

**Relatório de Balanço**

**Gestão de Reclamações e Denúncias pela IGAMAOT**

**2021**

## 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 .....	8
2.5 Caracterização por distribuição geográfica e vertente .....	10
2.6 Caracterização por âmbito e vertente .....	15
3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS .....	19
4. CONCLUSÕES .....	21

## **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

RPI - Regulamento do Procedimento de Inspeção da IGAMAOT

SGI - Sistema de Gestão de Informação da IGAMAOT

UA- Utilizador do Ambiente

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 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 União Europeia (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 2021, por nove equipas multidisciplinares (*vide* Figura 1).

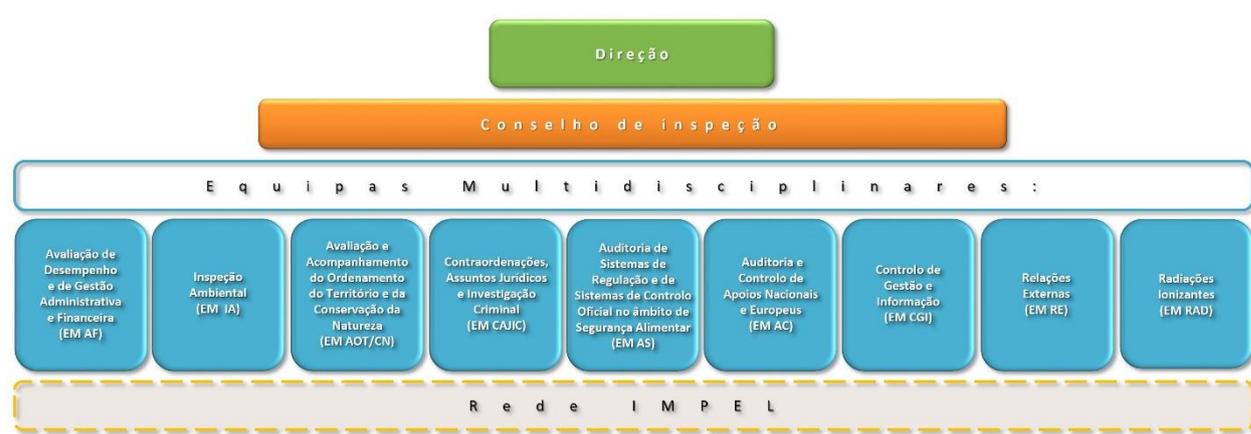


Figura 1 – Organograma da IGAMAOT

<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, financeiro e das relações laborais, 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 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 2021, 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.

---

<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 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 <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 das várias áreas de atuação da IGAMAOT.

### 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 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 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 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 são classificadas como sendo de prioridade 1:

- *Denúncias relativas a atuação das 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;*
- *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 à atuação das entidades competentes em sede de controlo prévio (licenciamento) ou de 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.*

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

Em 2021, 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, 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 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:

- 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.

**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;
- 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:**

- 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.

### 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>3</sup>, 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, 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 2021, o total de documentos tramitados no âmbito das reclamações e denúncias, cifrou-se em 8738, correspondendo a 5453 documentos rececionados, 3034 expedidos e 251 informações internas elaboradas. Este volume correspondeu a um universo de 5887 documentos relativos a situações

---

<sup>3</sup> Exceto quando sujeitos a Licenciamento Ambiental (PCIP), sendo nesse caso a situação denunciada de prioridade 1 e seguida pela IGAMAOT.

denunciadas em 2021, ao qual acresce a tramitação de 2051 documentos associados a processos de Reclamação e Denúncia abertos em anos anteriores.

A documentação rececionada, triada de acordo com as prioridades definidas no “Manual de Procedimentos de Gestão de Reclamações e Denúncias na IGAMAOT”, refletiu-se, no total, em 1497 situações denunciadas (*vide* Quadro 2).

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. Neste enquadramento, em 2021 foram abertos, num total de 635 processos 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 45, cada um com cerca de 20 situações denunciadas (número acordado para facilitar posterior rastreabilidade), num total de 862 situações denunciadas.

Quadro 2. Número de situações denunciadas, rececionadas e geridas em 2021, por prioridade

Prioridade	Nº de situações denunciadas
1	72
2	563
<b>Subtotal (1 e 2)</b>	<b>635</b>
3	862
<b>Total (1, 2 e 3)</b>	<b>1497</b>

Em 2021, as situações denunciadas de prioridade 2 (563) e 3 (862), foram tramitadas, concluídas e arquivadas na totalidade (100%).

As novas situações denunciadas de prioridade 1, em 2021, deram origem a um total de 72 novos processos de Reclamação e Denúncia, dos quais foram tramitados, concluídos e arquivados 38, encontrando-se em curso 34 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 2021, destaca-se o correio eletrónico, que se cifrou num volume de 3872 documentos, seguindo-se a utilização do formulário de denúncia disponibilizado através do Portal da IGAMAOT (1232) e, de uma forma muito residual, o envio via CTT (349). Note-se o aumento significativo das denúncias recebidas via formulário em 2021 face a 2020, em que este número havia sido de 647.

A IGAMAOT, durante o ano de 2021, no âmbito da tramitação das situações denunciadas, recorreu maioritariamente, e sempre que possível, à utilização do correio eletrónico para a expedição dos seus

ofícios (3028) o que representa quase totalidade dos documentos expedidos, sendo o remanescente, em numero muito diminuto, em suporte papel utilizado apenas na resposta a denunciante sem endereço de correio eletrónico ou por necessidade de envio de cartas registadas, expedidos eletronicamente, para os CTT.

Esta situação reflete a desmaterializando na gestão da documentação na IGAMAOT, 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 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 no litoral, com maior relevo no distrito de Lisboa, seguido dos distritos do Porto e Braga, em comparação com o interior de Portugal Continental (*vide* Figura 2).

