

igamaot

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

Gestão de Reclamações e Denúncias pela IGAMAOT

2019

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 e 2.....	5
2.3 Processos de prioridade 3 e 4.....	6
2.4 Caracterização por prioridade, canais de comunicação, estado dos processos.....	9
2.5 Caracterização por distribuição geográfica e vertente.....	10
2.6 Caracterização por âmbito e vertente.....	15
3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS (2015-2019).....	18
4. CONCLUSÕES.....	19

SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS

AC - Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus

ACT - Autoridade para as Condições do 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

CAJIC - Contraordenações, Assuntos Jurídicos e Investigação Criminal

CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CGI – Controlo e Gestão da Informação

DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia

DRAP - Direção Regional de Agricultura e Pescas

EM - Equipa Multidisciplinar

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

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

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

RD - Reclamações e Denúncias

RE - Relações Externas

RPI - Regulamento do Procedimento de Inspeção da IGAMAOT

SGI - Sistema de Gestão de Informação da IGAMAOT

RAD – Radiações Ionizantes

1. ENQUADRAMENTO

A Inspecção-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 auditorias para as áreas compreendidas na missão e atribuições dos organismos e serviços sujeitos à tutela da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, Ministro do Ambiente e da Ação Climática, Ministra da Agricultura e Ministro do Mar¹.

Pelo Decreto-Lei n.º 23/2012, de 1 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 153/2015, de 7 de agosto, com posterior alteração pelo Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro foram estabelecidas as áreas principais para a sua intervenção – controlo, inspeção e auditorias aos serviços e organismos na esfera de atuação da IGAMAOT, nas respetivas áreas de administração e gestão, e nas áreas de missão, designadamente no âmbito da regulação e da segurança alimentar e o controlo de apoios financiados por fundos nacionais e fundos da UE e, nas áreas do ambiente, da proteção radiológica, do ordenamento do território e da conservação da natureza, o acompanhamento permanente e avaliação da legalidade.

De acordo com a sua estrutura matricial em unidades flexíveis, a atividade desta Inspecção-Geral compreendeu, em 2019, nove equipas multidisciplinares (*vide* Figura 1).

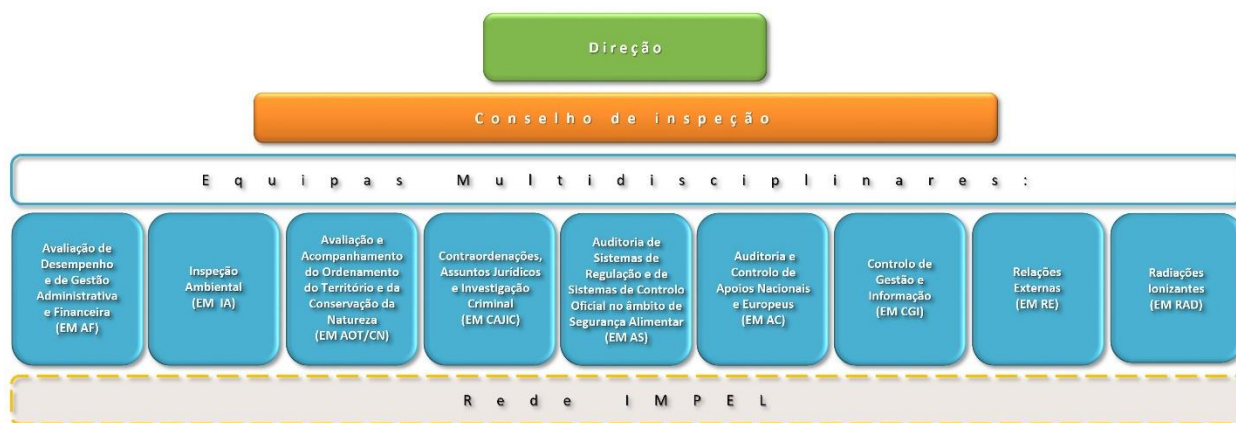


Figura 1 – Organograma da IGAMAOT

¹ Com a publicação do Decreto-Lei n.º 169-B/2019, de 3 de dezembro. Anteriormente as tutelas competiam ao Ministro do Ambiente e da Transição Energética, Ministro da Administração Interna, Ministro da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e Ministra do Mar, conforme o Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro.

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, floresta, desenvolvimento rural, controlo oficial no âmbito da segurança alimentar, administrativo, relações laborais e financeiro, nas áreas de atuação abrangidas pelas suas tutelas, e ainda dos apoios nacionais e europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar.

Os cidadãos e entidades privadas ou públicas podem remeter denúncias ou reclamações à IGAMAOT, desde que por escrito, incentivando-se que as mesmas sejam apresentadas através do seu portal da *internet*, preenchendo o Formulário de Denúncia² aí disponibilizado em área dedicada, nos separadores “Espaço Público” – DENUNCIAR.

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 entre outros, 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 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 IGAMAOT³, que vigorou no ano de 2019. Nesse Manual, dispõe-se que 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.

O presente documento contém um balanço das reclamações e denúncias recebidas e geridas pela IGAMAOT em 2019, 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/comunicações/pedidos dos mesmos denunciantes.

² <https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/>

³ Este Manual vigorou durante o ano de 2019, tendo sido substituído pelo Manual publicado pelo Despacho n.º 1681/2020 (Diário da República, 2.ª série, N.º 25, 5 de fevereiro de 2020).

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 no ano de 2019, as situações denunciadas rececionadas foram sujeitas a triagem, e em consequência enquadradas na respetiva classificação de prioridades - 1, 2, 3 ou 4, conforme critérios constantes no

Quadro 1, em função das competências estabelecidas na legislação e respetivas atribuições desta Inspeção-Geral, e ainda da matéria denunciada.

Quadro 1. Critérios para a classificação das situações denunciadas em prioridades 1 a 4, no ano 2019

PRIORIDADE	MATÉRIA DENUNCIADA	ENTIDADE RESPONSÁVEL
1	Da competência material exclusiva da IGAMAOT	IGAMAOT
2	Da competência material partilhada 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 subsidiária da IGAMAOT	Entidades com competência material de controlo prévio (licenciamento) e/ou sucessivo (fiscalização) tutelada pelos Ministérios da Administração Interna, do Ambiente, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e do Mar (até 03.12.2019) e dos Ministérios da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Ambiente e da Ação Climática, da Agricultura e do Mar (após 04.12.2019). Residualmente 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 da IGAMAOT	Entidade materialmente competente.

