

6. PROPOSTA DE REVISÃO AO REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES DO BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CÂMARA MUNICIPAL DE BRAGA:

Submete-se à consideração do Executivo Municipal, proposta para aprovação da revisão ao Regulamento de Utilização de Uniformes do Balcão Único de Atendimento ao Público da Câmara Municipal de Braga, proposta essa que se anexa.

Assunto: proposta de revisão ao Regulamento de Utilização de Uniformes do Balcão Único de atendimento ao público da Câmara Municipal de Braga

CONSIDERANDO QUE:

- Os técnicos de atendimento usam a mesma farda com várias peças obrigatórias desde 2015, acusando já o uniforme bastante desgaste;
- No uso frequente, as calças de senhora e também de homem (são as mesmas para as duas estações, Verão e Inverno) mostram-se demasiado quentes no verão e, acabam por não ser utilizadas em grande parte pelos trabalhadores durante grande parte do ano;
- Com novos projetos da Divisão de Apoio ao Cidadão tais como, Call Center e o atendimento online não faz sentido obrigar esses técnicos no uso de fardamento, quando destacados para esse atendimento (que não o presencial);
- Se pretende a curto/médio prazo adequar o uso do uniforme somente a peças como: camisas, lenços/gravatas e casacos de malha (excecionando-se as calças e saias como elementos obrigatório do fardamento, desde que cumpra as características indicadas no regulamento);

SOLICITAMOS:

Aprovação da revisão ao Regulamento de Utilização de Uniformes do Balcão Único de atendimento ao público da Câmara Municipal de Braga mais concretamente artigo 3.º - Âmbito Pessoal, artigo 4.º - Tipos de Uniforme e 5.º - Uniformes.

À consideração superior,

Braga, 14 de maio de 2018

A Chefe de Divisão de Apoio ao Cidadão (Balcão Único e Espaços do Cidadão)


Liliana Veiga



180514



REGULAMENTO DA UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES DO BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CÂMARA MUNICIPAL DE BRAGA

Preâmbulo

As crescentes expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos levam a Administração Pública a sentir, cada vez mais, a necessidade de fazer mudanças e desenvolvimentos nos seus serviços. Às Autarquias, enquanto organizações mais próximas dos Cidadãos, impõem-se o desafio de desenvolver uma atitude pró-ativa caracterizada pela capacidade de antecipação das exigências dos Cidadãos e da promoção da mudança e da melhoria contínua da sua gestão, através da adaptação das estruturas e dos seus métodos de trabalho, de forma a satisfazer os cidadãos e os seus próprios trabalhadores.

É neste contexto que a Câmara Municipal do Braga se depara com um desafio constante e cada vez mais inadiável para um Município que aposta na modernização administrativa, de promover um modelo de gestão pública centrado no Cidadão.

O atendimento é a face mais visível da administração e é esta precisamente a atividade mais representativa do novo modelo de gestão preconizado. Como tal, deve ser este o motor da modernização administrativa e consequentemente será este o motor da melhoria contínua dos serviços, uma vez que está constantemente pressionado por dois focos: de um lado, as exigências dos cidadãos que, como sabemos, são crescentes; do outro, a resposta dada pelos próprios serviços de BackOffice da autarquia.

O Balcão Único é o serviço que concentra toda a atividade de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, o “rosto” da Câmara Municipal de Braga e que demonstra, em todo o momento, que o Município está ao serviço do cidadão. Os dois objetivos principais do Balcão Único são:

- a) Aproximar, estreitar e melhorar o relacionamento do Município com a Autarquia e, consequentemente melhorar a qualidade do atendimento municipal;
- b) Centralizar o atendimento municipal num espaço único e personalizado, com a função de acolher, atender, informar e orientar os munícipes com cordialidade e precisão.

Artigo 1.º

Objeto e Âmbito Material

O presente Regulamento define as características, condições de atribuição, utilização e manutenção do uniforme utilizado pelos funcionários afetos ao Balcão Único de Atendimento ao Público da Câmara Municipal de Braga.

Artigo 2.º

Conceito

Para efeitos do presente Regulamento, considera-se uniforme os diferentes artigos de vestuário que devem ser usados pelos técnicos de atendimento presencial do Balcão Único da Câmara Municipal de Braga no exercício das suas funções de atendimento.

Artigo 3.º

Âmbito Pessoal

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais do Balcão Único de Atendimento ao Público da Câmara Municipal de Braga, nomeadamente aos técnicos de atendimento presencial (em contato direto com o público), incluindo o atendimento dos serviços alocados no Balcão Único como sendo o Serviço de Apoio ao Emigrante e Imigrante, Gabinete de Inclusão, Gabinete de Inserção Profissional ou outros que venham a ser criados.

