

**EDITAL N.º ED/361/2021**

**Atendimento presencial aos cidadãos e às empresas, junto do Balcão Único a partir de 5 de setembro de 2021.**

**RICARDO BRUNO ANTUNES MACHADO RIO, Presidente da Câmara Municipal de Braga:**

**FAZ SABER QUE:**

O atual nível de incidência do vírus, o seu nível de gravidade, a capacidade de resposta do SNS, e a evolução da vacinação contra a Covid-19 no país, cerca de 70% da população portuguesa já tem a vacinação completa, levou o Governo a avançar para um alívio das restrições através da implementação, estendida no tempo, de um Plano para o Levantamento Gradual das Medidas de Combate à Pandemia.

Assim, no início do próximo mês de setembro, avança a segunda fase do plano que compreende, um conjunto de medidas de levantamento das restrições, designadamente no que concerne ao modo de atendimento nos serviços públicos.

Como é de conhecimento, o município de Braga, nos últimos anos, tem concretizado alguns projetos e processos de modernização administrativa, colocando à disposição dos munícipes o Serviço Online do Balcão Único e, o Serviço de Atendimento Telefónico do Município de Braga e, mais recentemente o Serviço de retorno de chamadas no atendimento telefónico, cumprindo-se o desafio de aproximar os Munícipes aos Serviços Municipais, garantindo maior comodidade e rapidez no atendimento.

Assim, em face da necessidade de articular a implementação do plano de levantamento de restrições estabelecido pelo Governo, com as opções estratégica assumidas anteriormente pelo município, no âmbito do seu plano de modernização administrativa, mostra-se necessário manter como canais de atendimento privilegiados os canais digitais (Online e e-mail) e, o atendimento presencial mediante prévio agendamento/marcação.

Esta opção é reforçada pelas as opiniões favoráveis recolhidas junto dos Cidadãos e Empresas que, com o sistema de marcação prévia do atendimento e, a utilização dos canais digitais, passaram a usufruir das seguintes vantagens:

- Maior comodidade ao optar pelos canais digitais, nomeadamente o através do Serviço de Atendimento Online;
- Garantia de atendimento à hora marcada, sem filas, sem tempo de espera quando o atendimento é previamente marcado;
- Atendimento previamente orientado para o assunto a tratar (requerimento, documentos instrutórios, taxas, etc.), quando utilizado previamente o Serviço de Atendimento Telefónico para agendamento do mesmo;
- Manter a segurança de todos, evitando aglomerados de pessoas em locais de espera de atendimento ao público.

Desta forma, determino que:

1. Manter-se-á como canal privilegiado o atendimento por via telefónica (253 61 60 60), o e-mail ([municipe@cm-braga.pt](mailto:municipe@cm-braga.pt)) e o atendimento Online (<https://balcaounico.cm-braga.pt/>);
2. O atendimento presencial será assegurado na sequência de pré-agendamento solicitado através do Serviço de Atendimento Telefónico (253 61 60 60) fundamentadamente por um cidadão/empresa, sendo que ao fazer um agendamento/marcação presencial, o cidadão é de imediato informado do dia, hora e local para comparência no Balcão Único, com a vantagem de que é previamente orientado para os elementos e documentos necessários para tratar o assunto.

Neste sentido, são estabelecidas as seguintes as orientações à Divisão de Apoio ao Cidadão/ Balcão Único e, Cidadãos/Empresas:

- a) O atendimento com fim meramente informativo deve ser prestado preferencialmente por via telefónica (tel. 253 61 60 60) e eletrónica ([municipe@cm-braga.pt](mailto:municipe@cm-braga.pt));
- b) O atendimento ao público com fins não informativos é prioritariamente direcionado para o Serviço de Atendimento Online (<https://balcaounico.cm-braga.pt/>);
- c) O atendimento presencial ao público, para submissão de pedidos/processos é efetuado apenas com marcação prévia através do número 253 61 60 60;
- d) Sem prejuízo do atendimento presencial previamente agendado nos serviços, o atendimento prioritário, previsto no Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, é realizado sem necessidade de marcação prévia.

Nos espaços de atendimento ao público, devem ser ainda observadas as seguintes regras:

- É afixada na entrada das respetivas instalações a lotação máxima do espaço e informação sobre as alterações aos condicionalismos do atendimento presencial e do atendimento prioritário, da qual consta também os contactos telefónico, de e-mail e atendimento online;
- É afixado o número de cidadãos que podem estar dentro das instalações dos serviços do Balcão Único, sendo limitado a uma pessoa por cada 20 m<sup>2</sup> e, uso de máscaras obrigatório para o acesso ou permanência nesses serviços, de acordo com o disposto no artigo 13.º-B do Decreto-Lei n.º 10 - A/2020, de 13 de março, na sua redação atual;
- Os postos de atendimento em funcionamento garantem uma distância de segurança entre trabalhadores de, pelo menos, um metro para cumprimento do distanciamento físico de segurança e, sempre que tal não é possível são assegurados meios alternativos e eficazes de proteção, designadamente proteções físicas de acrílico, quer frontais, quer laterais;

R

Em face das circunstâncias excecionais de saúde pública, as medidas preconizadas por este edital podem sofrer alterações e adaptações em conformidade com a orientações, normas ou disposições legais que, eventualmente, possam ser produzidas pelas entidades responsáveis.

Para constar se mandou passar o presente edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares de estilo e no portal do Município [www.cm-braga.pt](http://www.cm-braga.pt).

Braga e Paços do Município, 30 de agosto de 2021.

O Presidente da Câmara



(Ricardo Antunes Machado Rio)

**CERTIDÃO DE AFIXAÇÃO**

Certifico que afixei o presente edital em 30/08/2021 DAC/Liliana Veiga