



Município de Leiria  
Câmara Municipal

---

(Divisão Jurídica e Administrativa)

---

---

## Relatório de informação sobre o volume e tipo de reclamações e/ou sugestões por unidade/serviço | 2017

---

## Caraterização sumária dos serviços do Município de Leiria – Ano de 2017

De acordo com o Despacho n.º 16788/2013, publicitado na 2.ª Série do *Diário da República* n.º 250, de 26 de dezembro de 2013, a organização interna dos serviços municipais obedece ao modelo de estrutura hierarquizada, por se considerar mais adequado à prossecução das atribuições do Município.

A estrutura nuclear dos serviços municipais e as correspondentes unidades orgânicas nucleares compreendem:

- a) Direção Municipal de Administração (DMA);
- b) Departamento Administrativo e Financeiro (DAF);
- c) Departamento de Infraestruturas e Manutenção (DIEM);
- d) Departamento de Planeamento e Gestão Urbanística (DPGU).

Conforme Despacho n.º 16786/2013, publicitado na 2.ª Série do *Diário da República* n.º 250, de 26 de dezembro de 2013, a estrutura flexível dos serviços do Município de Leiria compreende as seguintes unidades orgânicas flexíveis:

- a) Divisão de Proteção Civil e Bombeiros (DIPCB);
- b) Divisão de Auditoria (DIAU);
- c) Divisão Jurídica e Administrativa (DIJA);
- d) Divisão Financeira (DIF);
- e) Divisão de Aprovisionamento e Património (DIAP);
- f) Divisão de Informática (DII);
- g) Divisão de Manutenção e Conservação (DIMC);
- h) Divisão de Obras Municipais (DIOM);
- i) Divisão de Gestão Urbanística (DIGU);
- j) Divisão de Planeamento, Ordenamento e Estratégia Territorial (DIPOET);
- k) Divisão de Juventude, Educação e Biblioteca (DIJEB);
- l) Divisão de Ação Cultural, Museus e Turismo (DIACMT);
- m) Divisão de Desenvolvimento Económico e Ambiente (DIDEA);
- n) Divisão de Desporto (DID);
- o) Divisão de Desenvolvimento Social (DIDS).

## Das reclamações

No ano de 2017 foram rececionadas nos serviços municipais 169 reclamações, quer por meios eletrónicos quer em formato papel. De referir que os reclamantes privilegiaram os meios eletrónicos (86,98%), em especial o correio eletrónico (E-mail), pelo qual remeteram 47,93% das suas reclamações.

O total das reclamações encontra-se distribuído da forma como se segue.

Canais de receção		N.º de Reclamações	%
Meios eletrónicos	A Minha Rua <sup>1</sup>	20	11,83%
	A Voz do Cidadão <sup>2</sup>	41	24,26%
	Portal da Queixa <sup>3</sup>	5	2,96%
	E-mail	81	47,93%
Formato papel	Correio	10	5,92%
	Livro de Reclamações	12	7,10%
TOTAL		169	100%

Tabela 1 - Distribuição das reclamações pelos canais de receção

Estas reclamações foram classificadas em função das áreas de atuação dos serviços municipais. Da leitura da tabela 2 verifica-se que 69,82% incidem nas áreas de atuação de Gestão de Combustíveis; Gestão de Infraestruturas públicas; Gestão de Infraestruturas viárias; Gestão de Ruído e Salubridade. De entre estas destaca-se a área de atuação da Gestão de Infraestruturas viárias com 20,12% do total das reclamações.

ÁREAS DE ATUAÇÃO	N.º DE RECLAMAÇÕES	%
Gestão de Apoios sociais	1	0,59%
Gestão de Canil Municipal	2	1,18%
Gestão de Combustíveis	24	14,20%
Gestão de Espaços Verdes	7	4,14%
Gestão de Estacionamento	8	4,73%
Gestão de Eventos Municipais	2	1,18%
Gestão de Infraestruturas públicas	22	13,02%
Gestão de Infraestruturas viárias	34	20,12%
Gestão de Ocupação de espaço público	3	1,78%
Gestão de Parque escolar	1	0,59%
Gestão de Publicidade	12	7,10%
Gestão de Ruído	20	11,83%
Gestão de Serviços Municipais	12	7,10%
Gestão Escolar	2	1,18%
Segurança de pessoas e bens	1	0,59%
Salubridade	18	10,65%
TOTAL	169	100,00%

Tabela 2 - Repartição das reclamações por áreas de atuação dos serviços municipais

1 "A MINHA RUA", sítio eletrónico do Portal do Cidadão gerido pela Agência para a Modernização Administrativa, ao qual o Município de Leiria aderiu e que permite aos cidadãos reportar as mais variadas situações relativas a espaços públicos, desde a iluminação, jardins, passando por veículos abandonados ou a recolha de electrodomésticos danificados.