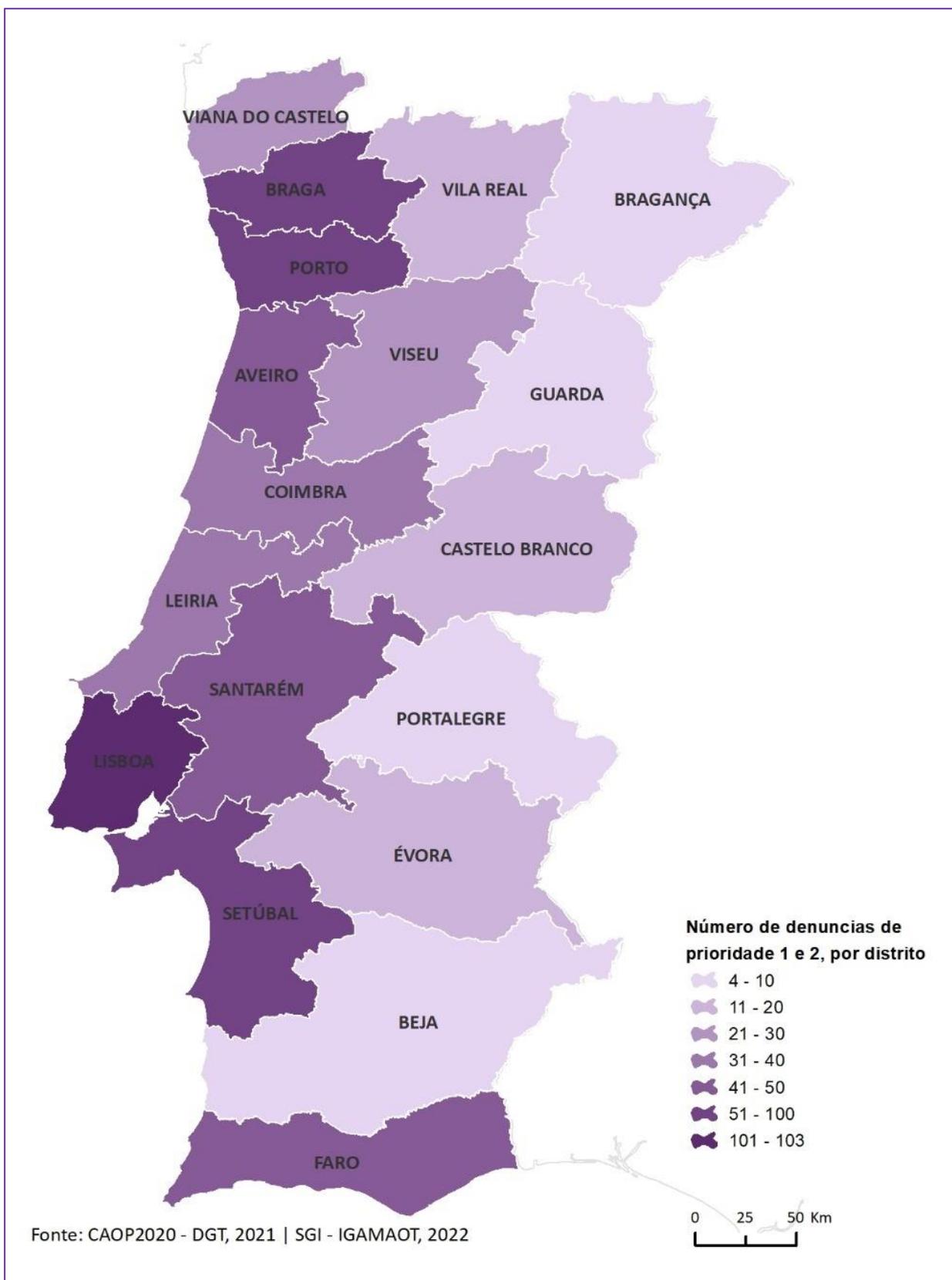


Figura 2 – Distribuição por distrito do número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021 de prioridade 1 e 2

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>4</sup>, com a identificação do número de denúncias por concelho (Figuras 3 a 7).