Todas as situações denunciadas são alvo de georreferenciação e abertura de processo administrativo dedicado, com exceção das situações denunciadas de prioridade 4, sobre as quais a IGAMAOT não detém competência, que são alvo de registo coletivo. Os dados referentes às situações denunciadas enquadradas em prioridade 1, 2 e 3, são ainda analisados no âmbito da elaboração dos planos de inspeção para as várias áreas de atuação desta Inspeção-Geral.

2.2 Processos de prioridade 1 e 2

As situações denunciadas de prioridade 1 e 2 foram tramitadas e seguidas, até à sua resolução, pela IGAMAOT. As denúncias de prioridade 2 foram acompanhadas pela equipa multidisciplinar (EM) Relações Externas (RE), e muitas situações de prioridade 1 foram geridas diretamente pelas Equipas responsáveis pelas seguintes áreas: Ambiental (EM IA), Ordenamento do Território/Conservação da Natureza (EM AOT/CN), Avaliação do Desempenho e de Gestão Administrativa e Financeira (EM AF), Auditoria aos Sistemas de Regulação e aos Sistemas de Controlo Oficial no âmbito da Segurança Alimentar (EM AS), Radiações Ionizantes (EM RAD), Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus (EM AC) ou Contraordenações, Assuntos Jurídicos e Investigação Criminal (CAJIC).

As situações denunciadas da área Ambiental foram 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 foram 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 Ministros da Administração Interna, do Ambiente e da Transição Energética, da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e do Mar (até 03.12.2019) e dos Ministérios da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Ambiente e da Ação Climática, da Agricultura e do Mar (após 04.12.2019) 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.*

As situações denunciadas das áreas do Ordenamento do Território (OT) e/ou Conservação da Natureza (CN) foram 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.*

A classificação de prioridade 1 nas restantes áreas de atuação da IGAMAOT e a classificação de prioridade 2 foi efetuada de forma casuística, fundamentada nos critérios expostos no Quadro 1.

A tramitação ocorreu 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.

No que concerne aos processos de Reclamação e Denúncia (RD) de prioridade 1 e 2 abertos em 2019, num total de 122, foram já arquivados 61, encontrando-se em curso, à data de 2020-04-28, 61 processos que se encontram ainda a ser alvo de diligências, com vista à resolução das situações denunciadas.

2.3 Processos de prioridade 3 e 4

Após triagem, as situações denunciadas de prioridade 3 e 4 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.

No ano de 2019 foram abertos 447 processos de RD de prioridade 3 e 17 processos de RD de prioridade 4, estes últimos configurando registos coletivos de cerca de 20 situações denunciadas cada, que englobaram um total de 325 situações denunciadas de matérias que não competem à IGAMAOT. Todas as denúncias foram reencaminhadas para a(s) entidade(s) materialmente competente(s) e, em sequência, arquivados os processos.

Nos processos de RD de prioridade 3 assegurou-se ainda uma resposta da(s) entidade(s) materialmente competente(s), sempre que os denunciante(s) abordaram novamente a IGAMAOT, alegando a ausência de resposta da entidade à qual foi reencaminhada a sua denúncia. Em alguns casos, pontuais, decidiu-se pela abertura de processo de prioridade 1 ou 2, passando assim esta Inspeção-Geral a acompanhar as diligências realizadas com vista à resolução da situação denunciada.

Nestes processos de RD, de prioridade 3 e 4, e tendo em conta o âmbito e vertente a que se refere a reclamação/denúncia, procedeu-se ao encaminhamento das situações denunciadas, maioritariamente, para as seguintes entidades competentes:

Direções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP) do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve:

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

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) do Norte, Centro, Tejo e Oeste, Alentejo e Algarve:

- 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 (ACT) 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 Câmara Municipal territorialmente competente:

- 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 (DGEG):

- Reclamações e denúncias sobre extração de massas minerais (minas e pedreiras), quando esta é a entidade licenciadora, incluindo as vertentes 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 as vertentes 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, oficinas automóveis, ginásios, recintos desportivos, espetáculos e festividades ao ar livre, ou obras, incluindo as vertentes 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 (CCDR) do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve:

- 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.

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

As situações denunciadas que deram origem a processos de reclamação e denúncia em 2019, refletiram-se na tramitação de um volume de 4122 documentos, 2058 rececionados e 2064 expedidos, tendo ainda sido elaboradas 61 informações internas. Em 2019 foram ainda tramitados 1425 documentos e elaboradas 82 informações internas, referentes a processos de RD de 2018.

No ano de 2019 foram tramitadas, no total, 894 situações denunciadas associadas a 586 processos de RD (*vide* Quadro 2), triadas de acordo com as prioridades definidas no “Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT”, em vigor no ano 2019. Cada situação denunciada, independentemente do número de denunciante e denúncias, englobando as diferentes vertentes visadas, e incluindo todas as entradas, como novas denúncias/comunicações/pedidos dos mesmos denunciante, deu origem a um único processo de Reclamação e Denúncia, nos processos de RD de prioridade 1, 2 e 3. Nos processos de RD de prioridade 4, e por não conterem matéria da competência da IGAMAOT, o expediente tramitado relativo a situações denunciadas foi arquivado em processos coletivos, num total de 17, com cerca de 20 situações denunciadas cada.

Quadro 2. Número de processos e situações denunciadas, rececionadas e geridas em 2019, por prioridade

Prioridade	Nº de processos de RD
1	96
2	26
3	447
Subtotal (1, 2, 3)	569
4	17
Total (1, 2, 3, 4)	586

As situações denunciadas de prioridade 4 deram assim origem a um total de 17 processos de Reclamação e Denúncia, onde foram arquivadas 325 situações denunciadas, dos quais foram tramitados, concluídos e arquivados 100%.

As situações denunciadas de prioridade 1, 2 e 3 deram origem a um total de 569 processos de Reclamação e Denúncia, dos quais foram tramitados, concluídos e arquivados 90% (508), encontrando-se em curso 61 processos de prioridade 1 e 2. (vide Figura 2).