2 "A Voz do Cidadão" trata-se de um formulário específico para o qual os cidadãos podem enviar as suas dúvidas, reclamações, propostas e sugestões e encontra-se no sítio institucional do Município de Leiria.

3 O "Portal da Queixa" consiste numa plataforma online de referência na internet em matéria de consumo. <http://portaldaqueixa.com/>

De acordo com a respetiva área de atuação, as reclamações foram encaminhadas para as competentes unidades orgânicas. Alcança-se da tabela infra que as unidades orgânicas que receberam mais reclamações foram o DIEM, com 39,64%, e a DIDEA com 30,77%, totalizando 70% das mesmas.

UNIDADE ORGÂNICA	N.º DE RECLAMAÇÕES	%
DIDEA	52	30,77%
DIDS	2	1,18%
DIF	1	0,59%
DIJA	4	2,37%
DIJEB	5	2,96%
DIEM	67	39,64%
DIPCB	26	15,38%
DPGU	3	1,78%
GAB COMUNICAÇÃO	1	0,59%
SMV	8	4,73%
TOTAL	169	100,00%

Tabela 3 – Distribuição das reclamações pelas unidades orgânicas do Município de Leiria

Do total das reclamações recebidas foram apreciadas 130. Encontram-se em análise 9 e 30 não foram apreciadas.

Relativamente às reclamações apreciadas verifica-se que 49 dos reclamantes não obteve resposta por parte das respetivas unidades orgânicas e 30 aguardam a sua expedição, conforme decorre da leitura da tabela infra.

UNIDADES ORGÂNICAS	Total de reclamações recebidas	Total de reclamações apreciadas	Reclamações apreciadas			Reclamações em análise	Reclamações não apreciadas
			Reclamações respondidas	Reclamações a aguardar expedição de resposta	Reclamações sem resposta		
DIDEA	52	41	22	10	9	5	6
DIDS	2	2	2	0	0	0	0
DIF	1	1	1	0	0	0	0
DIJA	4	4	4	0	0	0	0
DIJEB	5	4	3	0	1	0	1
DIEM	67	50	13	14	23	1	16
DIPCB	26	21	4	5	12	2	3
DPGU	3	0	0	0	0	0	3
GAB COMUNICAÇÃO	1	0	0	0	0	1	0
SMV	8	7	2	1	4	0	1
TOTAL	169	130	51	30	49	9	30

Tabela 4 – Tratamento das reclamações por unidade orgânica

## Das sugestões

No ano de 2017 foram rececionadas nos serviços municipais 12 sugestões, quer por meios eletrónicos quer em formato papel. De referir que também aqui foram privilegiados os meios eletrónicos, em especial o correio eletrónico (E-mail).

O total das sugestões encontra-se distribuído da forma como se segue.

Canais de receção		N.º de sugestões
Meios eletrónicos	A Minha Rua	0
	A Voz do Cidadão	4
	E-mail	6
	Portal da Queixa	0
Formato papel	Correio	2
	Livro de Reclamações	0
	TOTAL	12

Tabela 5 - Distribuição das sugestões pelos canais de receção.

Conforme resulta da leitura da tabela infra, do total das sugestões recebidas foram apreciadas 11 e destas apenas 1 aguarda expedição de resposta, tendo as demais sido respondidas. Encontra-se em análise 1 sugestão.

UNIDADE ORGÂNICA	Total de sugestões recebidas	Total de sugestões apreciadas	Sugestões apreciadas			Sugestões em análise	Sugestões não apreciadas
			Sugestões respondidas	Sugestões a aguardar expedição de resposta	Sugestões sem resposta		
DIACMT	1	1	1	0		0	0
DIDEA	3	3	3	0		0	0
DIEM	5	5	4		1	0	0
DIDS	1	1	1	0		0	0
SMV	1	1	1	0		0	0
PRESIDÊNCIA	1					1	0
TOTAL	12						

Tabela 6 - Tratamento das sugestões

Os dados do presente relatório foram tratados a partir da informação devolvida pela aplicação SIDAM.