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

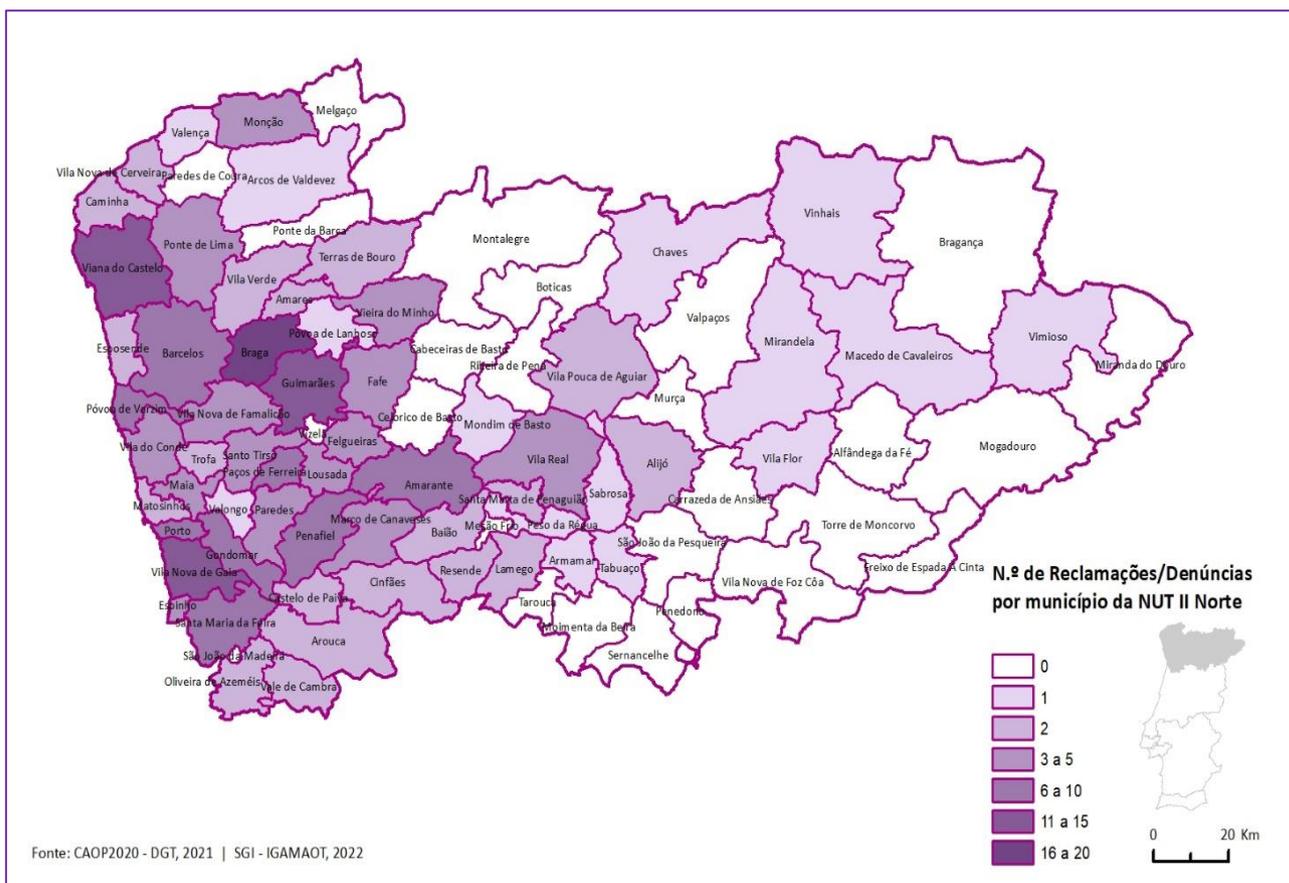


Figura 3 – Região Norte: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021

<sup>4</sup> Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos, NUT II

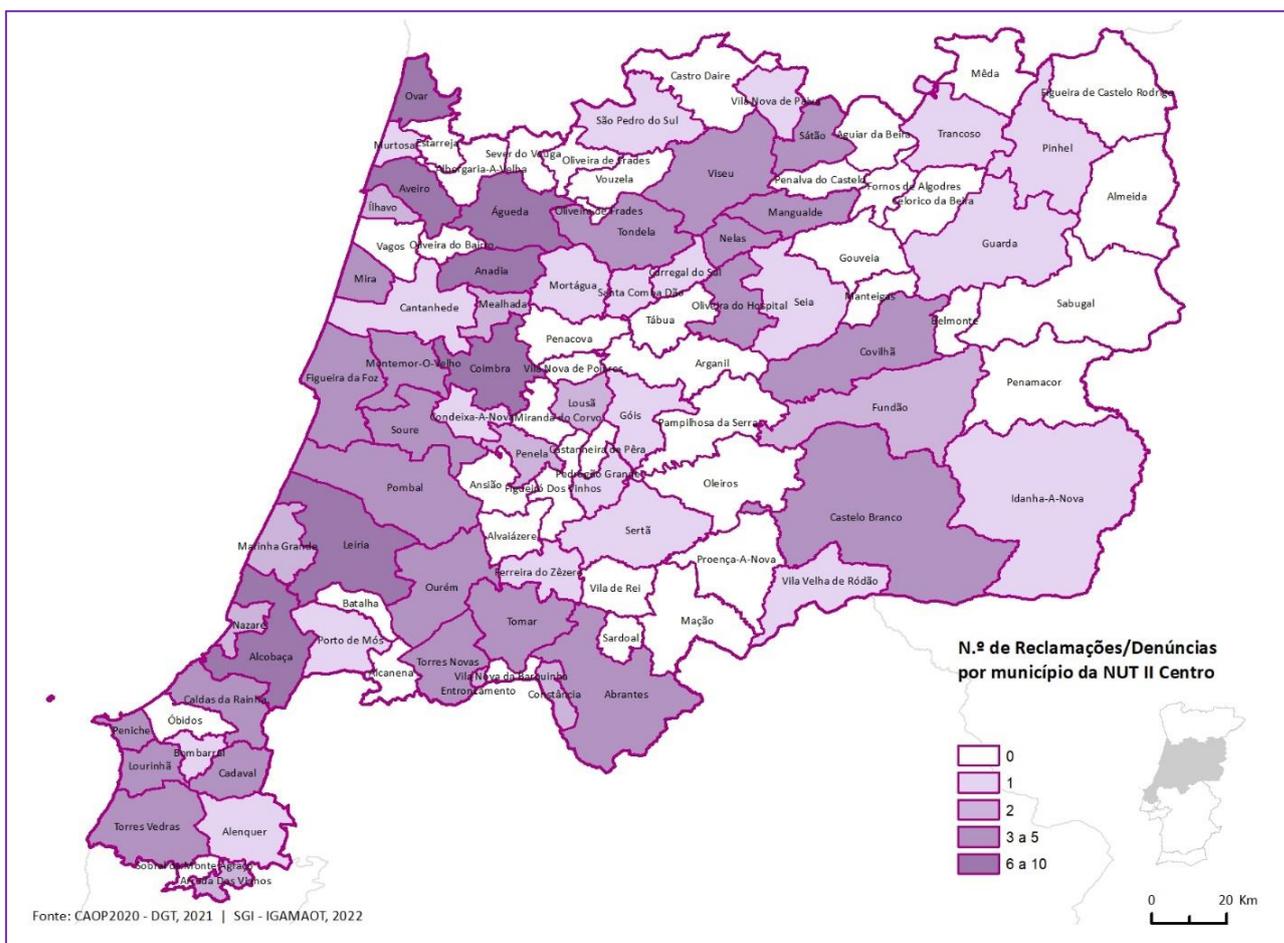


Figura 4 – Região Centro: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021

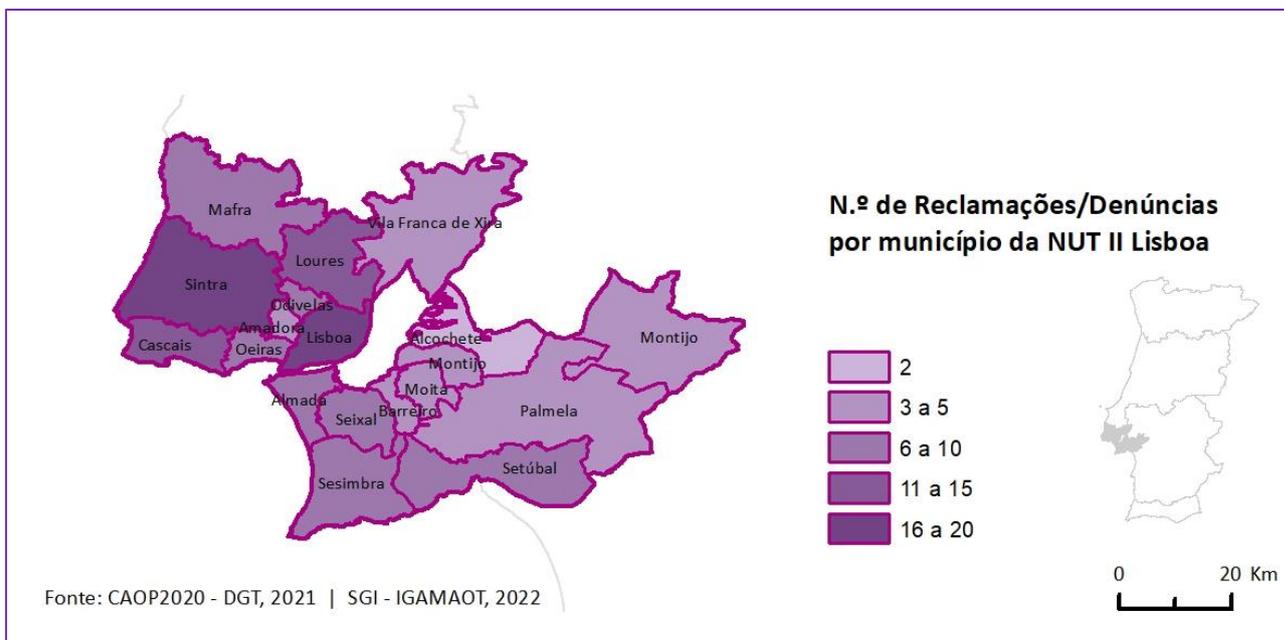


Figura 5 – Região Lisboa: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021