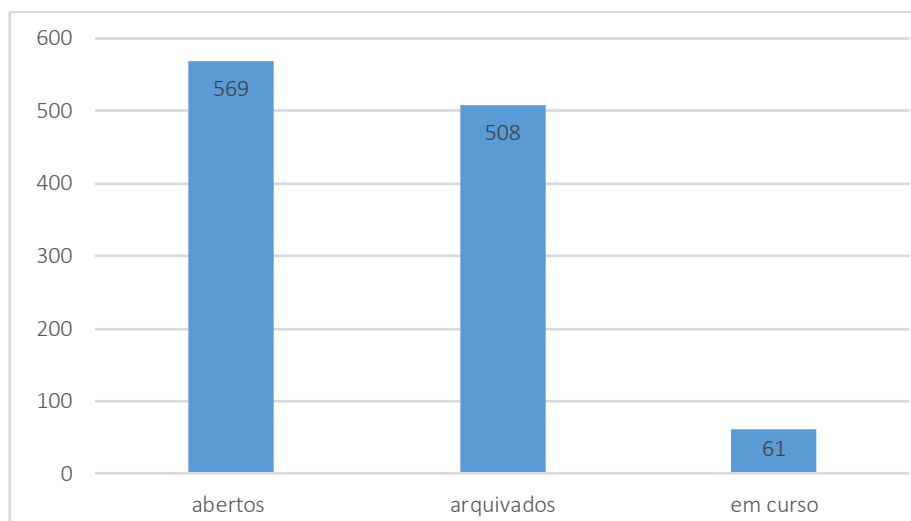


Figura 2 – Estado dos processos de RD de prioridade 1, 2 e 3 abertos em 2019

Quanto aos canais utilizados para o envio das reclamações e denúncias à IGAMAOT, destaca-se o correio eletrónico, que se cifrou num volume de 1271 documentos, seguindo-se os CTT (402) e a utilização do formulário de denúncia disponibilizado através do Portal da IGAMAOT (385).

A IGAMAOT, durante o ano de 2019, no âmbito da tramitação dos processos RD, recorreu maioritariamente à utilização do correio eletrónico para a expedição dos seus ofícios (2056) o que representa 99% dos documentos expedidos, tendo os restantes, maioritariamente dirigidos a denunciante sem endereço de correio eletrónico ou por necessidade de envio de cartas registadas, expedidos eletronicamente para os CTT.

Esta situação reflete a estratégia adotada pela IGAMAOT com a implementação e a consolidação do seu Sistema de Gestão de Informação (SGI), desmaterializando a gestão da documentação, privilegiando o correio eletrónico 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 e dos custos de expedição.

2.5 Caracterização por distribuição geográfica e vertente

Da análise dos dados georreferenciados, que apenas abarcam as situações denunciadas de prioridade 1, 2 e 3, destaca-se o elevado número verificado nos distritos de Lisboa e Porto, bem como no litoral, em comparação com o interior de Portugal Continental (vide Figura 3).

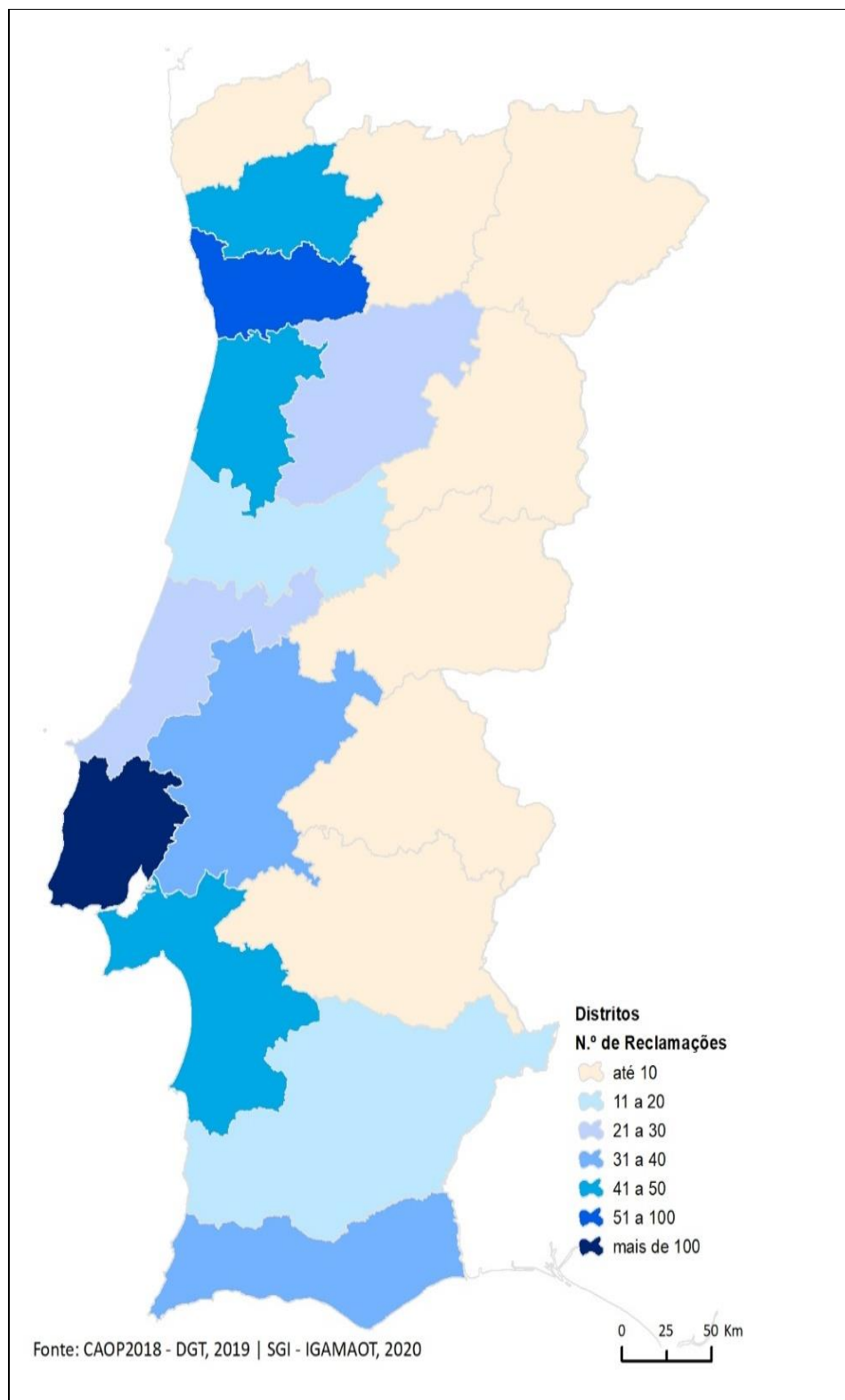
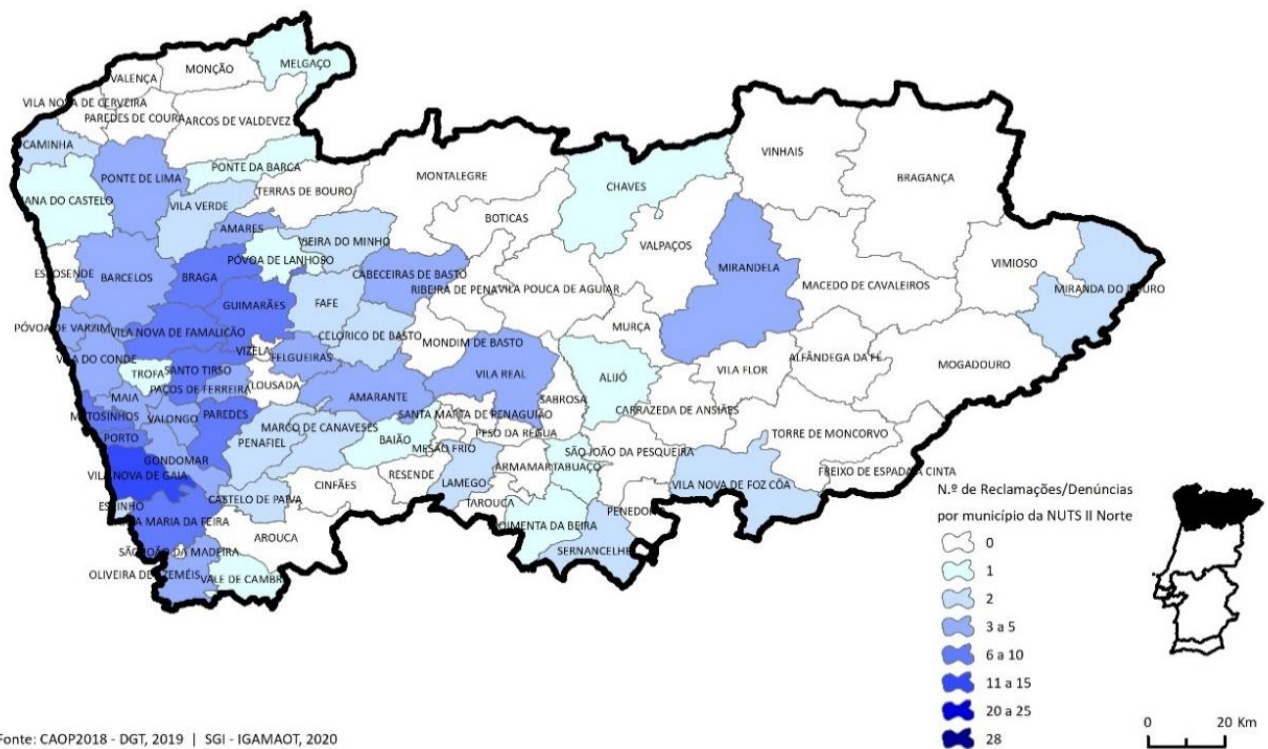