NºPG	ÁREA DE ATUAÇÃO	Data	Motivo de reclamação/sugestão	Unidade orgânica	Reclamação Sugestão	Canal de recepção	Estado	Comunicação	Data de resposta
5794/17	Gestão de Infraestruturas viárias	03-01-2017	Reparação de passeio _Estrada da Estação_ UF Marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Sem resposta	
1302/17	Salubridade	06-01-2017	Controlo de pragas_ EB 1 Gândara e Urb Serradão Rei _ UF Marrazes e Barosa	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	03/02/2017
1994/17	Gestão de Infraestruturas públicas	09-01-2017	Colocação de esplanada _ Estrada dos Marinheiros UF Marrazes e Barosa	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	19/10/2017
5694/17	Gestão de Infraestruturas viárias	09-01-2017	Degradação de passeio R. Jaime Cabral Azevedo _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
2127/17	Gestão de Infraestruturas públicas	11-01-2017	Falta de estacionamento _ Avenida Nossa Senhora de Fátima	DIEM	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
5670/17	Gestão de Infraestruturas viárias	11-01-2017	Degradação de passeio_ Av.ª General Humberto Delgado _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	02/02/2017
2662/17	Gestão de Espaços Verdes	13-01-2017	Falta de Limpeza de espaço verde _ Av.ª Adelino Amaro da Costa	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
2687/17	Gestão de Infraestruturas públicas	13-01-2017	Colocação de parquímetros _ Avenida Adelino Amaro da Costa	DIEM	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	18/01/2017
5725/17	Gestão de Infraestruturas viárias	14-01-2017	Alteração de trânsito	DIEM	SUGESTÃO	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	27/02/2017
3448/17	Gestão de Espaços Verdes	16-01-2017	Manutenção do Jardim Visconde da Barreira	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
2958/17	Gestão de Combustíveis	17-01-2017	Falta de Limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	25/01/2017
3764/17	Salubridade	17-01-2017	Deficiente alojamento de cães	SMV	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
5743/17	Salubridade	18-01-2017	Cães errantes _ Bairro dos Capuchos _ Leiria	SMV	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
5600/17	Gestão de Espaços Verdes	19-01-2017	Horários das regas nas rotundas	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	09/02/2017
3663/17	Gestão de Infraestruturas viárias	20-01-2017	Gelo no passeio _ CC maringá_ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	20/06/2017
5636/17	Gestão de Infraestruturas públicas	23-01-2017	Falta de lugares de estacionamento - Largo Manuel de Aguiar _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	02/02/2017
4310/17	Gestão de Infraestruturas públicas	25-01-2017	Desvio de águas pluviais	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	18/05/2017
5660/17	Gestão de Infraestruturas viárias	30-01-2017	Lagetas danificadas _ Av.ª Papa Francisco _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
6053/17	Gestão de Estacionamento	31-01-2017	Estacionamento abusivo _ Rua do Lenhite_ UF Marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	13/07/2017
6166/17	Gestão de Estacionamento	31-01-2017	Estacionamento abusivo _ Rua João Fernando Peres_ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
5703/17	Gestão de Serviços Municipais	02-02-2017	Horário de funcionamento da Tesouraria Municipal	DIF	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	17/03/2017
6736/17	Gestão de Infraestruturas viárias	05-02-2017	Reparação de calçada _ Av. N. Sr.ª Fátima _Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32713/17	Gestão de Combustíveis	06-02-2017	Falta de Limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
6803/17	Gestão de Infraestruturas públicas	06-02-2017	Esgotos a céu aberto - Rua Latino Coelho _Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
6298/17	Gestão de Serviços Municipais	06-02-2017	Incorreção de tratamento de trabalhadora do BUA	DJIA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	13/03/2017
6789/17	Salubridade	06-02-2017	Colação de contentores _ R. Bordoalo Pinheiro - Leiria	DIDEA	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	06/02/2017
6817/17	Gestão de Infraestruturas viárias	07-02-2017	Colocação de pilares R. Silveira _ Pousos_ UF LPBC	DIEM	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	22/02/2017
7910/17	Gestão de Infraestruturas públicas	13-02-2017	Uso de papéis deitados na rua depois de obras terminadas - Rua Latino Coelho _Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
8004/17	Gestão de Serviços Municipais	13-02-2017	Sugestão de boas práticas relativa a preparos - publicidade	DIDEA	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	21/02/2017
7985/17	Salubridade	13-02-2017	Ruído _ Limpeza de limpeza da estrada em Santa Clara _ UF Parcoiros e Azola	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	22/02/2017
7885/17	Gestão de Infraestruturas viárias	14-02-2017	Degradação de passeio _ R. Comandante Almeida Henriques _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
6356/17	Salubridade	14-02-2017	Manutenção, limpeza do areal e resíduos sólidos e Parque Infantil Lagoa da Ervedeira _ F Colmbão	DIDEA	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Respondido	14/02/2017
8366/17	Gestão de Serviços Municipais	16-02-2017	Tempos de Espera _ Arquivo Municipal	DJIA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	28/03/2017
8904/17	Gestão de Infraestruturas viárias	20-02-2017	Semáforos desligados aos fins de semana _Largo da República _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
9035/17	Gestão de Publicidade	20-02-2017	Afixação abusiva de publicidade	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	16/03/2017
9082/17	Gestão de Infraestruturas públicas	21-02-2017	Inundação de garagem _ N.ª Sr.ª da Encarnação _ Leiria	DIEM	Reclamação	Correio	Não apreciado	Sem resposta	
9846/17	Gestão de Publicidade	21-02-2017	Colocação de outdoor _ na Rotunda de Santo André	DIDEA	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
9276/17	Gestão de Infraestruturas públicas	22-02-2017	Falta de saneamento em lugares de Bajouca_ Projeto de saneamento - F Bajouca	DIEM	Reclamação	Correio	Apreciado	Sem resposta	
9785/17	Salubridade	22-02-2017	Cães errantes_ Urbanização Vale Grande	SMV	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	03/03/2017

