

# Gestão de Reclamações e Denúncias pela IGAMAOT

2020

## 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 .....	5
2.3	Processos de prioridade 2 e 3 .....	6
2.4	Caracterização por prioridade, estado dos processos, canais de comunicação .....	8
2.5	Caracterização por distribuição geográfica e vertente .....	10
2.6	Caracterização por âmbito e vertente .....	15
3.	EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS (2015-2020).....	19
4.	CONCLUSÕES .....	20

## **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.

AM - Ambiental

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

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

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

OT – Ordenamento do Território

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

RAD – Radiações Ionizantes

RD - Reclamações e Denúncias

RE - Relações Externas

RPI - Regulamento do Procedimento de Inspeção da IGAMAOT

SGI - Sistema de Gestão de Informação da IGAMAOT

UA- Utilizador do Ambiente

## 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 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 Mar<sup>1</sup>.

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 posteriores alterações pelo Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 87/2020, de 15 de outubro, 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 Inspeção-Geral foi assegurada, em 2020, por nove equipas multidisciplinares (*vide* Figura 1).

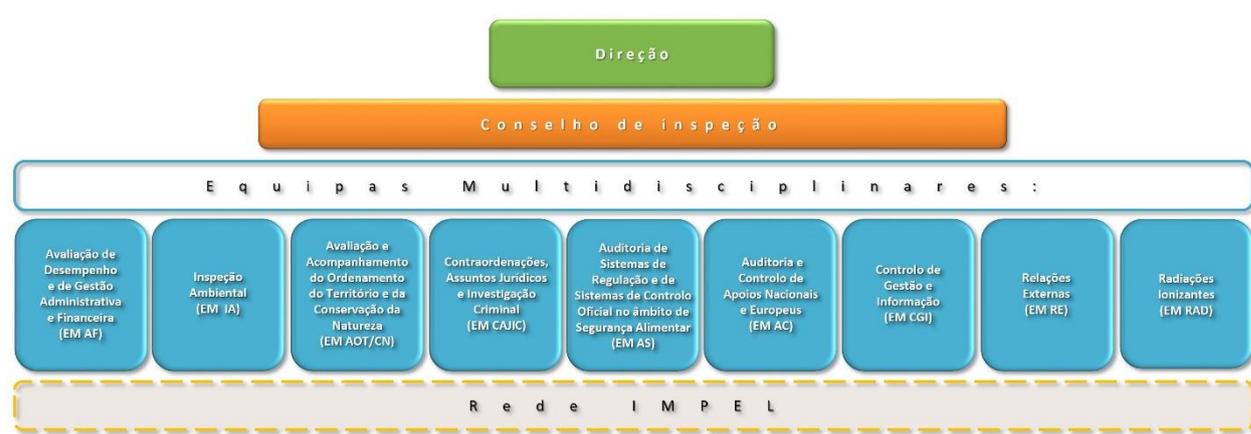


Figura 1 – Organograma da IGAMAOT

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

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 Denúncia<sup>2</sup> 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 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.

Nesse Manual, dispõe-se que 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 2020, 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 denunciante, e incluindo novas denúncias/insistências/comunicações/pedidos dos mesmos denunciante ou de entidades, documentação gerida em processo único, para efeitos de eficiência processual, eficácia da gestão da situação denunciada e rastreabilidade.

---

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

## 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 foram sujeitas a triagem, e, em consequência, enquadradas na respetiva classificação de prioridades 1, 2 e 3 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 3, no ano 2020

PRIORIDADE	MATÉRIA DENUNCIADA	ENTIDADE RESPONSÁVEL
1	Da competência material <b>exclusiva</b> da IGAMAOT	IGAMAOT
2	Da competência material <b>subsidiária</b> da IGAMAOT	Entidades com competência material de controlo prévio (p.e. licenciamento) e/ou sucessivo (p.e. fiscalização) tuteladas pela Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, Ministro do Ambiente e da Ação Climática, Ministra da Agricultura e Ministro do Mar, ou Entidade a identificar casuisticamente.
3	<b>Sem</b> 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 e considerados para efeitos dos planos de inspeção para as várias áreas de atuação desta Inspeção-Geral.

## 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), 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 (EM 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)<sup>3</sup> ou ainda, que serão alvo de inspeção programada;*

*- Denúncias relativas a Utilizadores do Ambiente (UA) - instalações, com localização identificada geograficamente, cuja atividade é suscetível de provocar impactes no ambiente - 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:

*- Denúncias relativas a atuação, e já comunicadas, às entidades com competências de controlo prévio (licenciamento) ou controlo sucessivo (fiscalização) tuteladas pela Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, Ministro do Ambiente e da Ação Climática, Ministra da Agricultura e Ministro do Mar com evidências e fundamentos que demonstrem a alegada ausência de atuação em resposta à situação denunciada, ou,*

*- Denúncias de outras matérias da competência exclusiva da IGAMAOT.*

---

<sup>3</sup> Com a publicação do Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro, a IGAMAOT deixou de ter competências na QAI.

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 relativas à atuação, e já comunicadas, às entidades competentes em sede de controlo prévio (licenciamento) ou de controlo sucessivo (fiscalização), 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 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.

Em alguns casos, pontuais, face à ponderação de novos factos, decidiu-se pela abertura de processo de prioridade 1, na sequência de anterior processo de prioridade 2, 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).

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, 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 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 ao encaminhamento das situações denunciadas e respetivas reclamações e denúncias, maioritariamente, para as seguintes entidades competentes:

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

- Exploração de atividades pecuárias ou indústrias agroalimentares;
- 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.

**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;
- Ruído de Grandes Infraestruturas de Transporte e respetivos Mapas Estratégicos de Ruído e Planos de Ação.

**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:**

- Sobre as condições de laboração de atividades industriais, quando esta é a entidade licenciadora.

**Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG):**

- Sobre as condições de extração de massas minerais (minas e pedreiras), quando esta é a entidade licenciadora;
- Sobre as condições de laboração de instalações de produção de energia.