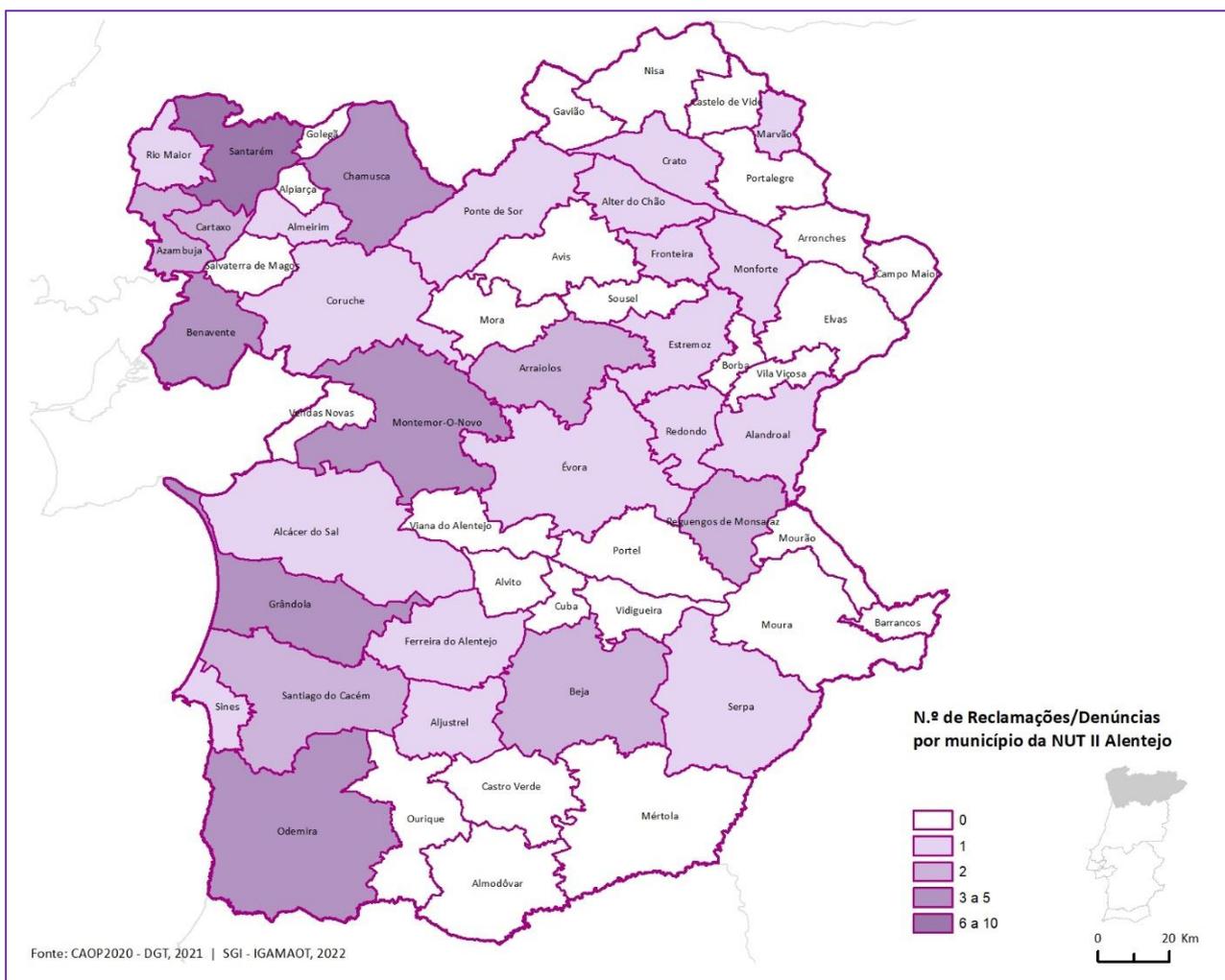


Figura 6 – Região Alentejo: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021

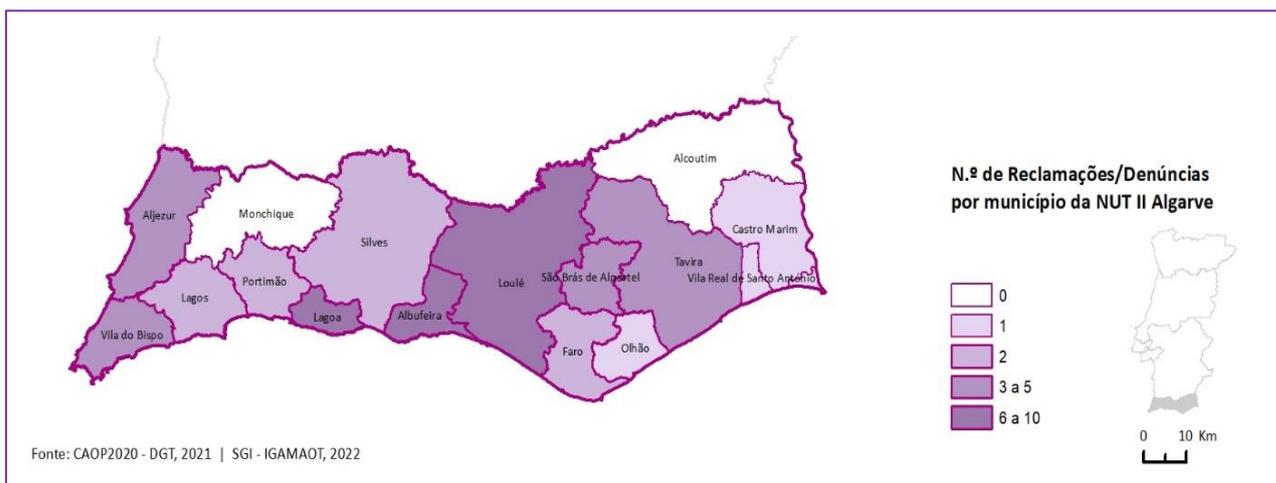


Figura 7 – Região Algarve: Número de situações denunciadas e georreferenciadas em 2021

## 2.6 Caracterização por âmbito e vertente

Nas situações denunciadas de prioridade 1 e 2, num total de 635, constatou-se que, relativamente aos seus âmbitos, 513 são de cariz Ambiental (AM), 94 de Ordenamento do Território e da Conservação da Natureza (OT/CN), 10 referentes a Radiações Ionizantes (RAD), 8 da área da Avaliação de Desempenho e de Gestão Administrativa e Financeira (AF), 5 relacionadas com Auditoria e Controlo de Apoios Nacionais e Europeus à agricultura, florestas, desenvolvimento rural e política do mar (AC) e 5 na área da Auditoria aos Sistemas de Regulação e aos Sistemas de Controlo Oficial no âmbito da Segurança Alimentar (AS) (*vide* Figura 8). 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, 81%, 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 15%.