10285/17	Gestão de Infraestruturas públicas	23-02-2017	Reparação de armário elétrico _ Largo da Sé _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
9567/17	Gestão de Eventos Municipais	24-02-2017	Cancelamento de Desfile de Carnaval	DIFB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	09/03/2017
10699/17	Gestão de Publicidade	24-02-2017	Afixação abusiva de publicidade	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
65606/17	Gestão de Infraestruturas viárias	02-03-2017	Degradação de pavimento _ R. Fernando Alberto Pimentel, 20-21	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
11331/17	Gestão de Infraestruturas públicas	07-03-2017	Dificuldades de trânsito _ Acesso a escola _ Telheiro _ UF LPBC	DIEM	Reclamação	Portal da Queixa	Apreciado	Respondido	03/04/2017
11370/17	Gestão de Infraestruturas públicas	07-03-2017	Rotura de tubagem de águas residuais _ Andrinos _ UF LPBC	DIEM	Reclamação	Portal da Queixa	Apreciado	Sem resposta	
11351/17	Gestão de Infraestruturas viárias	07-03-2017	Degradação de pavimento _ R. Santa Maria _UF Marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	Portal da Queixa	Apreciado	Respondido	31/03/2017
13319/17	Gestão de Infraestruturas públicas	14-03-2017	Recolocação de poste de iluminação pública - F. Maceira	DIEM	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
13101/17	Gestão de Ocupação de espaço público	15-03-2017	Procedimentos em pagamento de esplanada	DIDEA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	19/10/2017
13355/17	Gestão de Serviços Municipais	15-03-2017	Deficiente informação no site do Município _ Recolha de "monstros"	GAB COMUNICA	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
12926/17	Salubridade	15-03-2017	Polição do Rio Lis	DIDEA	SUGESTÃO	Correio	Apreciado	Respondido	26/04/2017
13677/17	Gestão de Ruído	17-03-2017	Ruído _Fogo de artifício _Terreiro_Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
14573/17	Gestão de Infraestruturas viárias	21-03-2017	Reparação de semáforos _ Maceirinha _ F. Maceira	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
15451/17	Salubridade	27-03-2017	Canídeos errantes _ Cidade de Leiria	SMV	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
16730/17	Gestão de Infraestruturas viárias	31-03-2017	Passadeiras elevadas _ Av.ª 22 de maio	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
20570/17	Gestão de Ruído	02-04-2017	Ruído Noturno, Festival de Música- Zona residencial	DIDEA	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
17104/17	Gestão de Infraestruturas viárias	03-04-2017	Colocação de lombas _ Barreiros	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	25/05/2017
16496/17	Gestão de Serviços Municipais	03-04-2017	Candidatura ao Programa de Comparticipação ao Arrendamento	DIDS	Reclamação	Portal da Queixa	Apreciado	Respondido	20/04/2017
17894/17	Gestão de Ocupação de espaço público	10-04-2017	Colocação de esplanada sem autorização _ Estrada dos Marinheiros _UF Marrazes e Barosa	DIDEA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	19/10/2017
17894/17	Gestão de Publicidade	10-04-2017	Colocação de esplanada sita na Estrada dos Marinheiros _ UF Marrazes e Barosa	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	19/10/2017