#### Câmaras Municipais:

- Saneamento e sistemas de abastecimento de água;
- Gestão de resíduos urbanos e resíduos de construção e demolição;
- Sobre as condições de laboração de atividades industriais e extração de massas minerais (pedreiras), quando esta é a entidade licenciadora;
- Sobre as 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;
- 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);
- Ruído de vizinhança.

#### Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR) do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve:

- Laboração de instalações e ações de operadores de gestão de resíduos, incluindo de ruído ou emissões atmosféricas<sup>4</sup>;
- 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, estado dos processos, canais de comunicação

Em 2020, o total de documentos tramitados cifrou-se em 5887, correspondendo a 3262 documentos rececionados, 2457 expedidos e 168 informações internas elaboradas. Este volume correspondeu a um

---

<sup>4</sup> Exceto quando sujeitos a Licenciamento Ambiental (PCIP), sendo nesse caso a situação denunciada de prioridade 1 e seguida pela IGAMAOT.

universo de 4449 documentos em circulação (2456 rececionados, 1918 expedidos e 75 informações internas), relativos a situações denunciadas em 2020. Acresce a tramitação de 1054 documentos, dos quais 69 se referem a informações internas, associados a processos de Reclamação e Denúncia abertos em 2019, e 384, incluindo 24 informações internas, relativos a processos de RD de 2018.

Os processos de Reclamação e Denúncia referentes a 2018 e 2019, constituem processos relativos a situações denunciadas de prioridade 1 que se encontram em fase de diligências finais para a respetiva conclusão e arquivamento.

No que se refere a situações denunciadas em 2020, a documentação rececionada correspondeu, no total, a 1099 situações denunciadas (*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 2020.

Cada situação denunciada, independentemente do número de denunciantes e denúncias, englobando as diferentes vertentes visadas, e incluindo todas as entradas, como novas denúncias/comunicações/pedidos dos mesmos denunciantes, deu origem a um único processo de Reclamação e Denúncia, nos casos de prioridade 1 e 2, num total de 619.

Nos processos de RD de prioridade 3, e por não conterem matéria da competência da IGAMAOT, o expediente tramitado relativo a situações denunciadas foi arquivado em processos coletivos, num total de 27, cada um com cerca de 20 situações denunciadas.

Quadro 2. Número de situações denunciadas, rececionadas e geridas em 2020, por prioridade

Prioridade	Nº de situações denunciadas
1	107
2	512
<b>Subtotal (1 e 2)</b>	619
3	480
<b>Total (1, 2 e 3)</b>	1099

Em 2020, as situações denunciadas de prioridade 2 (512) e 3 (480), foram tramitadas, concluídas e arquivadas na totalidade (100%).

As situações denunciadas de prioridade 1 deram origem a um total de 107 processos de Reclamação e Denúncia, dos quais foram tramitados, concluídos e arquivados 26, encontrando-se em curso 81 desses processos. Relativamente a processos que transitaram de 2018 e de 2019, no final em 2020 encontravam-se a aguardar resultado de diligências em 9 processos de um total de 80 abertos em 2018, e 24 processos, referentes ao ano de 2019, de um total de 96 abertos nesse ano (*vide* Figura 2).

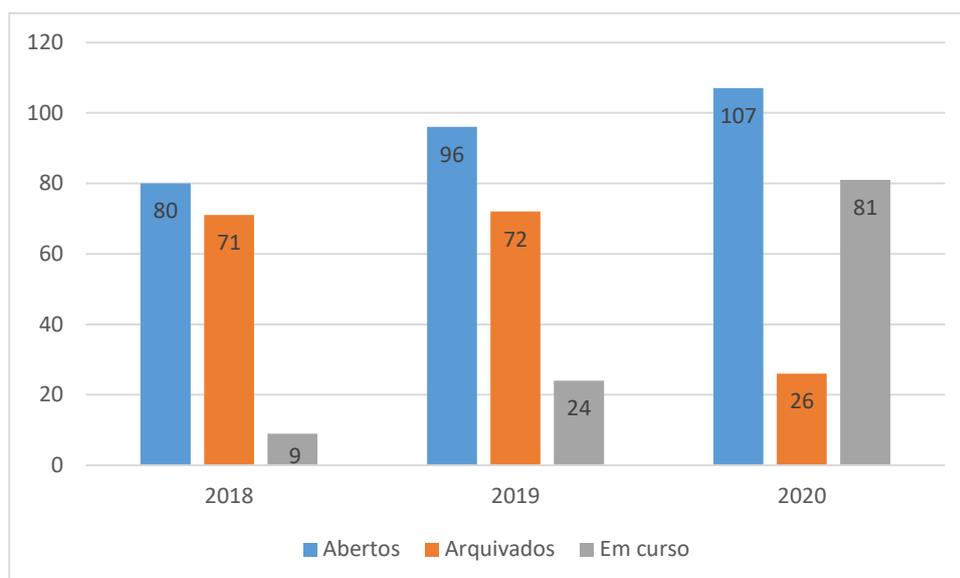


Figura 2 – Estado dos processos de RD de prioridade 1 abertos em 2018, 2019 e 2020

Quanto aos canais utilizados para o envio à IGAMAOT de reclamações e denúncias e outro expediente relacionado com a tramitação das mesmas, em 2020, destaca-se o correio eletrónico, que se cifrou num volume de 2276 documentos, seguindo-se os CTT (339) e a utilização do formulário de denúncia disponibilizado através do Portal da IGAMAOT (647).

A IGAMAOT, durante o ano de 2020, no âmbito da tramitação das situações denunciadas, recorreu maioritariamente à utilização do correio eletrónico para a expedição dos seus ofícios (2440) o que representa 99% dos documentos expedidos, sendo os restantes, maioritariamente dirigidos a denunciantes sem endereço de correio eletrónico ou por necessidade de envio de cartas registadas, expedidos eletronicamente, para os CTT.