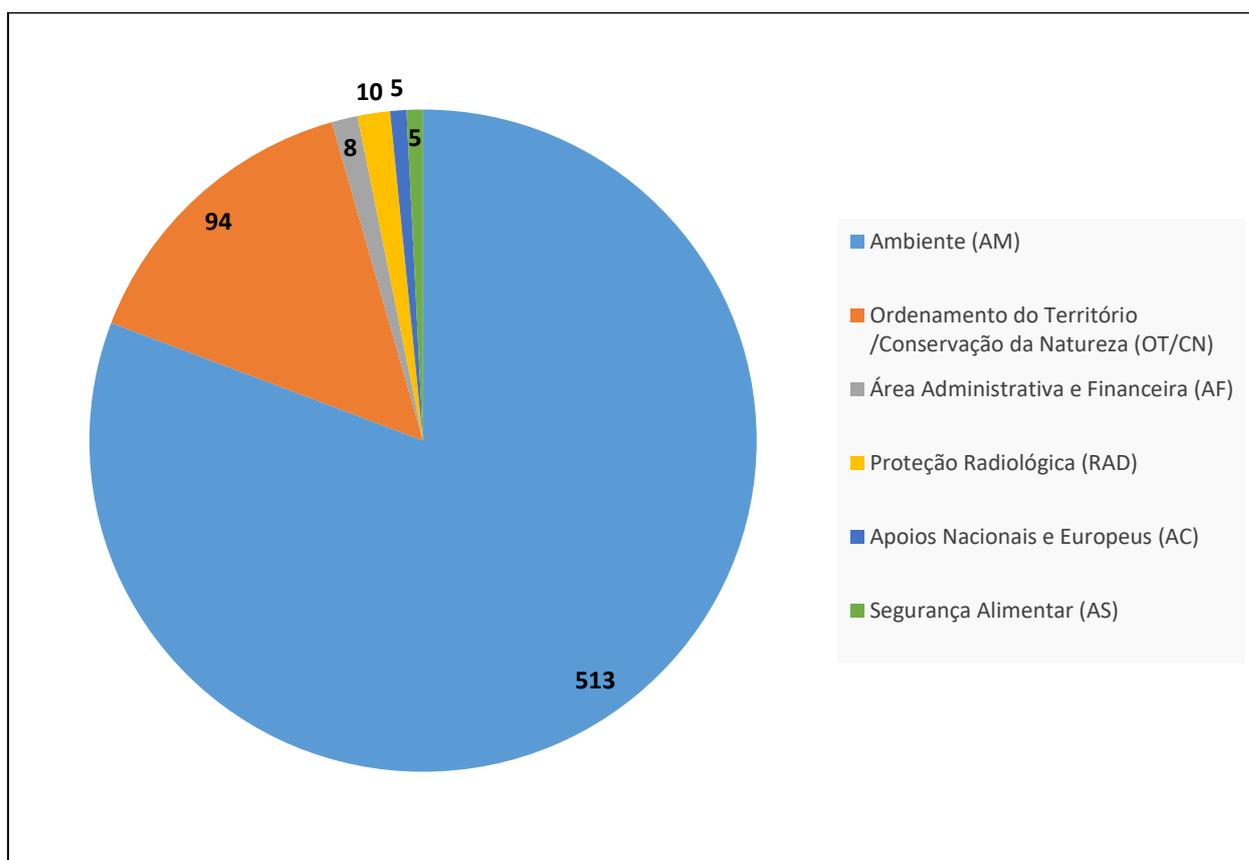


Figura 8 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2021, distribuídas por âmbito

No mapa da Figura 9 é ilustrada a distribuição geográfica, a nível nacional, das situações denunciadas, de prioridade 1 e 2, em 2021, tendo em conta os diferentes âmbitos.