18990/17	Gestão de Serviços Municipais	11-04-2017	Tempos de espera _ Arquivo Municipal	DIDA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	08/05/2017
65494/17	Gestão de Infraestruturas viárias	17-04-2017	Degradação de pavimento _ Rua das Flores UF marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
19407/17	Gestão de Ocupação de espaço público	19-04-2017	Colocação de esplanada _ R. D. José Alves Correia da Silva _ Leiria	DIDEA	Reclamação	Correio	Apreciado	Respondido	06/06/2017
20090/17	Gestão Escolar	21-04-2017	Greve de trabalhadores em Jardim de Infância	DIFB	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
20360/17	Gestão de Infraestruturas públicas	24-04-2017	Deficiente iluminação pública _ Av.ª N.ª Senhora de Fátima _ Leiria	DIEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	05/05/2017
20323/17	Gestão de Infraestruturas viárias	24-04-2017	Criação de passadeiras _ vários locais da cidade de Leiria	DIEM	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	30/07/2017
19956/17	Gestão de Infraestruturas viárias	24-04-2017	Falta de limpeza de valeta _ Estrada Principal de Costa de Cima _ Maceira	DIEM	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Sem resposta	
21336/17	Gestão de Combustíveis	02-05-2017	Falta de Limpeza de terrenos	DIFCB	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Sem resposta	
22183/17	Gestão de Ruído	08-05-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_Fraça Rodrigues Lobo _ Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	15/05/2017
22312/17	Gestão de Ruído	09-05-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_R. Bairro de Viamonte _ Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
22988/17	Gestão de Serviços Municipais	09-05-2017	Horário de funcionamento do Quilosque de leitura	DIFB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
24134/17	Gestão de Ruído	16-05-2017	Ruído _ Zona Histórica _ Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
23867/17	Salubridade	17-05-2017	Odor nauseabundo _ Contentores _ R. Trigo de Negreiros _ UF Monte Real e Carvide	DIDEA	Reclamação	Correio	Não apreciado	Sem resposta	
24649/17	Gestão de Eventos Municipais	23-05-2017	Concertos feira de maio - informação errada sobre pagamentos de bilhetes	DIDEA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	07/09/2017
24840/17	Gestão de Ruído	23-05-2017	Ruído _ Feira de Maio _ Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
25762/17	Gestão de Infraestruturas públicas	25-05-2017	Obras no Bairro Sá Carneiro -R. Dr Rui Garcia da Fonseca, Bairro Sá Carneiro _ UF Marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
25573/17	Gestão de Publicidade	25-05-2017	Instalação de estruturas publicitárias nas traseiras do LeiriaShopping, junto ao PT existente.	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
26439/17	Gestão de Infraestruturas viárias	31-05-2017	Degradação do Passeio Polís _Leiria	DIEM	Reclamação	Correio	Não apreciado	Sem resposta	
26584/17	Gestão de Estacionamento	01-06-2017	Encerramento parque estacionamento no dia da feira _ Piscina Municipal de Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
28137/17	Gestão de Ruído	09-06-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_Mercado de Santana _ Leiria	DIDEA	Reclamação	Correio	Apreciado	Respondido	27/06/2017