Esta situação, tal como sucedeu já em 2019, 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 e 2, destaca-se, à semelhança dos anos anteriores, 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)

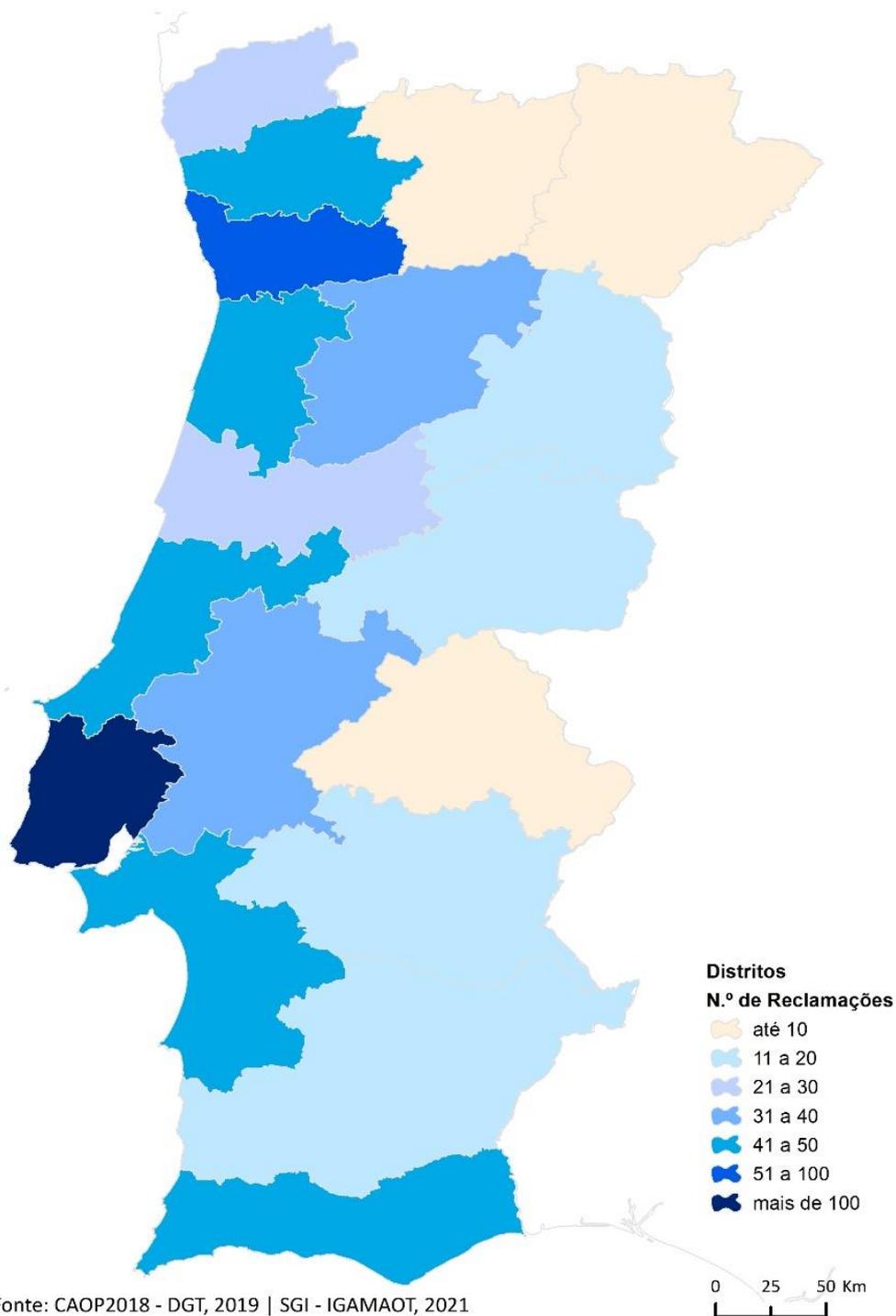
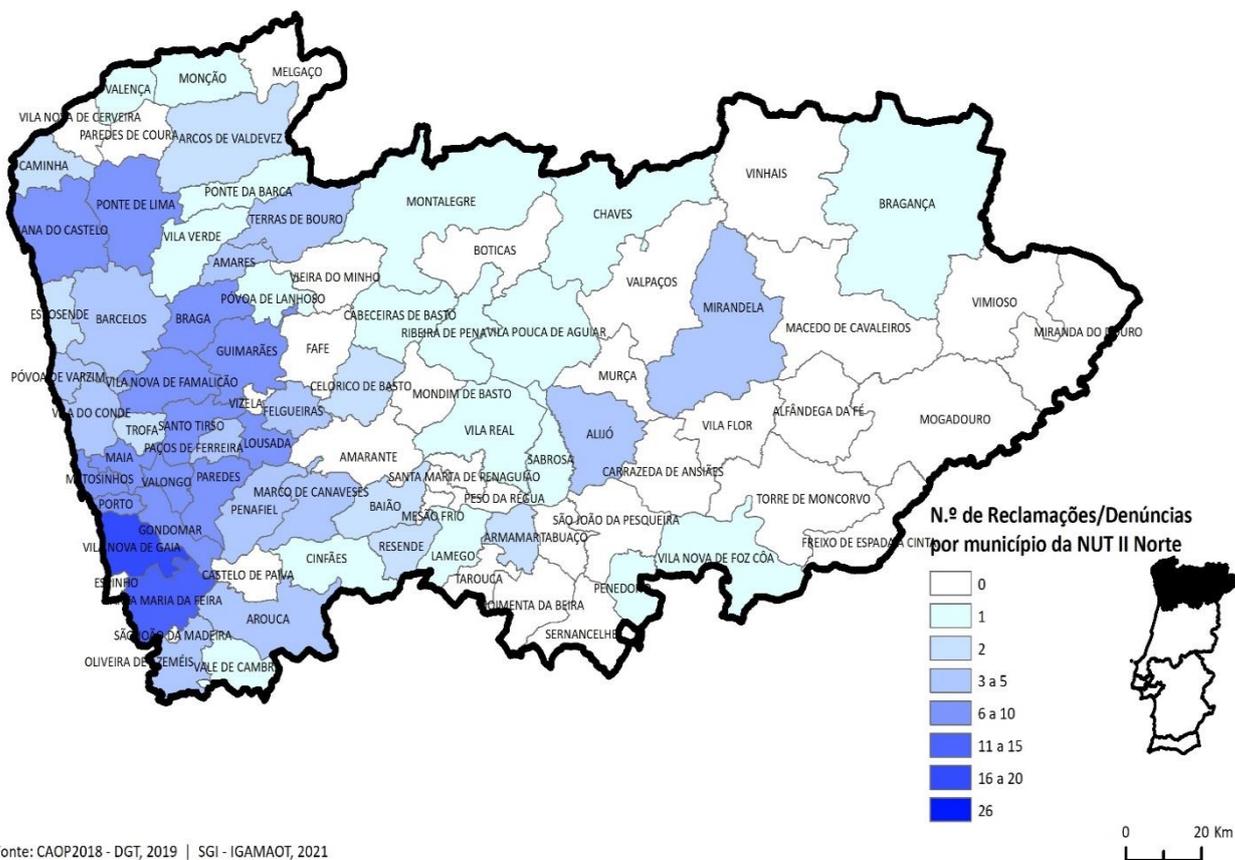