Figura 3 – Distribuição por distrito de Portugal Continental das situações denunciadas e georreferenciadas em 2019 de prioridade 1, 2 e 3 por localização
(Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 25.03.2020)

De forma a permitir uma visualização mais em detalhe, da distribuição das situações denunciadas, em termos geográficos, apresentam-se de seguida mapas distribuídos por regiões⁴, com a identificação do número de denúncias por concelho (Figuras 4 a 8).

Destes mapas é possível extrair a situação em cada concelho, encontrando-se identificada com a cor azul mais escura os concelhos com maior número de situações, e assinalados com a cor branca aqueles nos quais não foi reportada à IGAMAOT qualquer denúncia.



Fonte: CAOP2018 - DGT, 2019 | SGI - IGAMAOT, 2020

Figura 4 – Região Norte: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2019 (Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

⁴ Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos, NUT II

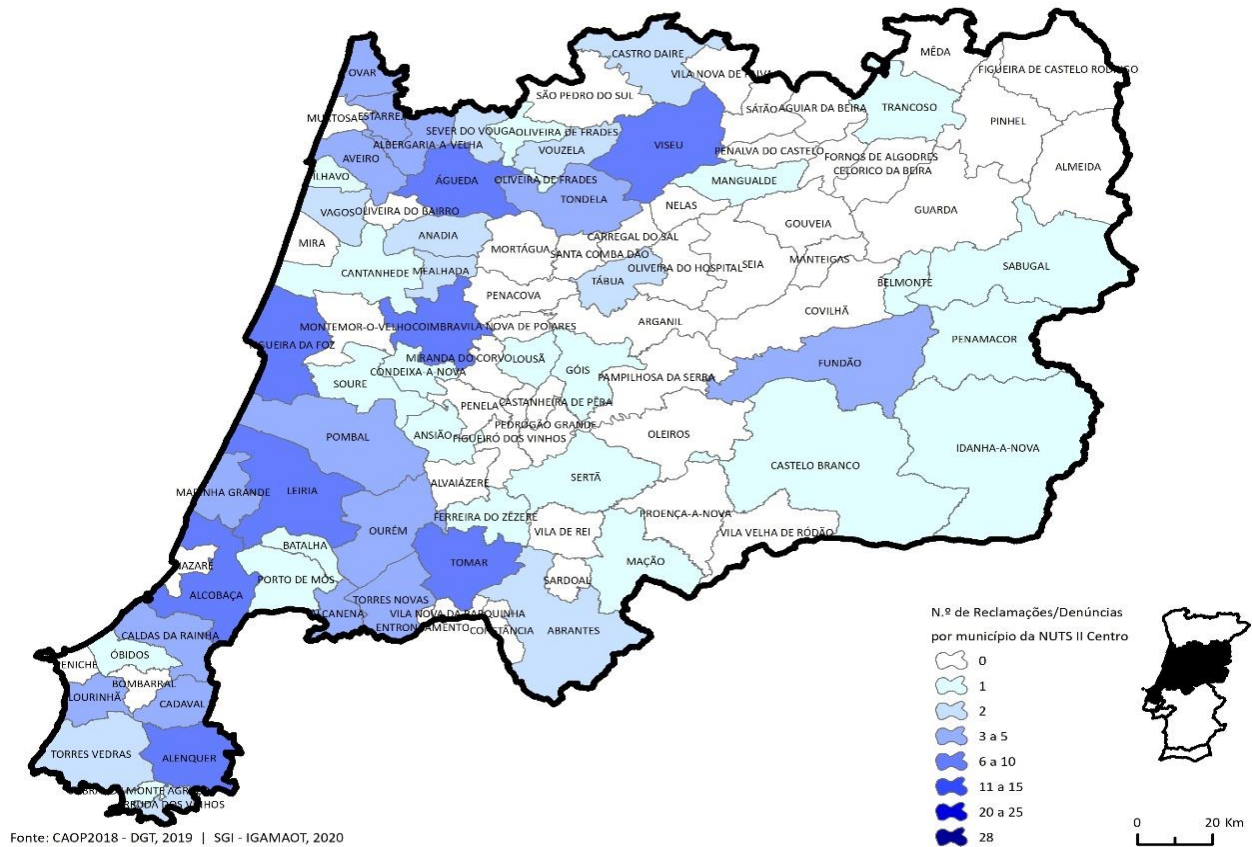


Figura 5 – Região Centro: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2019
(Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

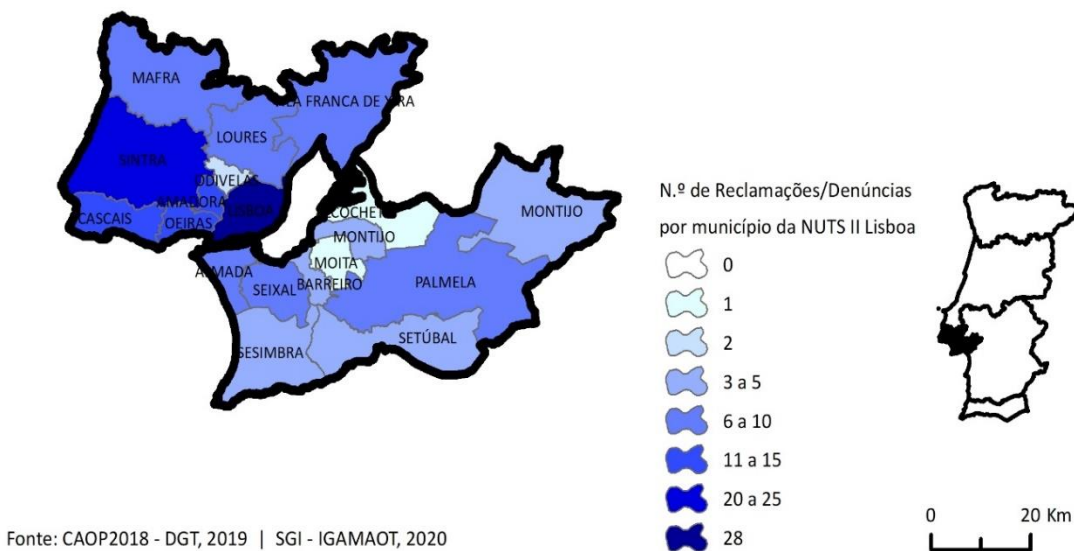


Figura 6 – Região Lisboa: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2019
(Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

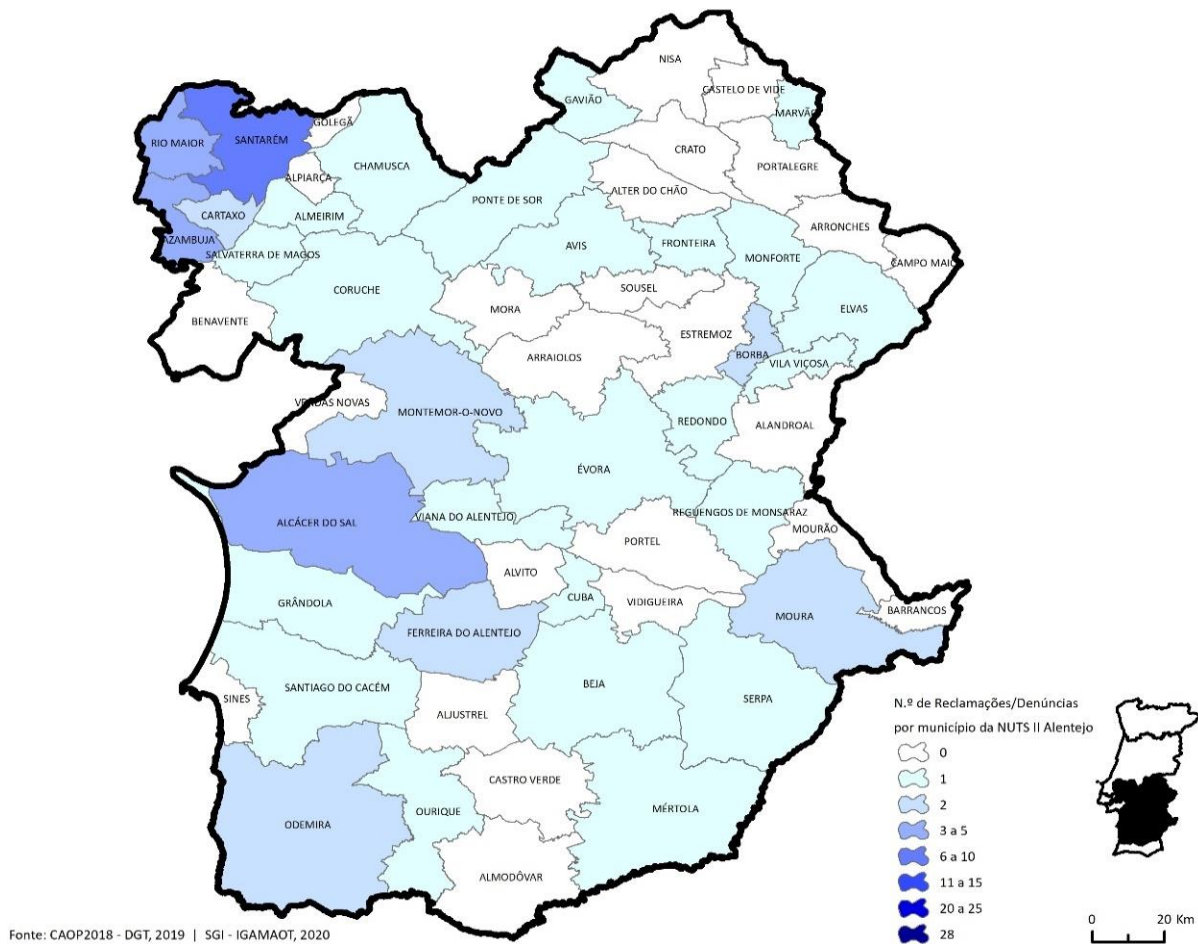


Figura 7 – Região Alentejo: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2019 (Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