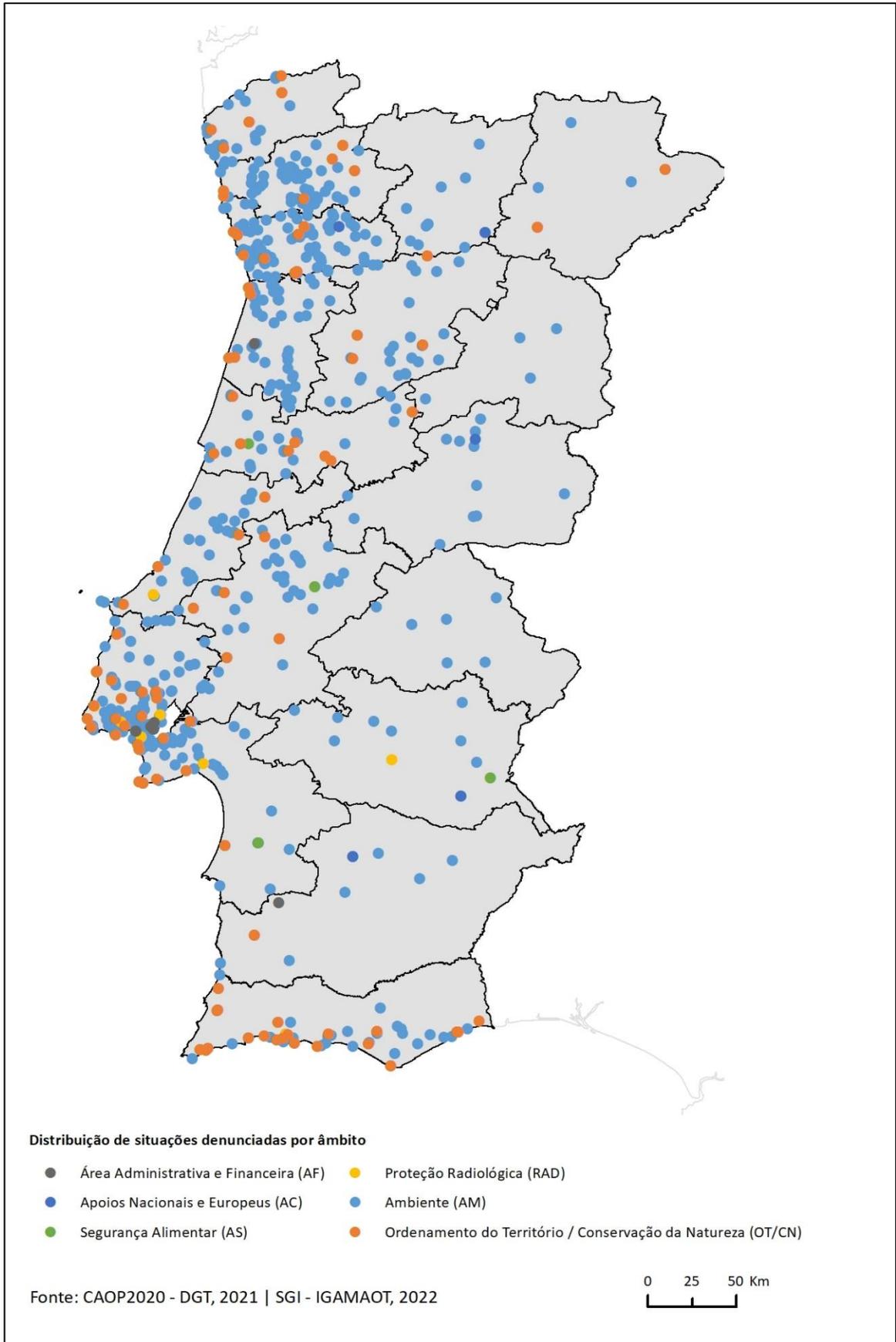


Figura 9 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2021, distribuídas por âmbito

De forma mais detalhada, apresenta-se na Figura 10, o número de situações denunciadas na área ambiental, num total de 513, por vertentes, destacando-se valores mais elevados para as denúncias referentes a recursos hídricos (183), seguidas das relativas a resíduos (168), ruído (94), emissões atmosféricas (47) e, em menor escala, as referentes a licenciamento de atividades, incluindo avaliação de impacte ambiental, (21).

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

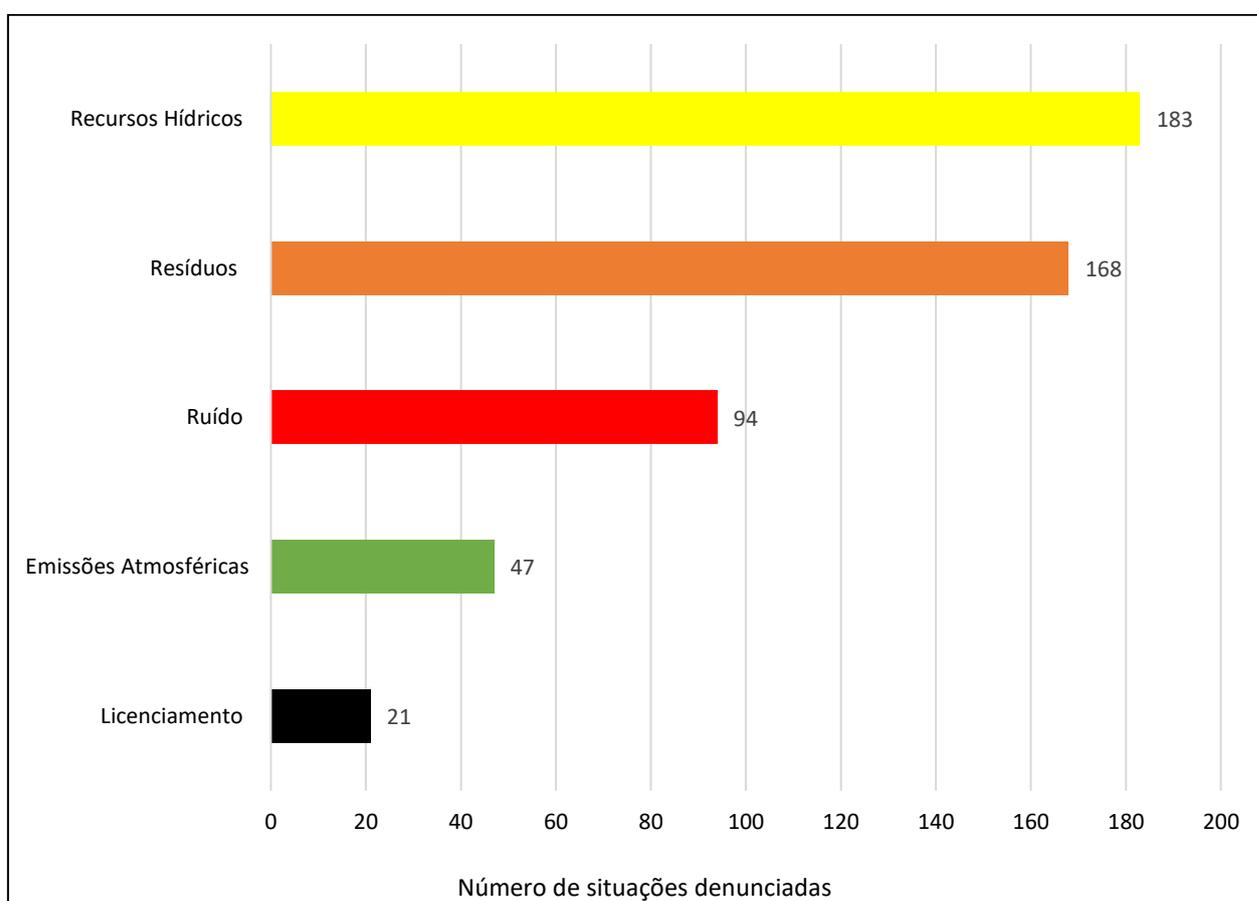


Figura 10 - Situações denunciadas de prioridade 1 e 2, em 2021, de âmbito ambiental distribuídas por vertente

No que se refere à georreferenciação das situações denunciadas, no ano de 2021, e à semelhança dos dados apresentados na Figura 2, constata-se que as mesmas, independentemente do âmbito ou vertentes, têm maior expressão no litoral, nomeadamente no distrito de Lisboa (*vide* Figura 11).

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, as mais reportadas.