Excecionam-se desta obrigatoriedade os técnicos que, pela natureza das suas funções/tarefas não façam atendimento presencial ao público, como o atendimento telefónico e, o registo de expediente/correio e outras tarefas administrativas sem contato com o público.

Artigo 4.º

Tipos de Uniforme

1. Existem dois tipos de uniforme: a farda masculina e a farda feminina.
2. Cada um dos tipos de farda referidos no número anterior é constituído por farda de verão e de inverno que, difere apenas no tipo de camisas e, no uso de lenço/gravatas não obrigatório no verão.

Artigo 5.º

Uniformes

1. O uniforme de Inverno é constituído pelas seguintes peças:
 - a) Casaco/blazer;
 - b) Calça ou saia;
 - c) Camisa manga comprida;
 - d) Gravata/Lenço.
2. O uniforme de Verão é constituído pelas seguintes peças:
 - a) Camisa manga curta;

b) Calça ou saia;

c) Gravata/lenço (facultativo).

3. Existem algumas exceções ao ponto 1 e 2 do presente artigo, a saber:

As calças de tipo/modelo clássico podem ser substituídas por calças de outro modelo, desde que sejam de cor preta, cinza escura ou de ganga escura;

Podem ser adicionados ao uniforme casacos de malha, desde que do tipo curto e de cor preta, cinza escura ou azul.

4. No período pré-natal as grávidas deverão adequar, sempre que possível, as peças de vestuário de uso diário às cores do uniforme: branco, preto, cinza escuro e azul.

Artigo 6.º

Elementos de Identificação

No uniforme será apostado um crachá de identificação, com a indicação do nome e categoria profissional.

Artigo 7.º

Condições de Uso do Uniforme

Ao uniforme não é permitido introduzir quaisquer modificações, acessórios, insígnias, emblemas, enfeites ou outras peças que não estejam previstas no presente Regulamento.

Artigo 8.º

Deveres dos Profissionais

Os profissionais deverão apresentar-se obrigatoriamente no serviço com o uniforme em bom estado de limpeza e conservação.

Artigo 9.º

Distribuição e Substituição

1. A distribuição e substituição dos uniformes serão asseguradas pela Câmara Municipal de Braga, monitorizado pela Divisão de Apoio ao Cidadão, com o apoio dos serviços de Aproveitamento e supervisão do Gabinete de Apoio à Presidência.

2. A duração média do fardamento distribuído será de 2 anos, devendo ser utilizado até ao limite deste prazo, no mínimo.

3. Quando se verifique a necessidade de reparação de alguma peça de vestuário, deverá a mesma ser remetida junto do Coordenador o mais breve possível com vista a articular possibilidade de reparação interna junto da Oficina de Figurinos da Câmara Municipal de Braga.

4. Quando se verifique a necessidade de substituição de alguma peça, a mesma deverá ser anotada a necessidade e efetuado levantamento junto dos restantes profissionais, com vista a ser avaliada a justificação de abertura de novo procedimento junto do Gabinete de Apoio à Presidência.

5. Em caso do estado de conservação de uma farda não justificar a sua substituição, bem como, em caso de necessidade de substituição antes de atingido o limite referido no número anterior, o Chefe de serviço poderá prorrogar ou antecipar as durações referidas.

6. Nos casos em que se verifique a culpa do profissional na deterioração precoce do fardamento, o custo da sua substituição ser-lhe-á imputado, assim como nos casos de extravio.

Artigo 10.º

Manutenção e Limpeza

Os profissionais são responsáveis pela manutenção do uniforme, devendo zelar pelo seu uso cuidado, podendo ser compelidos a substituí-la, em todo ou em parte, quando sem motivo justificado, a torne incapaz de ser utilizada.

Artigo 11.º

Local de Fardamento

Aos profissionais do Balcão Único de Atendimento da Câmara Municipal de Braga será indicado um vestiário nas instalações da Câmara Municipal de Braga, para procederem ao respetivo fardamento/desfardamento (vestiários).

Artigo 12.º

Sanção

A inobservância sistemática das regras de utilização estabelecidas e previstas nos artigos deste Regulamento será objeto de procedimento disciplinar.

Artigo 13.º

Interpretação e Integração de Lacunas

A integração de lacunas, bem como a resolução das dúvidas suscitadas pela interpretação de qualquer norma do presente Regulamento serão efectuadas pela Coordenação do Balcão Único e Gabinete de Apoio à Presidência da Câmara Municipal de Braga.

Artigo 14.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor aquando da abertura do Balcão de Atendimento ao Público.

Artigo 15.º

Publicidade

Ao presente Regulamento deve ser dada publicidade nos termos habituais e na Intranet, onde ficará disponível para consulta.

Braga, 2 de maio de 2018