Figura 3 – Distribuição por distrito do número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020 de prioridade 1 e 2

De forma a permitir uma visualização mais em detalhe, da distribuição das situações denunciadas, em termos geográficos, apresentam-se de seguida mapas separados por regiões<sup>5</sup>, 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 identificados a azul mais escuro os concelhos com maior número de situações, e assinalados a branco aqueles nos quais não foi reportada à IGAMAOT qualquer denúncia.



Fonte: CAOP2018 - DGT, 2019 | SGI - IGAMAOT, 2021

Figura 4 – Região Norte: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020

<sup>5</sup> Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos, NUT II

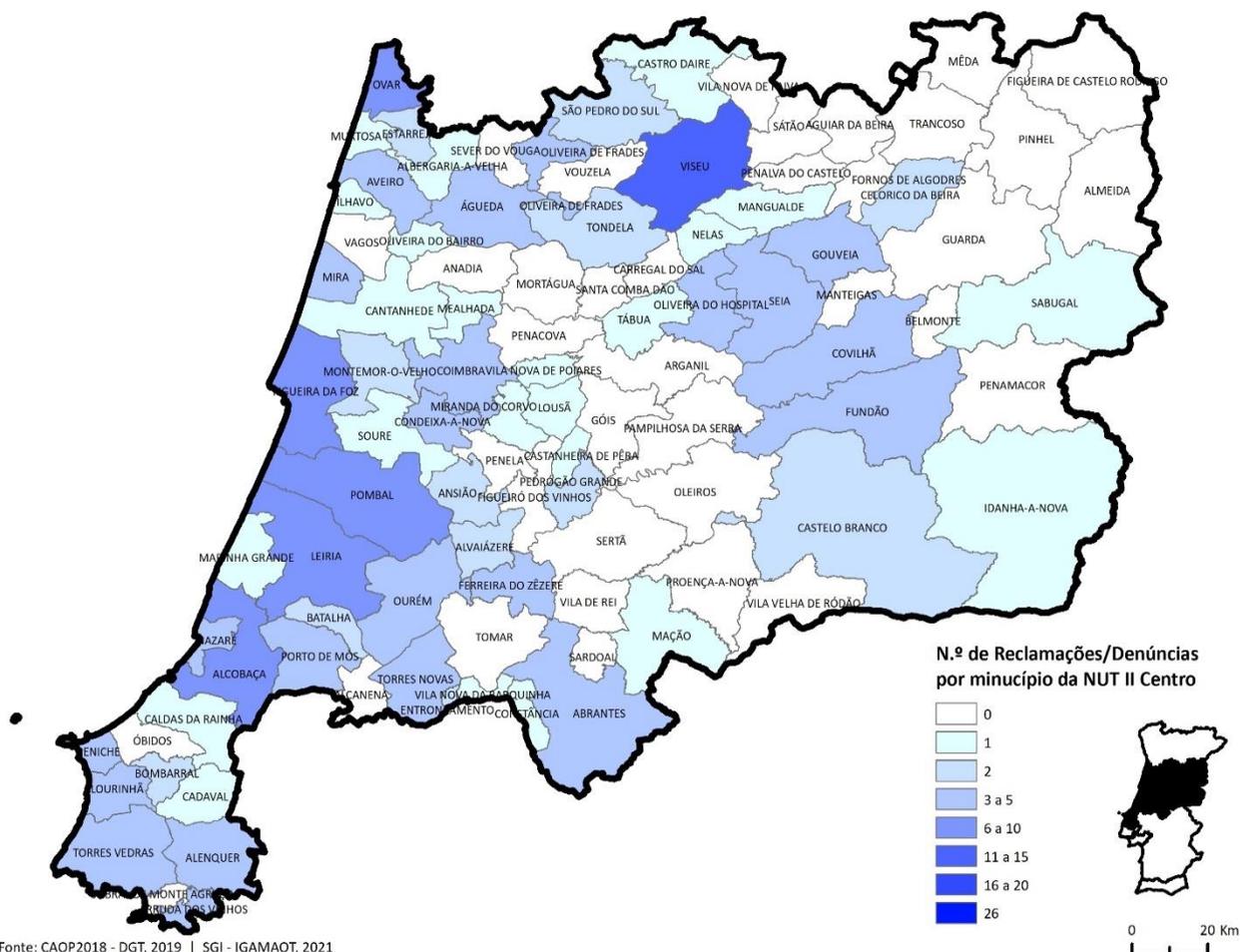


Figura 5 – Região Centro: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020