30431/17	Gestão de Ruído	19-06-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_Praia do Pedregão	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	27/09/2017
30272/17	Gestão de Combustíveis	21-06-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	Livro de Reclamações	Não apreciado	Sem resposta	
30221/17	Gestão de Ruído	21-06-2017	Ruído _ Atividades desportivas _ Vala Real, Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32378/17	Gestão Escolar	28-06-2017	Falta de tempos livres para jovens entre os 14 e os 16 anos	DIFB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	13/07/2017
32624/17	Gestão de Combustíveis	29-06-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
32687/17	Gestão de Combustíveis	30-06-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
32878/17	Gestão de Combustíveis	03-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32880/17	Gestão de Combustíveis	03-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32881/17	Gestão de Combustíveis	03-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32884/17	Gestão de Combustíveis	03-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
32886/17	Gestão de Combustíveis	03-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	telefone
11302/17	Gestão de Ruído	03-07-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_R. João XXI _ Leiria	DIDEA	Reclamação	Portal da Queixa	Apreciado	Respondido	28/03/2017
33125/17	Gestão de Combustíveis	04-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
33220/17	Gestão de Combustíveis	04-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
33329/17	Gestão de Combustíveis	05-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
32801/17	Gestão de Publicidade	05-07-2017	Colocação de toldos, painéis , esplanadas e obras ilegais pelo estabelecimento de bebidas, _ Rua Cor. Telles Sampaio rio_Praia do Pedregão	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	11/10/2017
34176/17	Gestão de Combustíveis	10-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
35926/17	Gestão de Estacionamento	19-07-2017	Estacionamento abusivo _ Rua da Torre_Quinta do Matinho _ UF Marrazes e Barosa	DIFEM	Reclamação	Correio	Apreciado	Sem resposta	
37108/17	Gestão de Combustíveis	25-07-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	Correio	Apreciado	Sem resposta	
38939/17	Gestão de Infraestruturas públicas	27-07-2017	Funcionamento do Parque Canino	SMV	SUGESTÃO	E-mail	Apreciado	Respondido	08/08/2017
37590/17	Gestão de Serviços Municipais	27-07-2017	Incorreção do segurança na exposição SAND SPIRIT	DIDA	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	04/09/2017
38753/17	Gestão de Estacionamento	03-08-2017	Estacionamento indevido de viaturas do Município de Leiria	DIFEM	Reclamação	E-mail	Não apreciado	Sem resposta	
39827/17	Gestão de Combustíveis	07-08-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
39830/17	Gestão de Combustíveis	07-08-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
39902/17	Gestão de Infraestruturas viárias	08-08-2017	Obstrução de passagem _R. de Tomar _Leiria	DIFEM	Reclamação	Correio	Não apreciado	Sem resposta	
40188/17	Gestão de Combustíveis	09-08-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
40694/17	Gestão de Combustíveis	11-08-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
41105/17	Gestão de Combustíveis	16-08-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
41102/17	Salubridade	16-08-2017	Insuficiência de contentores do lixo e deficiente funcionamento do sistema de rega _ Leiria	DIDEA	Reclamação	Correio	Não apreciado	Sem resposta	
41988/17	Gestão de Espaços Verdes	22-08-2017	Jardim de Almoinha Grande	PRESIDÊNCIA	SUGESTÃO	Correio	Em análise	Sem resposta	
42723/17	Gestão de Serviços Municipais	25-08-2017	Falta de entrega de licença	OPGU	Reclamação	Livro de Reclamações	Não apreciado	Sem resposta	
43116/17	Gestão de Espaços Verdes	28-08-2017	Deficiente gestão de rega	DIFEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	07/09/2017
64221/17	Gestão de Infraestruturas viárias	14-09-2017	Degradação de pavimento _ Rua da Fonte - S. Romão _ UF LPBC	DIFEM	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
48868/17	Gestão de Ruído	29-09-2017	Ruído _ Estabelecimento de bebidas_Av.ª Combatentes da Grande Guerra _ Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	20/11/2017
32693/17	Gestão de Combustíveis	30-09-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	E-mail	Apreciado	Respondido	
49522/17	Salubridade	04-10-2017	Veículo abandonado _ Quinta de Santo António _ Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	20/12/2017
51874/17	Gestão de Publicidade	11-10-2017	Colocação de outdoor - Bairro do Jericó	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
53927/16	Gestão de Infraestruturas viárias	12-10-2017	Reparação de infraestrutura viária _ Camo Amarelo, UF LPBC	DIFEM	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
52472/17	Gestão de Publicidade	17-10-2017	Colocação de outdoor - Av. 22 de Maio	DIDEA	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
41155/17	Gestão de Serviços Municipais	17-10-2017	Atraso na emissão de certidão de ciclomotor	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	