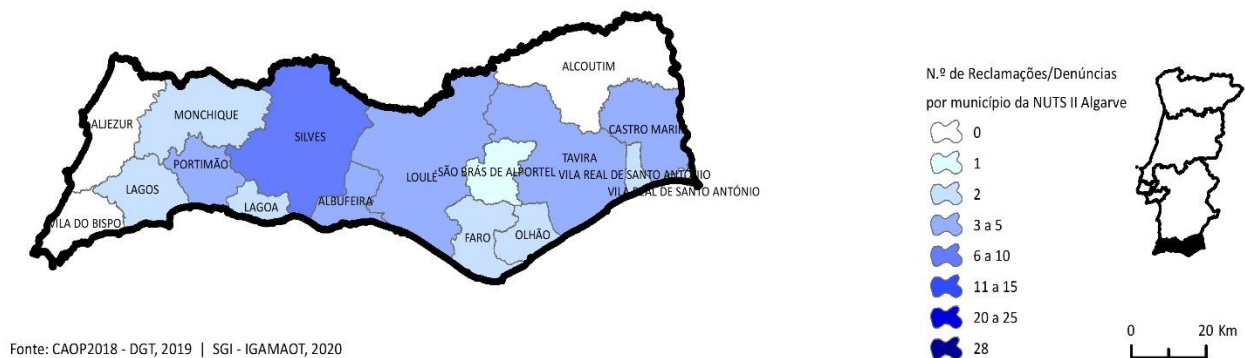


Figura 8 – Região Algarve: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2019 (Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

2.6 Caracterização por âmbito e vertente

Nas situações denunciadas de prioridade 1, 2 e 3, num total de 569, constatou-se que, relativamente aos seus âmbitos, 475 foram de âmbito Ambiental (AM), 48 de Ordenamento do Território (OT), 27 da área da Avaliação de Desempenho e de Gestão Administrativa e Financeira (AF), 9 da Conservação da Natureza (CN), 6 referentes a Radiações Ionizantes (RAD), 3 relacionadas com Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar (AC) e 1 na área da Auditoria aos Sistemas de Regulação e aos Sistemas de Controlo Oficial no âmbito da Segurança Alimentar (AS) (*vide Figura 9*). 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 do respetivo processo.

A maioria, 83%, corresponde assim a situações denunciadas de âmbito ambiental, à semelhança do que se verificou nos anos anteriores, seguido de, respetivamente, o número de situações denunciadas referentes a questões de ordenamento do território (8%) e as relativas à avaliação do desempenho e de gestão administrativa e financeira dos serviços e organismos da área de atuação abrangidas pelas tutelas da IGAMAOT (5%).

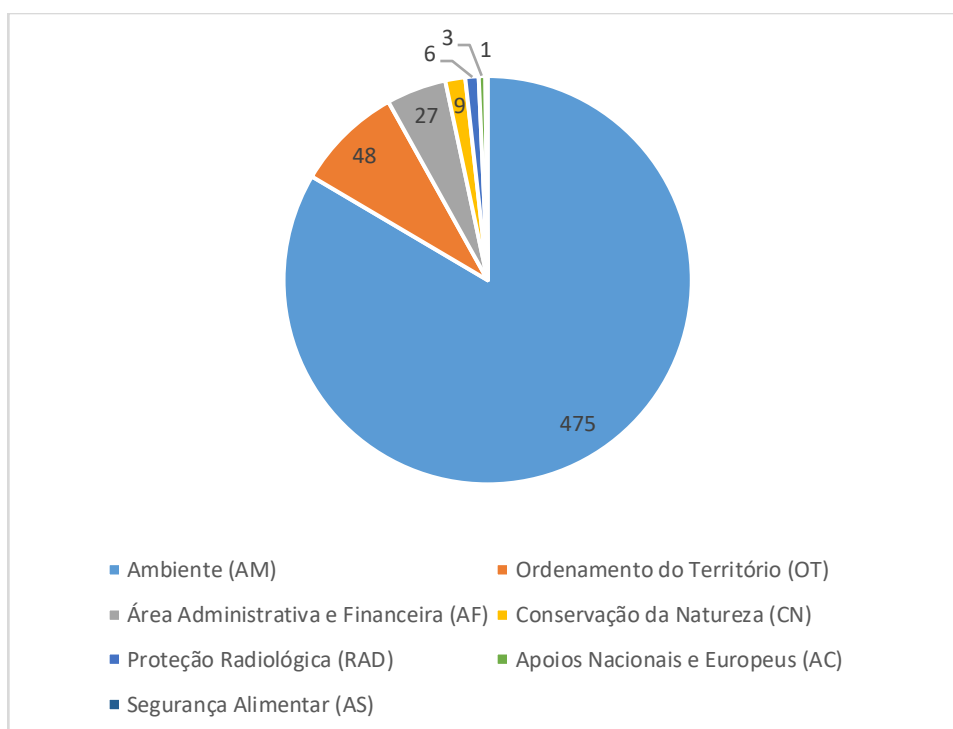


Figura 9 - Situações denunciadas de prioridade 1, 2 e 3, em 2019, distribuídas por âmbito

De forma mais detalhada, apresenta-se na Figura 10, o número de situações denunciadas na área ambiental, num total de 475, por vertentes, destacando-se valores mais elevados para as denúncias referentes a resíduos (129), ruído (100) e licenciamento (76), seguidos de emissões atmosféricas (63), águas residuais (58), meio hídrico (42), e qualidade do ar interior (3), tendo 4 sido enquadradas em outras vertentes, que não as anteriormente mencionadas. Também neste ponto se realça que, frequentemente, as situações denunciadas abarcaram mais do que uma vertente ambiental, sendo classificadas com aquela que se considerou preponderante, não obstante a análise de todas as matérias denunciadas na instrução do respetivo processo.