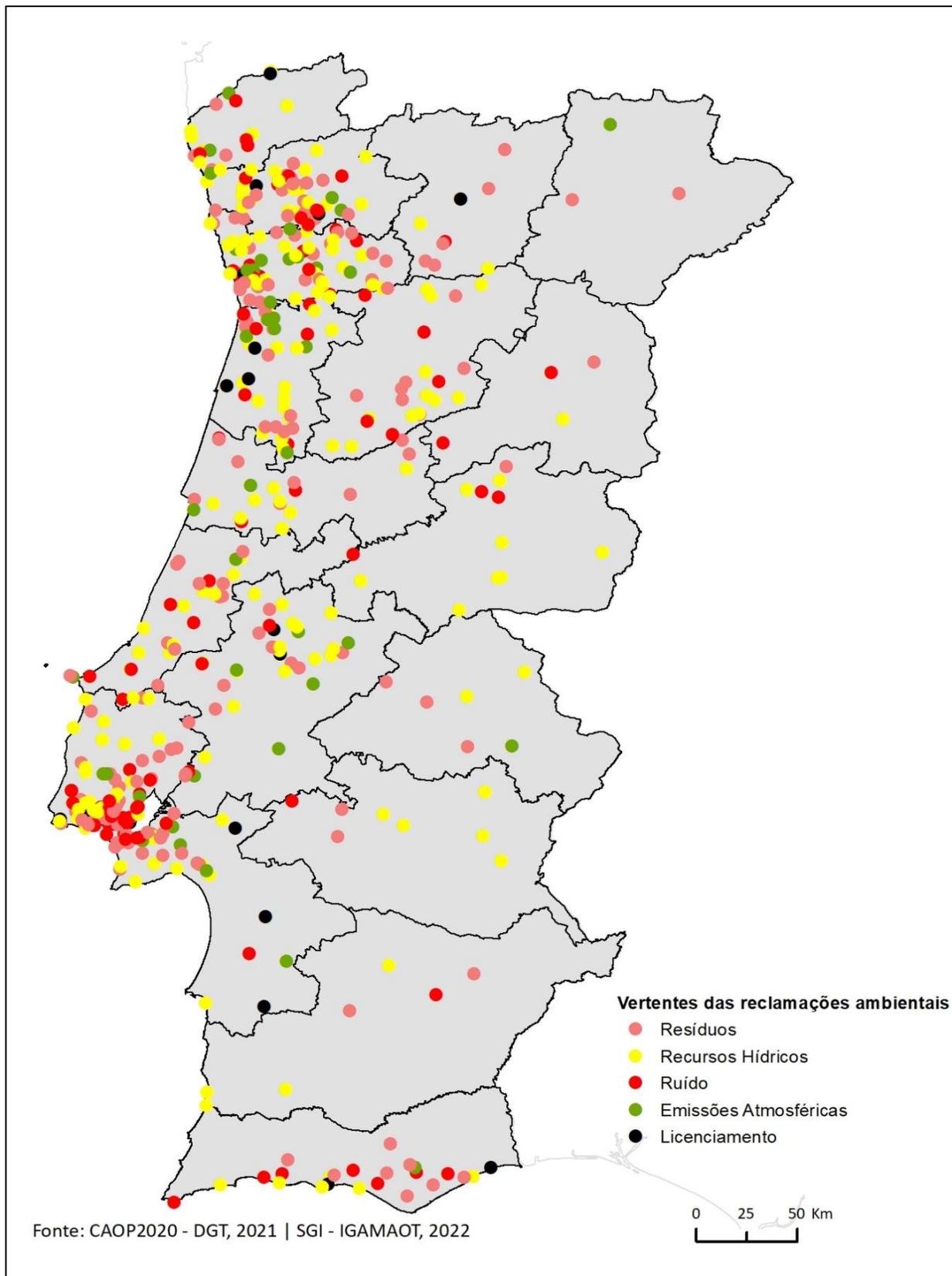


Figura 11 - Situações de âmbito ambiental denunciadas, em 2021, distribuídas por vertente

### 3. EVOLUÇÃO DAS SITUAÇÕES DENUNCIADAS

Tendo por base os dados referentes ao período 2016-2021, em termos comparativos, e conforme se ilustra na Figura 12, observa-se um aumento acentuado do número de situações denunciadas em 2021, relativamente aos anos anteriores, representado um aumento de cerca de 36% relativamente a 2020.

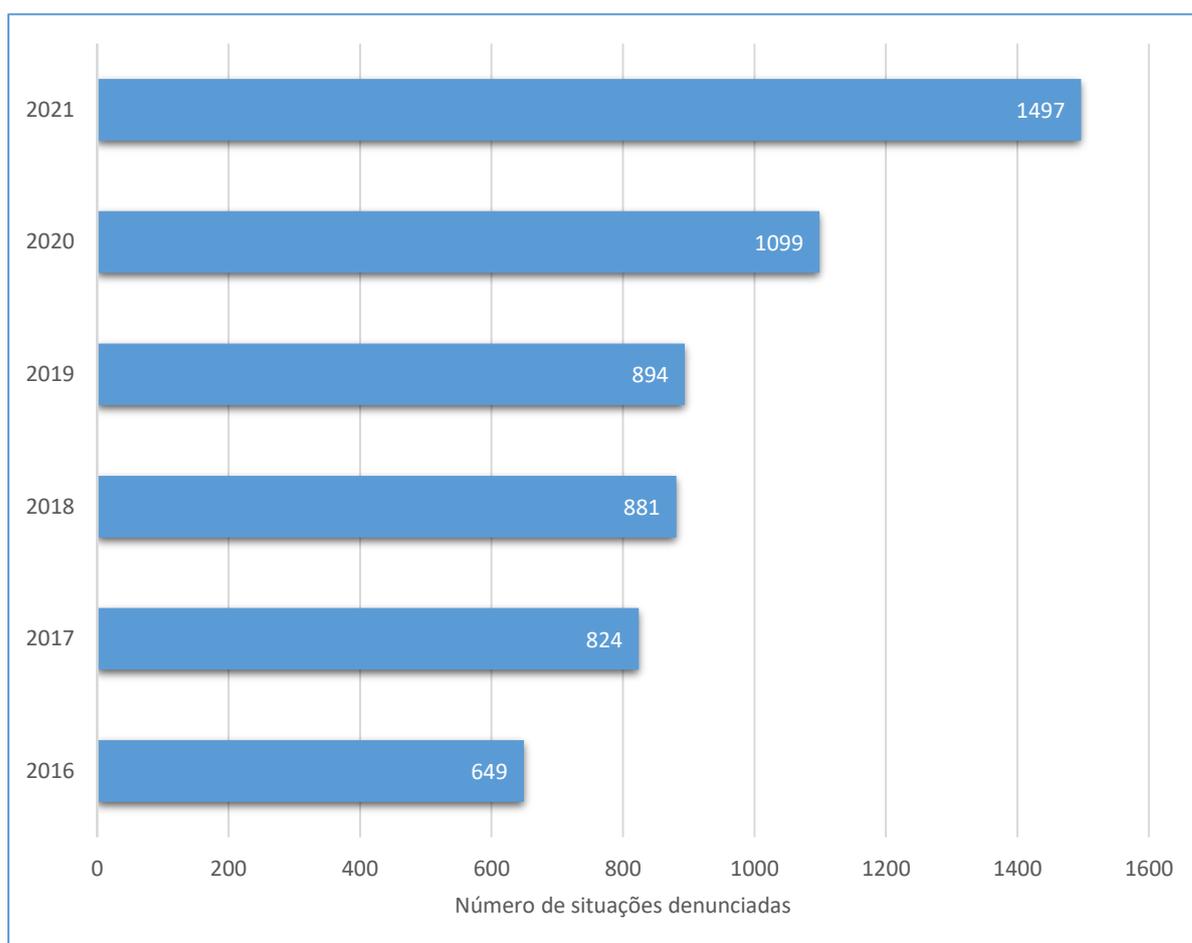


Figura 12 - Comparativo anual do número de situações denunciadas na IGAMAOT

De referir, tal como é demonstrado na Figura 13, e após a entrada em vigor do atual sistema de triagem de denúncias apresentadas à IGAMAOT em prioridade 1, 2 e 3, que o aumento de situações denunciadas, de 2020 para 2021 (de 1099 para 1497), se deve, em grande parte, ao aumento de situações nas quais a IGAMAOT não é competente, representadas pelos RD3, e que aumentaram de 480, em 2020, para 862, em 2021.

