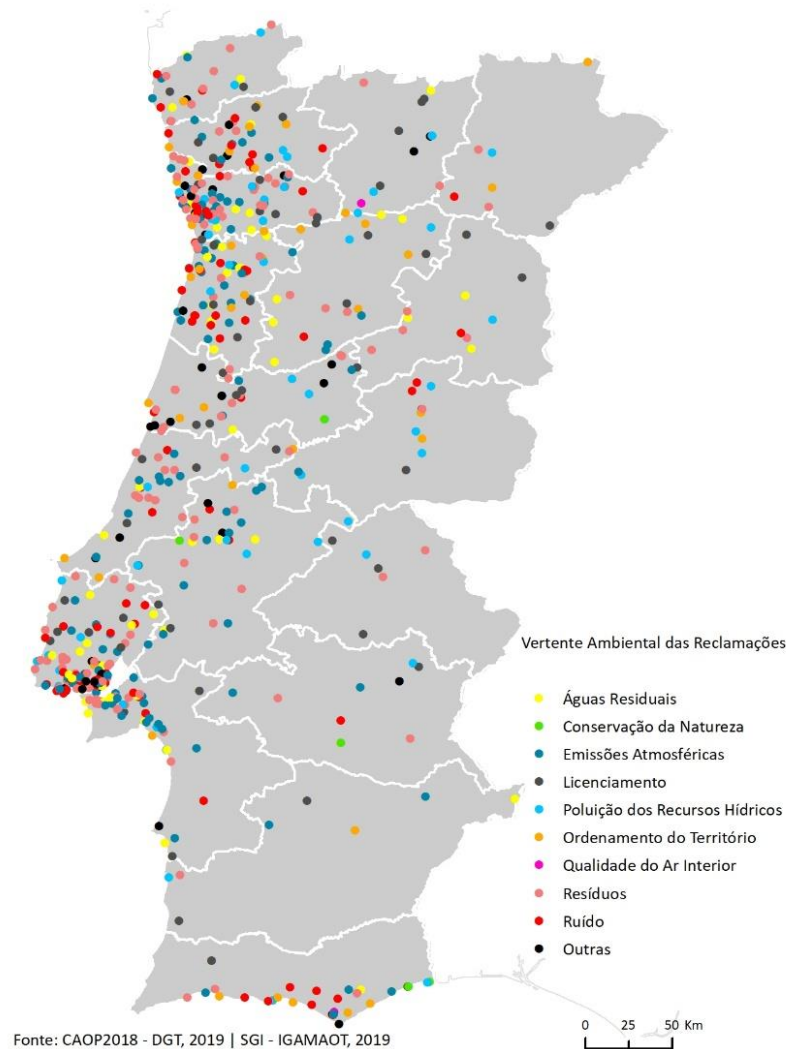
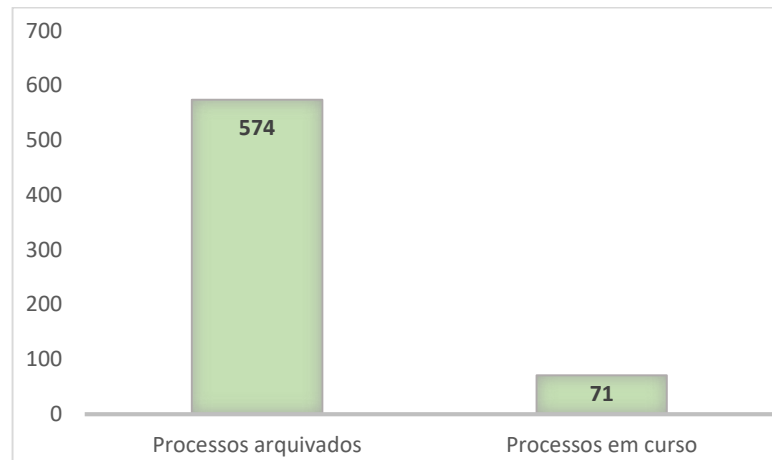


Figura 5 - Situações denunciadas em 2018 distribuídos por âmbito e vertente (fonte: EM CGI, 15.03.2019)