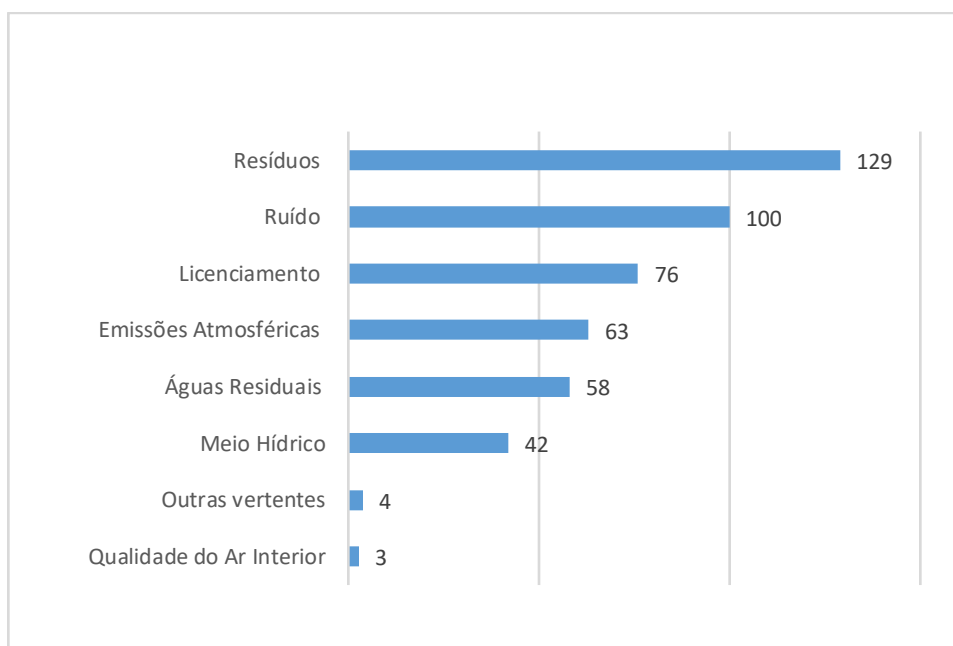


Figura 10 - Situações denunciadas de prioridade 1, 2 e 3, em 2019, de âmbito ambiental distribuídas por vertente

No que se refere à georreferenciação dos processos de RD, no ano de 2019, e à semelhança dos dados apresentados na Figura 3, constata-se que as situações denunciadas, independentemente do âmbito ou vertentes, têm maior expressão no litoral, nomeadamente no distrito de Lisboa e do Porto (*vide Figura 11*).

De relevar 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 recursos hídricos (poluição dos recursos hídricos e águas residuais) as mais reportadas.

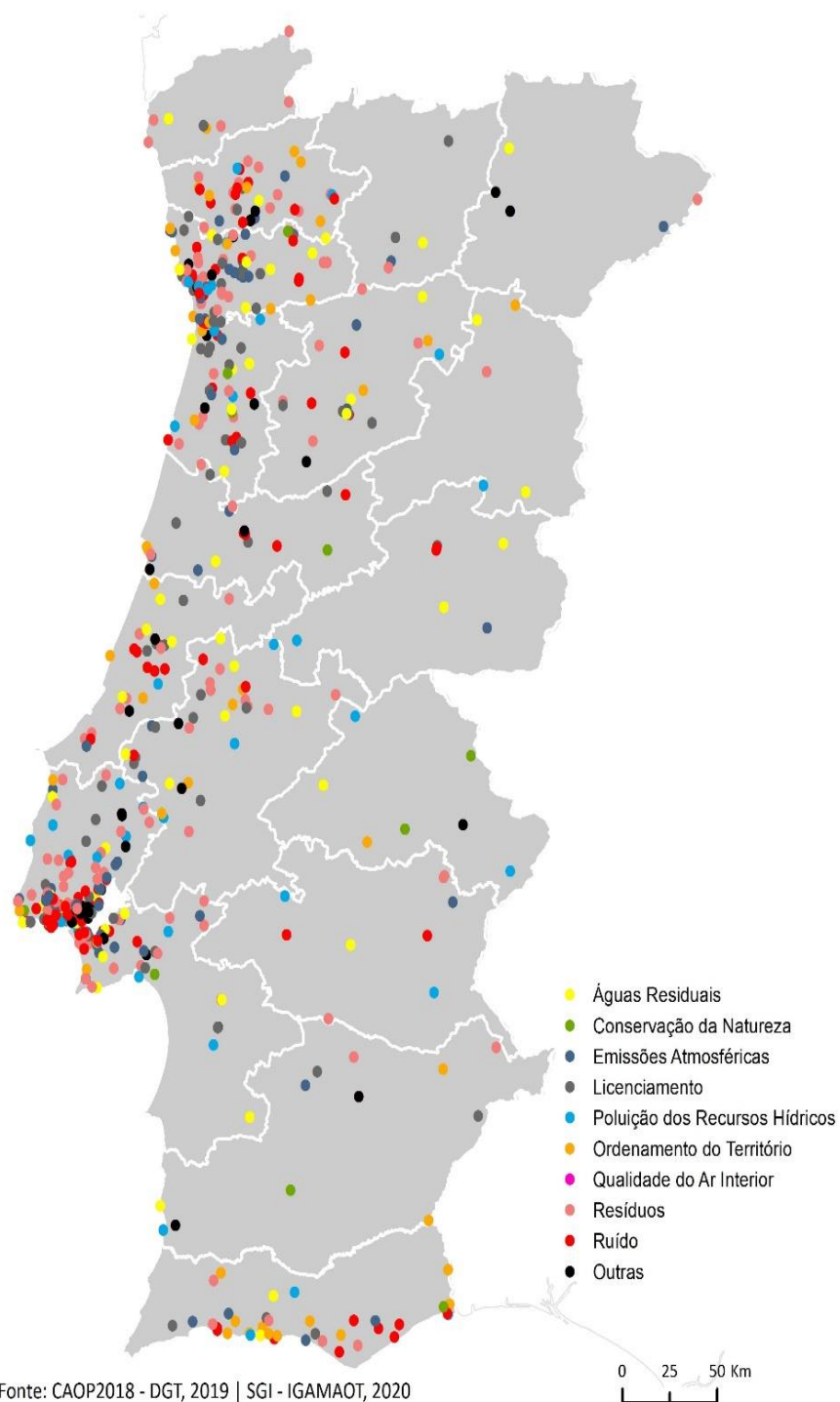


Figura 11 - Situações denunciadas, em 2019, distribuídas por âmbito e vertente
(Fonte: EM CGI, IGAMAOT, 2020-03-25)