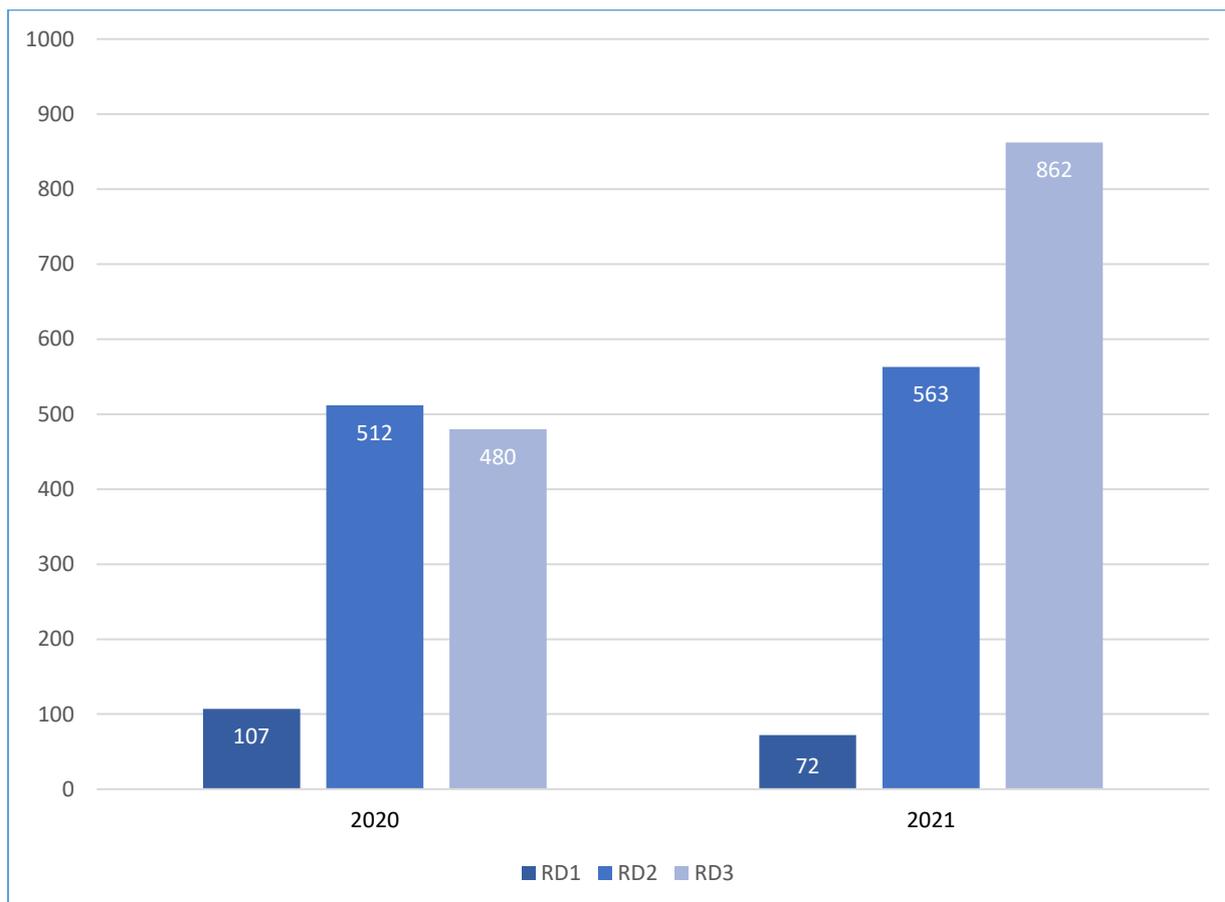


Figura 13 - Comparativo das situações denunciadas por prioridade (RD1, RD2, RD3)

## 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, financeiro e das relações laborais, 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 2021, a IGAMAOT, tramitou um total 8738 documentos, correspondendo a 5887 a situações denunciadas nesse ano e, 2851 a situações denunciadas em anos anteriores, praticamente na sua totalidade de forma desmaterializada, sem necessidade de recurso ao suporte papel.

Em 2021 foram analisadas 1497 novas situações denunciadas, das quais 72 foram classificadas com prioridade 1 e, como tal, acompanhadas diretamente pela IGAMAOT, encontrando-se 38 já arquivadas. As 563 situações denunciadas classificadas com prioridade 2 e as 862 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.

Seguindo o comportamento dos anos anteriores, mantém-se a tendência de crescimento do número de situações denunciadas no litoral, em comparação com o interior de Portugal Continental, notando-se uma maior incidência no distrito de Lisboa, 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, a vertente mais denunciada corresponde a poluição dos recursos hídricos, a que se seguem as vertentes resíduos, ruído, emissões atmosféricas, e, por último, as questões de licenciamento (como ausência de licenciamento, incumprimento de licenças, incumprimentos ao regime de Avaliação de Impacte Ambiental).

Quanto à submissão das denúncias, continua a verificar-se um aumento da utilização preferencial do correio eletrónico, mas também do recurso ao formulário de denúncias disponibilizado no portal da IGAMAOT (1232) que quase duplicou relativamente a 2020 (647). As várias possibilidades de formalização das denúncias por meios eletrónicos, mais simples e acessíveis, poderão ter contribuído para o significativo aumento do número de situações denunciadas apresentadas à IGAMAOT em 2021, sendo, no entanto, de mencionar que esse aumento se refletiu maioritariamente nas situações nas quais a IGAMAOT não é competente.

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 DGEG, a ACT, a IGF, a GNR/SEPNA, a PSP, as Autoridades de Saúde e as Câmaras Municipais, sendo de realçar a boa cooperação na prestação de serviço público, na resposta a reclamações e denúncias apresentadas pelos cidadãos às autoridades públicas.