

EDITAL N.º ED/561/2021 (atualização ao ED/361/2021)

REGRAS E CANAIS DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL AOS CIDADÃOS E ÀS EMPRESAS, JUNTO DO BALCÃO ÚNICO

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

FAZ SABER QUE:

Com a publicação e o disposto no Decreto-Lei n.º 104/2021, de 27 de novembro, que altera as medidas no âmbito da pandemia da doença Covid-19, bem como a Resolução do Conselho de Ministros n.º 157/2021, de 27 de novembro, que declara a situação de calamidade no âmbito da pandemia da doença Covid-19, a atual situação epidemiológica e os indicadores de avaliação da evolução da pandemia da doença COVID-19 recomendam a adoção de medidas imediatas que permitam fazer face, de forma eficaz e pronta, à evolução negativa da situação epidemiológica.

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, numa senda de travar a evolução negativa da situação epidemiológica, mostra-se crucial 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) 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);
- 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.

Em face das circunstancias 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.

Braga e Paços do Município, 10 de dezembro de 2021.

O Presidente da Câmara

(Ricardo Antunes Machado Rio)

CERTIDÃO DE AFIXAÇÃO

Certifico que afixei o presente edital em ____/____/____ - DAC/Liliana Veiga