63960/17	Gestão de Infraestruturas viárias	20-10-2017	Degradação do pavimento na zona das tampas de esgoto e águas ... Rua de Setúbal, UF LPBC	DIFEM	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
53753/17	Gestão de Publicidade	23-10-2017	Colocação de outdoor - Nacional 109, Regueira de Pontes	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
53738/17	Gestão de Publicidade	23-10-2017	Colocação de outdoor - Av. das Comunidades Europeias	DIDEA	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
53067/17	Gestão de Serviços Municipais	23-10-2017	Falta de entrega de licença	DPGU	Reclamação	Livro de Reclamações	Não apreciado	Sem resposta	
55005/17	Gestão de Publicidade	30-10-2017	Colocação de outdoor - Rotunda de Santo André ... Leiria	DIDEA	Reclamação	E-mail	Apreciado	Sem resposta	
63801/17	Salubridade	30-10-2017	Canídeos errantes ... Urbanização Varandas do Vale de Lobos	SMV	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Respondido	
57426/17	Gestão de Publicidade	09-11-2017	Colocação de outdoor - Bairro do Jericó - 2 estruturas	DIDEA	Reclamação	E-mail	Em análise	Sem resposta	
63720/17	Salubridade	23-11-2017	Controlo de pragas ... Largo Marechal Gomes da Costa ... Leiria	DIDEA	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
60888/17	Gestão de Canil Municipal	29-11-2017	Horário de funcionamento do Canil Municipal	SMV	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Sem resposta	
60912/17	Gestão de Estacionamento	29-11-2017	Falta de estacionamento Av.ª General Humberto Delgado	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
60843/17	Gestão de Infraestruturas públicas	29-11-2017	Ponte de ferro sem segurança ... Ponte das Mestras	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Sem resposta	
60927/17	Gestão de Infraestruturas viárias	29-11-2017	Passadeira para peões Rua D. José Alves Correia Silva ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
60949/17	Gestão de Infraestruturas viárias	29-11-2017	Passelo danificado passeio Rua dos Operários, Lote 5 ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
60822/17	Gestão de Ruído	29-11-2017	Equipamentos Extratores de Cozinha ... Quartel dos Bombeiros Municipais de Leiria ... Rua de Tomar ... Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61061/17	Gestão de Combustíveis	30-11-2017	Falta de Limpeza de terreno Loteamento 1/90	DIPCB	Reclamação	A Voz do Cidadão	Em análise	Sem resposta	
61085/17	Gestão de Espaços Verdes	30-11-2017	Manutenção de árvores ... Praça de Libos ... (Quinta do Bispo)	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Em análise	Sem resposta	
61243/17	Gestão de Infraestruturas viárias	30-11-2017	Passadeira para peões junto ao McDonalds ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
61099/17	Gestão de Ruído	30-11-2017	Ruído Noturno - Semana do Caloio	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	18/12/2017
61130/17	Gestão de Ruído	30-11-2017	Ruído Noturno - Semana do Caloio	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61285/17	Voluntariado	30-11-2017	Ajuda a Famílias carenciadas p/Incêndios	DIDS	SUGESTÃO	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	05/12/2017
61386/17	Gestão de Espaços Verdes	04-12-2017	Manutenção de árvores ... R. Dr. Arnaldo Cardoso e Cunha ... Leiria	DIPCB	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	11/12/2017
61524/17	Gestão de Infraestruturas viárias	04-12-2017	Sugere colocação de Espelho p/ falta de visibilidade ... R. Imaculada Conceição	DIFEM	SUGESTÃO	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61404/17	Gestão de Infraestruturas viárias	04-12-2017	Dificuldades de trânsito na Cruz d'Arela	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61438/17	Gestão de Infraestruturas viárias	04-12-2017	Degradação do pavimento ... Rua João de Deus - Sismaria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Sem resposta	
61368/17	Gestão de Parque escolar	04-12-2017	Problemas estruturais na Escola Jardim Infância dos Capuchos	DIFEB	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	14/12/2017
61346/17	Gestão de Ruído	04-12-2017	Ruído ... Estabelecimento de bebidas Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	14/12/2017
61707/17	Gestão de Apoios sociais	05-12-2017	Falta de atribuição de habitação social	DIDS	Reclamação	Livro de Reclamações	Apreciado	Respondido	12/12/2017
61647/17	Gestão de Infraestruturas públicas	05-12-2017	Poste de Iluminação c/ fios elétricos sem proteção ... R. Francisco Pereira da Silva ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	15/12/2017
61841/17	Gestão de Infraestruturas viárias	05-12-2017	Passadeira para peões Rua D. José Alves Correia Silva ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
61636/17	Salubridade	05-12-2017	Veículo abandonado ... Av. General Humberto Delgado ... Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61687/17	Salubridade	05-12-2017	Veículo abandonado ... Rua da Escola - Guimarães	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
61799/17	Salubridade	05-12-2017	Odor nauseabundo ... R. Nossa Senhora dos Milagres - Gândara dos Olivais, UF Marrazes e Barosa	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	telefone
62045/17	Gestão de Infraestruturas públicas	06-12-2017	R. Vaz Teixeira - Cabo que fornece energia elétrica no meio da rua	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
62024/17	Salubridade	06-12-2017	Ruas no centro histórico de Leiria c/enas daninhas e saibro	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	15/12/2017
62191/17	Gestão de Canil Municipal	07-12-2017	Condições de alojamento do Canil Municipal	SMV	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Sem resposta	
62232/17	Gestão de Infraestruturas públicas	07-12-2017	Reclama insuficiência de nº. de bebedouros de água potável na 'Polis'	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	15/12/2017
62283/17	Gestão de Infraestruturas públicas	07-12-2017	Falta de iluminação pública ... Av. General Humberto Delgado ... Leiria	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
62177/17	Gestão de Infraestruturas viárias	07-12-2017	Degradação do pavimento da R. do Azeiteiro ... UF Marrazes e Barosa	DIFEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
62202/17	Gestão de Ruído	07-12-2017	Ruído ... Estabelecimento de bebidas e discoteca, R. Machado dos Santos ... Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	19/12/2017
62269/17	Gestão de Ruído	07-12-2017	Ruído ... Estabelecimento de bebidas, R. Afonso Lopes Vieira ... Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	