## 2.6 Estado dos processos de reclamação e denúncia abertos na IGAMAOT

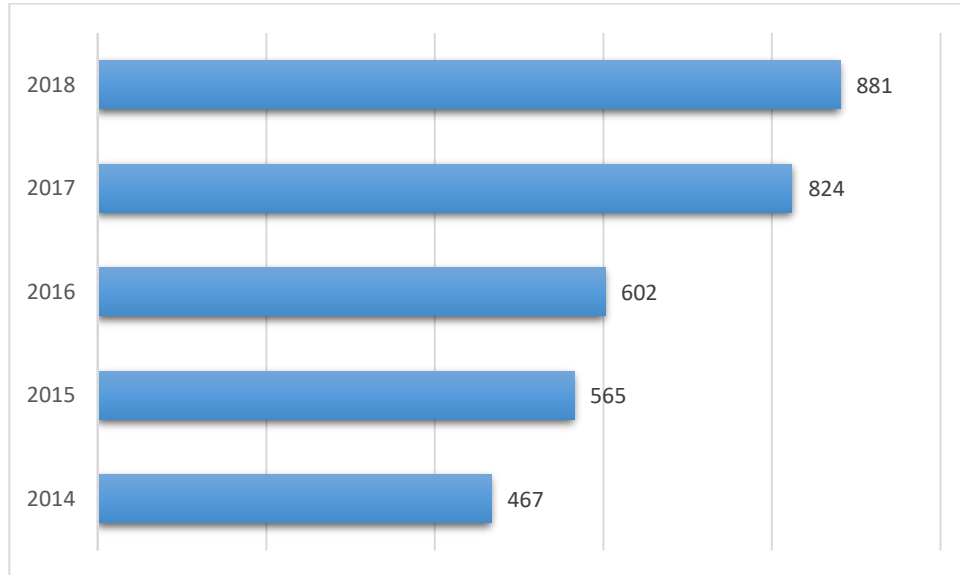
No ano de 2018 foram geridos e arquivados 574 processos RD de prioridade 1, 2 e 3 abertos nesse ano, encontrando-se em curso, à data de 15.03.2019, 71 processos RD de prioridade 1 e 2, que se encontram ainda a ser ainda alvo de diligências (*vide* Figura 5).



*Figura 6 - Estado dos processos de prioridade 1, 2 e 3 no ano de 2018 (fonte: SGI, consulta a 15.03.2019)*

De salientar que foram concluídos e arquivados 89% dos processos RD registados em 2018, encontrando-se atualmente em curso, por se encontrarem a decorrer diligências diversas, apenas 11%. No ano de 2018 foram ainda geridos e arquivados 280 processos RD dos anos de 2016 e 2017.

### 3. EVOLUÇÃO ANUAL DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS



*Figura 7 - Comparativo anual do número de situações denunciadas na IGAMAOT*

Tendo por base os dados referentes aos 5 anos anteriores, em termos comparativos, e conforme se ilustra na *Figura 7*, observa-se um aumento gradual do número de situações denunciadas entre 2014 e 2018, o que remete para um maior nível de consciência e de iniciativa, designadamente, de proteção do ambiente, por parte de cidadãos e entidades.



#### **4. COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES**

Como referido no ponto 2.2, as situações denunciadas que se enquadram nas prioridades 3 ou 4, foram encaminhadas maioritariamente para outras entidades, com competência material de controlo prévio (licenciamento) e/ou sucessivo (fiscalização) tutelada pelos Ministros da Administração Interna, do Ambiente e da Transição Energética, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e Mar ou por outras Tutelas.

Cumprе destacar o elevado nível de colaboração e articulação que foi prestada pelas entidades públicas mencionadas e o trabalho e empenho demonstrados na resposta às situações denunciadas, destacando ainda o apoio inestimável prestado pela GNR/SEPNA - Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente da Guarda Nacional Republicana e pela PSP/BriPA - Brigadas de Proteção do Ambiente da Polícia de Segurança Pública, sempre que solicitada a sua atuação.