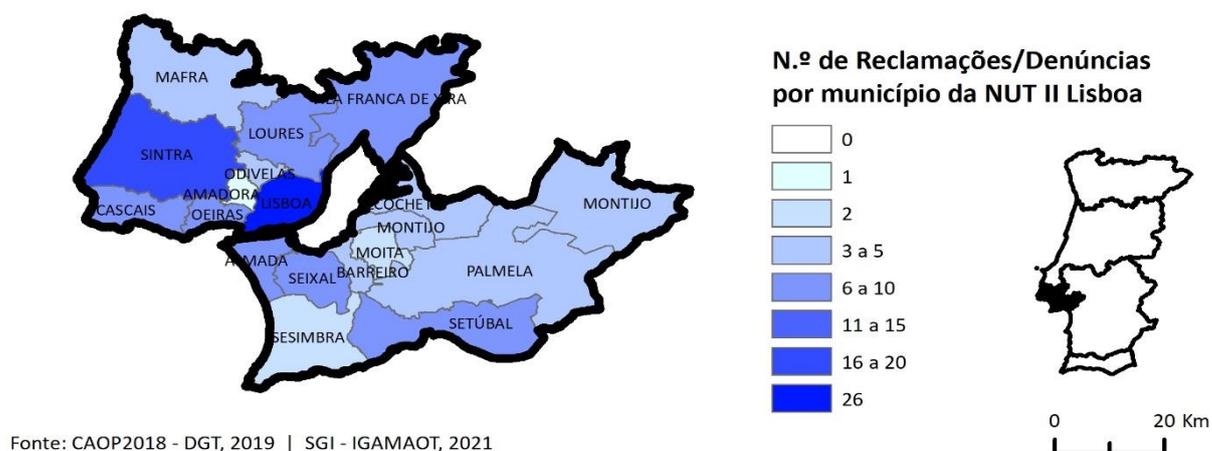
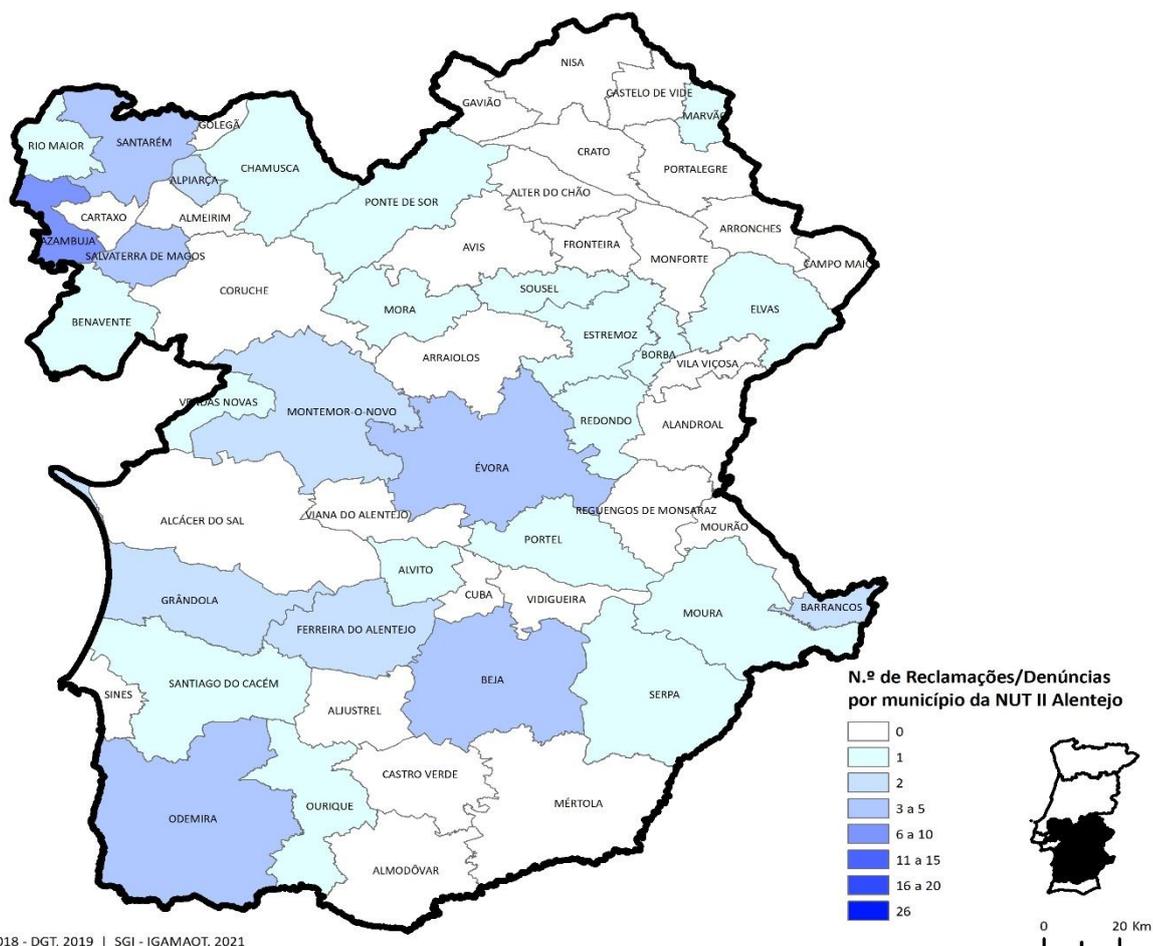


Figura 6 – Região Lisboa: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020



Fonte: CAOP2018 - DGT, 2019 | SGI - IGAMAOT, 2021

Figura 7 – Região Alentejo: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020



Fonte: CAOP2018 - DGT, 2019 | SGI - IGAMAOT, 2021

Figura 8 – Região Algarve: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2020

## 2.6 Caracterização por âmbito e vertente

Nas situações denunciadas de prioridade 1 e 2, num total de 619, constatou-se que, relativamente aos seus âmbitos, 526 são de cariz Ambiental (AM), 72 de Ordenamento do Território e da Conservação da Natureza (OT/CN), 9 da área da Avaliação de Desempenho e de Gestão Administrativa e Financeira (AF), 6 referentes a Radiações Ionizantes (RAD), 4 relacionadas com Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar (AC) e 2 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, 85%, corresponde 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 11%.