3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS (2015-2019)

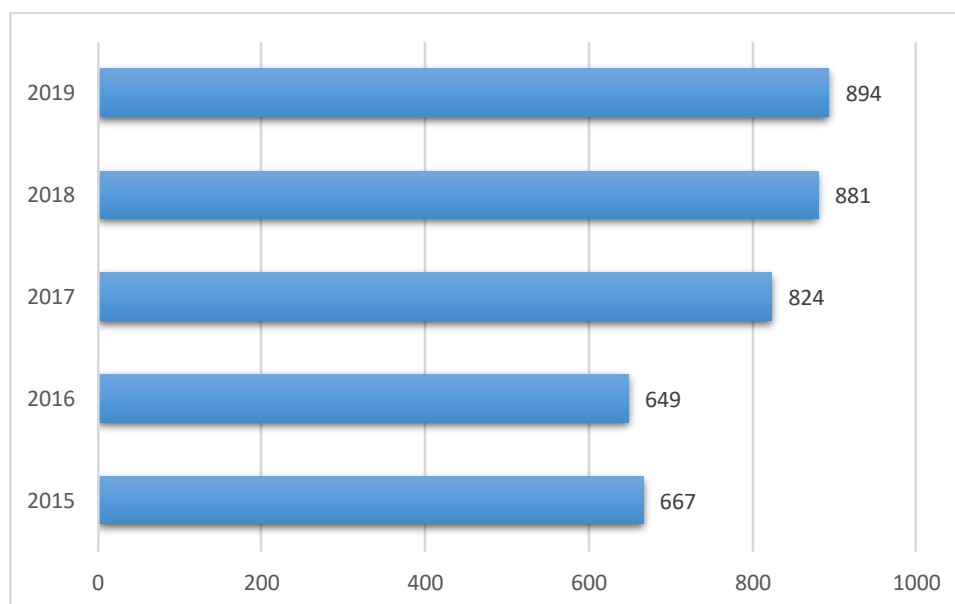


Figura 12 - Comparativo anual do número de situações denunciadas na IGAMAOT

Tendo por base os dados referentes aos 5 anos anteriores, em termos comparativos, e conforme se ilustra na Figura 12, observa-se um aumento do número de situações denunciadas entre 2015 e 2019, sendo que, relativamente a 2018 e 2019, os valores são apenas ligeiramente superiores, apresentando, no entanto, estes dois últimos anos um aumento significativo relativamente aos anos anteriores, especialmente 2015 e 2016.

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, floresta, desenvolvimento rural, controlo oficial no âmbito da segurança alimentar, administrativo, relações laborais e financeiro, nas áreas de atuação abrangidas pelas suas tutelas, e ainda dos apoios nacionais e europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar.

Em 2019 a IGAMAOT, e como estabelecido no seu Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias em vigor à data, geriu todo o expediente rececionado neste âmbito, num total de 4122 documentos tramitados referentes a processos de 2019 e 1425 documentos referentes a processos de 2018.

Em 2019 foram consideradas 894 novas situações denunciadas, das quais 122 foram classificadas com prioridade 1 e 2, e como tal acompanhadas diretamente por esta Inspeção-Geral, com vista à sua resolução, das quais 61 já foram arquivadas. As 447 situações denunciadas classificadas com prioridade 3 e as 325 com prioridade 4 foram reencaminhadas para a(s) entidade(s) materialmente competente(s). Nas de prioridade 3, e por se tratarem de situações da sua competência material subsidiária, assegurou-se ainda uma resposta da(s) entidade(s) materialmente competente(s), sempre que os Denunciantes abordaram novamente a IGAMAOT, alegando a ausência de resposta, com vista à resolução da situação denunciada.

Destaca-se o elevado número de situações denunciadas verificado nos distritos de Lisboa e Porto, bem como no litoral, em comparação com o interior de Portugal Continental, sendo a maioria de âmbito ambiental, à semelhança do que se verificou nos anos anteriores, seguindo-se, respetivamente, as questões de ordenamento do território e as relativas à avaliação do desempenho e de gestão administrativa e financeira dos serviços e organismos da área de atuação abrangidas pelas tutelas da IGAMAOT. No âmbito ambiental, as vertentes mais denunciadas referem-se a resíduos, ruído e águas residuais em conjunto com meio hídricos, seguindo-se as questões de licenciamento e emissões atmosféricas.

Quanto à submissão das denúncias, será de referir a utilização preferencial do correio eletrónico, e o recurso ao formulário de denúncias disponibilizado no portal da *internet* da IGAMAOT, o que em muito contribui para uma triagem dos documentos e tramitação dos processos de reclamação e denúncia mais célere, e ainda uma poupança significativa de recursos, face à desmaterialização de documentos e sua tramitação implementada nesta Inspeção-Geral.

Acrescente-se que as várias possibilidades de formalização das denúncias por meios eletrónicos, mais simples e acessíveis, poderão ter contribuído para o aumento do número de situações denunciadas apresentadas à IGAMAOT entre 2015 e 2019. A desmaterialização de documentos permitiu ainda a redução no prazo de resposta aos denunciantes que tem pautado a gestão de reclamações e denúncias na IGAMAOT, o que também poderá incentivar a que sejam dirigidas mais denúncias a esta Inspeção-Geral, não sendo ainda de descurar um maior nível de consciência e de iniciativa, designadamente de proteção do ambiente e do ordenamento do território, por parte dos cidadãos.

Cumprе destacar o elevado nível de colaboração e articulação que foi prestada pelas entidades públicas às quais foram reencaminhadas reclamações e denúncias por esta Inspeção-Geral, nomeadamente a APA/ARH do 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 DGEG, a ACT, a IGF, as Autoridades de Saúde e as Câmaras Municipais, a GNR/SEPNA - Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente da Guarda Nacional Republicana e a PSP/BriPA - Brigadas de Proteção do Ambiente da Polícia de Segurança Pública.