62179/17	Salubridade	07-12-2017	Canídeos sem trela percurso Poils	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Em análise	Sem resposta	
62635/17	Salubridade	11-12-2017	Deficientes condições de higiene _ Instalações sanitárias públicas _ Parque do Avelô _ Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
61676/17	Gestão de Estacionamento	12-12-2017	Marcações de estacionamento- Rua da Escola, lugar de Guimaraes Leiria	DIEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
63001/17	Gestão de Estacionamento	12-12-2017	Colocação de parquímetros _ Avenida Adelino Amaro da Costa	DIEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
62713/17	Gestão de Infraestruturas viárias	12-12-2017	Degradação do pavimento da R. do Azeiteiro _ UF Marrazes e Barosa	DIEM	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
62987/17	Gestão de Turismo	12-12-2017	Criação de atrativos turísticos	DIACMT	SUGESTÃO	A Voz do Cidadão	Apreciado	Respondido	08/02/2017
63085/17	Gestão de Infraestruturas públicas	13-12-2017	Insuficiência de instalações sanitárias e bebedouros no percurso Poils	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	
63455/17	Gestão de Ruído	14-12-2017	Ruído - Semana Académica _ Rua D. José Alves Correia da Silva nr 77, Cruz da Areia, Leiria	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
63464/17	Gestão de Ruído	14-12-2017	Ruído - Semana Académica	DIDEA	Reclamação	A Voz do Cidadão	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
63641/17	Gestão de Infraestruturas viárias	15-12-2017	Sinal alterado no lugar de S.Miguel - União Freguesias Souto Carpalhosa e Ortigosa	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
63680/17	Gestão de Infraestruturas viárias	15-12-2017	Degradação do passeio _ Largo Marechal Gomes da Costa _ Leiria	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64055/17	Gestão de Infraestruturas públicas	18-12-2017	Deficiente iluminação pública _ Sta. Marta - Loureiro (frente ao nº.17)	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Sem resposta	
64248/17	Gestão de Infraestruturas viárias	18-12-2017	Degradação de passeio _ R. Álvaro Pires de Miranda - Urb Varandas Vale de Lobos - Telheiro	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
64340/17	Gestão de Infraestruturas públicas	19-12-2017	Deficiente iluminação pública _ Rua da Morteira - Souto de Cima	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64508/17	Gestão de Infraestruturas viárias	19-12-2017	Obstrução de passeio _ Rua Vale de Lobos	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64550/17	Segurança de pessoas e bens	19-12-2017	Muro em risco de ruína _ Rua Dr.José Jardim _ Quinta da Portela _ Leiria	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64782/17	Gestão de Espaços Verdes	20-12-2017	Falta de limpeza de terreno _ Urbanização na Praça Cristiano Schurmann _ Leiria	DIPCB	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64774/17	Gestão de Infraestruturas viárias	20-12-2017	Degradação de pavimento em frente aos prédios dos Lotes 3 e 5 - Vale da Cabrita	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
64843/17	Gestão de Ruído	20-12-2017	Ruído de Vizinhança _ Praça de Sismaria	SHV	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Aguarda expedição de resposta	
65317/17	Gestão de Combustíveis	22-12-2017	Falta de limpeza de terrenos	DIPCB	Reclamação	A Minha Rua	Não apreciado	Sem resposta	
65296/17	Gestão de Infraestruturas viárias	22-12-2017	Degradação de bermas da estrada _ R. Padaria _ F Milagres	DIEM	Reclamação	A Minha Rua	Apreciado	Sem resposta	
65876/17	Gestão de Serviços Municipais	22-12-2017	Funcionamento do Departamento de Planeamento e Gestão Urbanística	DPGU	Reclamação	A Voz do Cidadão	Não apreciado	Sem resposta	

## Índice do Relatório

Caraterização sumária dos serviços do Município de Leiria – Ano de 2017.....	1
Das reclamações .....	2
Das sugestões.....	4

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição das reclamações pelos canais de receção .....	2
Tabela 2 - Repartição das reclamações por áreas de atuação dos serviços municipais.....	2
Tabela 3 – Distribuição das reclamações pelas unidades orgânicas do Município de Leiria .....	3
Tabela 4 – Tratamento das reclamações por unidade orgânica.....	3
Tabela 5 - Distribuição das sugestões pelos canais de receção.....	4
Tabela 6 - Tratamento das sugestões .....	4