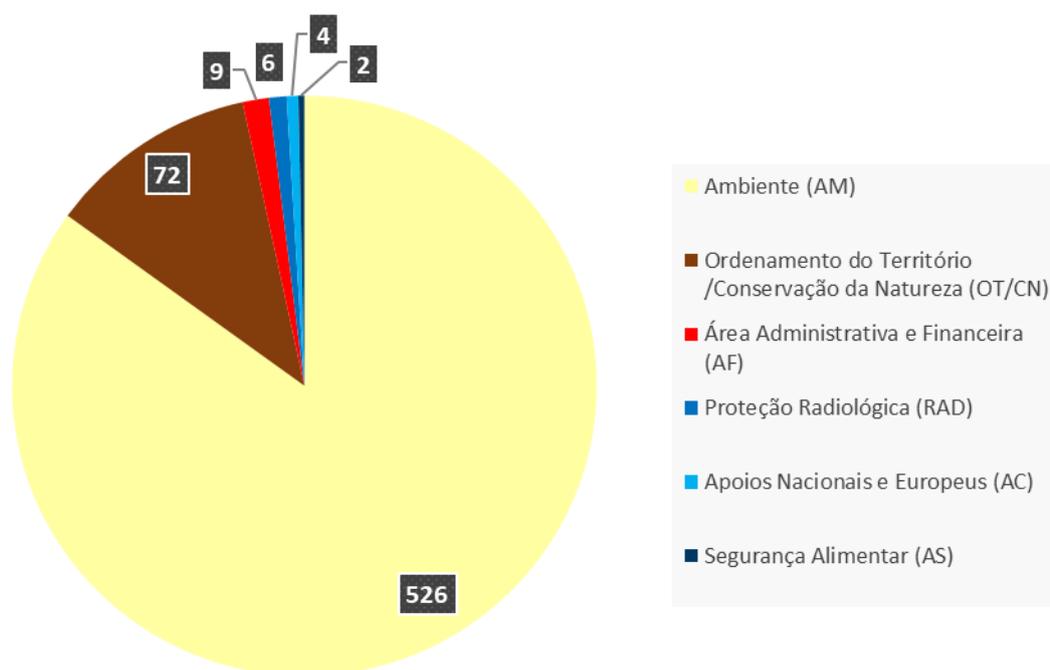


Figura 9 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2020, distribuídas por âmbito

No mapa da Figura 10 é ilustrada a distribuição geográfica, a nível nacional, das situações denunciadas, de prioridade 1 e 2, em 2020, tendo em conta os diferentes âmbitos.

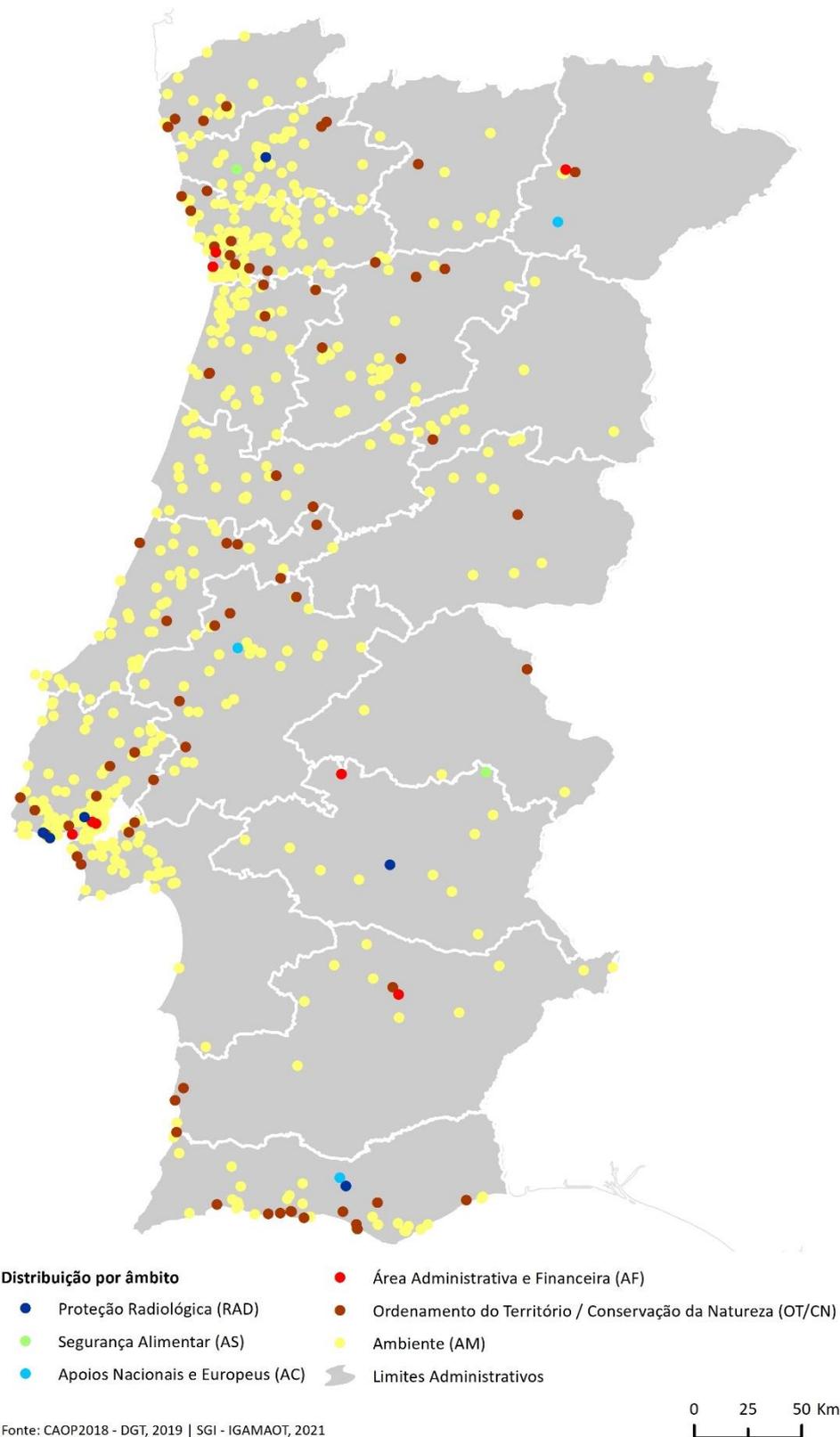


Figura 10 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2020, distribuídas por âmbito

De forma mais detalhada, apresenta-se na Figura 11, o número de situações denunciadas na área ambiental, num total de 526, por vertentes, destacando-se valores mais elevados para as denúncias referentes a resíduos (197), a que se seguem as de ruído (87) e, praticamente ao mesmo nível, as relativas a emissões atmosféricas (76), águas residuais (74) e recursos hídricos (73), sendo representadas em menor número as denúncias referentes a licenciamento – avaliação de impacte ambiental (19) e qualidade do ar interior (1). 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.

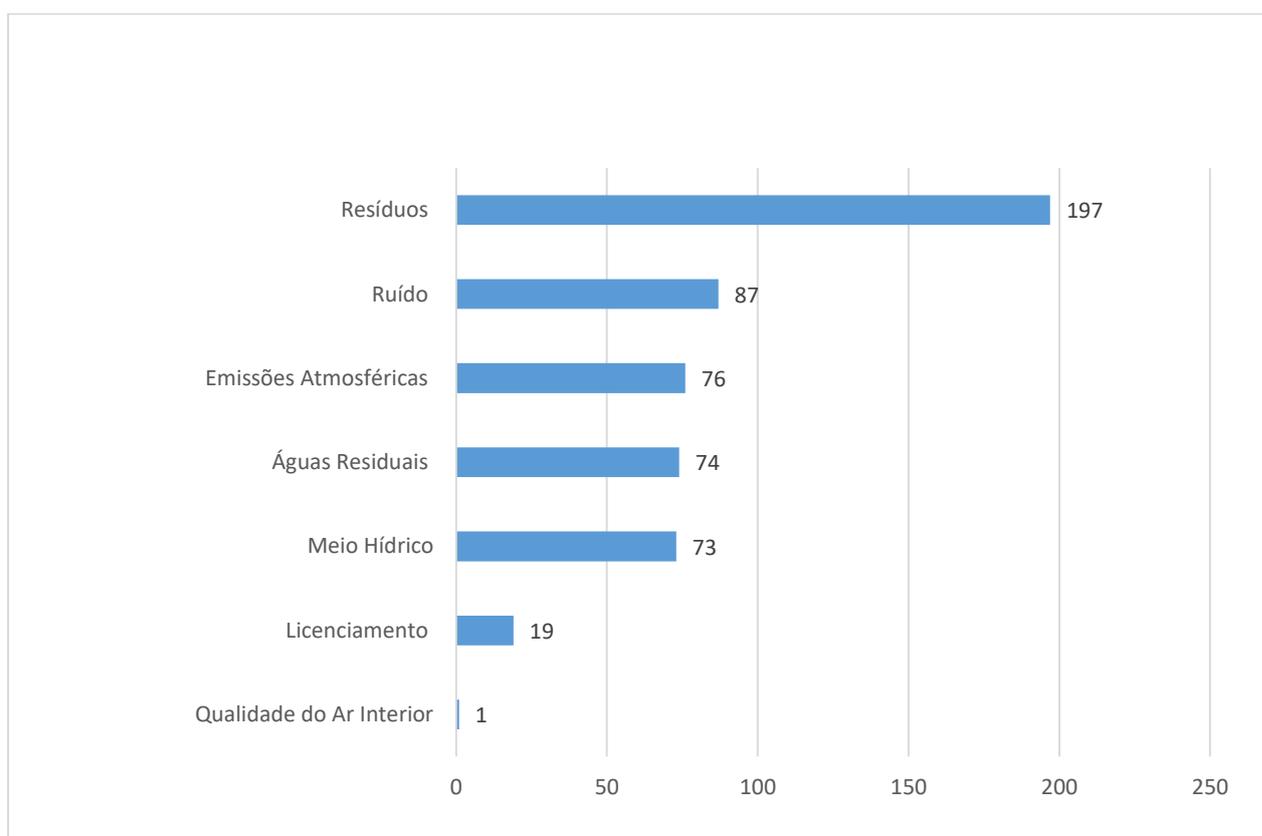
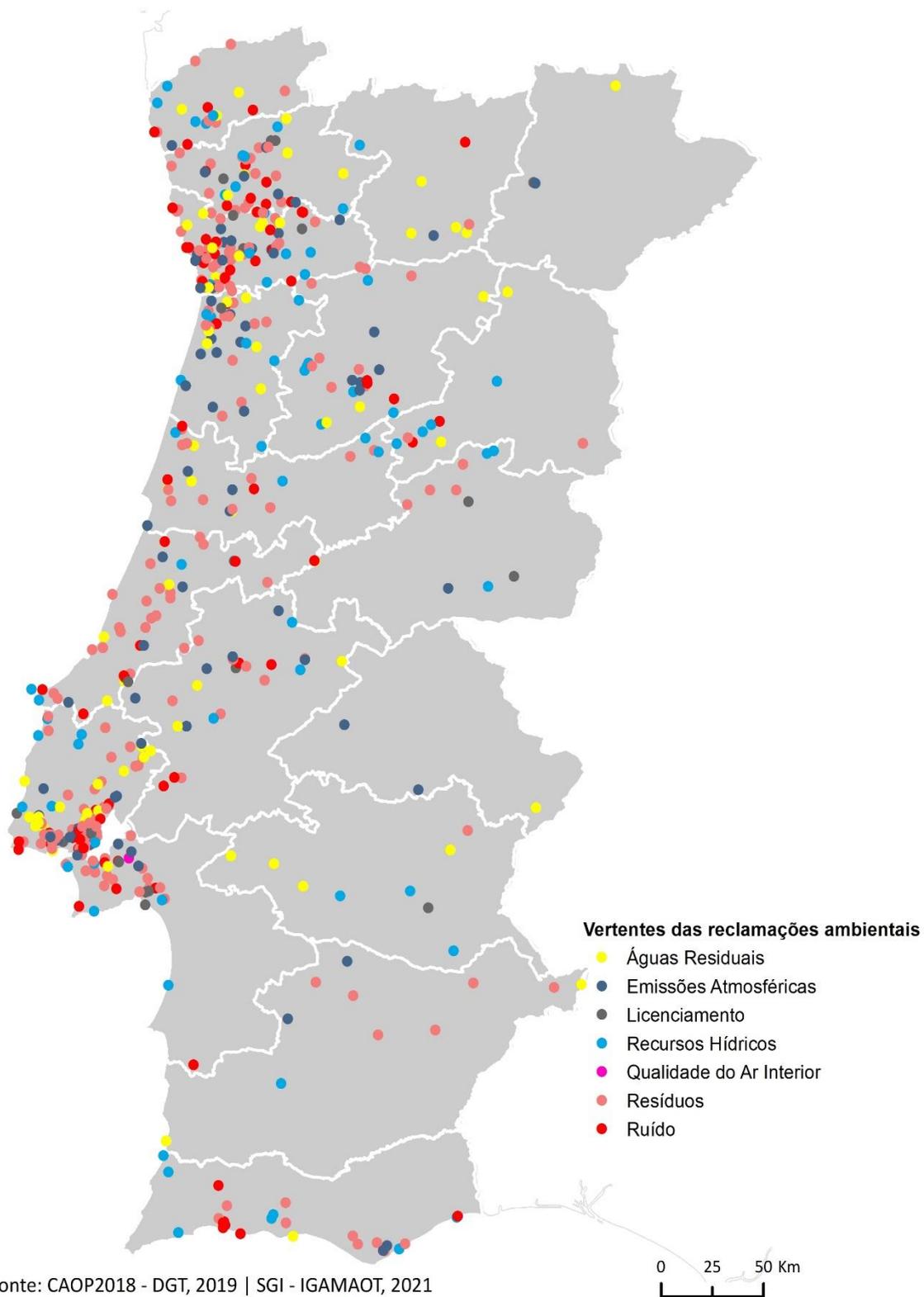


Figura 11 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2020, de âmbito ambiental distribuídas por vertente

No que se refere à georreferenciação das situações denunciadas, no ano de 2020, e à semelhança dos dados apresentados na Figura 3, constata-se que as mesmas, independentemente do âmbito ou vertentes, têm maior expressão no litoral, nomeadamente no distrito de Lisboa e do Porto (*vide* Figura 12).

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 recursos hídricos (incluindo águas residuais) e resíduos, sobretudo no Alentejo interior, as mais reportadas.



Fonte: CAOP2018 - DGT, 2019 | SGI - IGAMAOT, 2021

Figura 12 - Situações de âmbito ambiental denunciadas, em 2020, distribuídas por vertente

### 3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS (2015-2020)

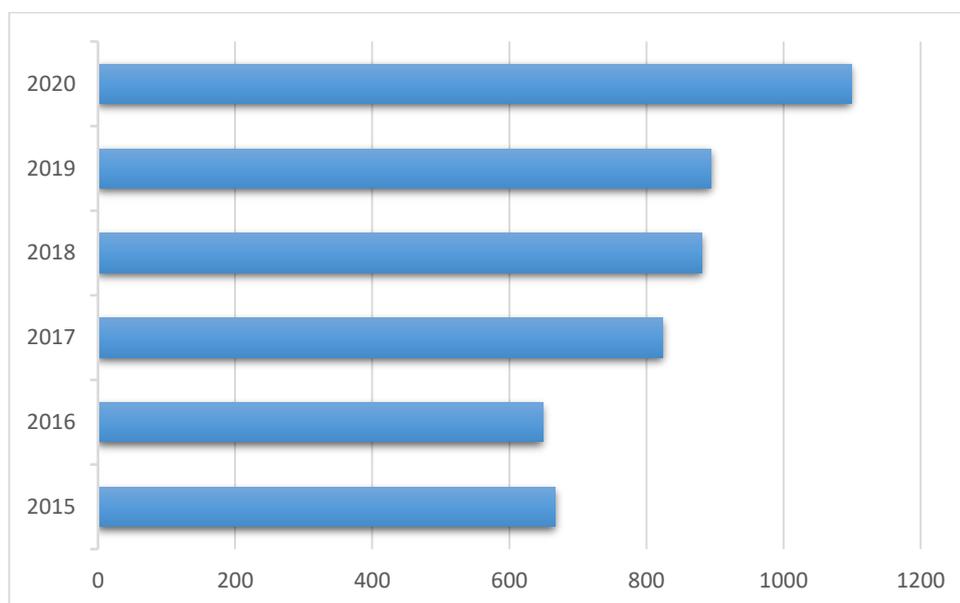


Figura 13 - Comparativo anual do número de situações denunciadas na IGAMAOT

Tendo por base os dados referentes ao período 2015-2020, em termos comparativos, e conforme se ilustra na Figura 13, observa-se um aumento substancial do número de situações denunciadas em 2020, na linha do crescimento que se tem vindo a verificar desde 2017.

## 4. CONCLUSÕES

A IGAMAOT recebe, 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.

Neste âmbito, em 2020, a IGAMAOT, tramitou um total 5887 documentos, dos quais 4449 referentes a situações denunciadas em 2020 e 1054 e 384, referentes a situações denunciadas, respetivamente, em 2019 e em 2018, no âmbito das diligências finais para conclusão ou transitadas dos processos associados.

Em 2020, foram consideradas 1099 novas situações denunciadas, das quais 107 foram classificadas com prioridade 1 e, como tal, acompanhadas diretamente por esta Inspeção-Geral, sendo que 26 se encontram arquivadas, por terem sido concluídas as diligências efetuadas no âmbito do processo. As 512 situações denunciadas classificadas com prioridade 2 e as 480 com prioridade 3 foram reencaminhadas para a(s) entidade(s) materialmente competente(s). Nas situações de prioridade 2, assegurou-se, ainda, uma resposta da(s) entidade(s) materialmente competente(s) aos denunciantes, sempre que os mesmos abordaram novamente a IGAMAOT, alegando a ausência de resposta.

Seguindo o comportamento dos anos anteriores, mantém-se a tendência de crescimento do número de situações denunciadas 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 as questões de ordenamento do território e conservação da natureza. No âmbito ambiental, a vertente mais denunciada corresponde aos resíduos, à qual se segue o ruído e, em número semelhante, as emissões atmosféricas, as águas residuais bem como os recursos hídricos e, por último, as questões de licenciamento e da qualidade do ar interior.

Quanto à submissão das denúncias, tal como em 2019, continua a verificar-se um aumento da utilização preferencial do correio eletrónico, e do recurso ao formulário de denúncias disponibilizado no portal 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 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 2020. 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, a GNR/SEPNA, a PSP, as Autoridades de Saúde e as Câmaras Municipais.