

AC. CÂMARA

(15) CRIAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA - SAM:- Pelo Vereador Vítor Lemos foi apresentada a proposta que seguidamente se transcreve:- “PROPOSTA - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO MUNICIPE - O Município de Viana do Castelo tem a funcionar desde meados de Fevereiro o Serviço de Atendimento ao Munícipe (SAM) que concentra num só espaço o atendimento presencial de vários serviços municipais. Trata-se de uma das medidas que este executivo decidiu implementar no âmbito do Programa de Modernização Administrativa que tem como objetivo melhorar a relação dos cidadãos com os serviços municipais. Estamos perante uma mudança de paradigma que pretende abrir os serviços aos cidadãos de forma transparente e célere. A transição dos vários serviços de atendimento existentes para o SAM resulta de formação ministrada aos trabalhadores autarquia, atribuindo-lhes novas e atuais competências, que garantem o acompanhamento de qualquer assunto municipal, e não apenas aqueles em que se tinham especializado. A criação do SAM tem como objetivos proporcionar a interação entre o Município de Viana do Castelo e os cidadãos, eliminar entraves e burocracias e reduzir o atendimento presencial através do recurso às novas tecnologias da informação e comunicação. Passada a fase transitória de instalação, torna-se agora necessário formalizar este serviço na nossa estrutura orgânica, definindo as suas competências. Isso implica em primeiro lugar uma pequena alteração do regulamento de organização dos serviços municipais, estrutura nuclear, uma vez que propomos que este serviço fique na dependência direta da Presidência da Câmara. Assim, o Artigo 12.º -B do **Regulamento da Organização dos Serviços do Município de Viana do Castelo – Estrutura Nuclear** – passará a ter a seguinte redação: -

Artigo 12.º -B **Serviços na dependência direta da Presidência da Câmara**

Na dependência direta da Presidência da Câmara ficarão os Serviços Municipais de Proteção Civil, o Serviço de Atendimento ao Munícipe e a Veterinária Municipal, nos termos da lei.”.

O serviço agora criado formalmente será uma unidade orgânica flexível de 3º grau, cuja competência para a criação, alteração ou extinção é da Câmara Municipal, dentro dos limites fixados pela Assembleia Municipal (art.º 7º. Do DL 305/2009, de 23 de Outubro). A Câmara deve igualmente definir as respetivas atribuições e competências. Para cumprir este desiderato, proponho que o Regulamento da Organização dos Serviços do Município de Viana do Castelo – Estrutura Flexível – seja alterado, passando o seu artigo 21º a ter a seguinte redação:

“Artigo 21º **Serviço de Atendimento ao Munícipe**

Compete ao Serviço de Atendimento ao Munícipe (SAM):

1 — Na área do atendimento municipal,

- a) Coordenar a atividade dos vários pontos de relacionamento com o munícipe (presencial e não presencial);
- b) Uniformizar procedimentos de atendimento dos vários pontos, incluindo a definição dos canais de articulação e relacionamento com as unidades orgânicas de retaguarda;
- c) Avaliar sistematicamente a satisfação do munícipe;
- d) Realizar ações tendo em vista fomentar a utilização de novos canais de relacionamento entre a autarquia e o munícipe;

- e) Receber, tratar e responder a pedidos de informação dos munícipes;
- f) Receber e tratar as sugestões e reclamações dos munícipes, em colaboração com as respetivas unidades orgânicas, informando os cidadãos sobre o ponto da situação;
- g) Assegurar o relacionamento entre o serviço de atendimento e as demais unidades orgânicas, para tratamento dos respetivos processos;

2 — São competências específicas na área do atendimento presencial,

- a) Realizar o atendimento ao munícipe de acordo com os requisitos e procedimentos definidos centralmente;
- b) Disponibilizar informação geral e especializada sobre a atividade municipal, os serviços e procedimentos;
- c) Tratar as solicitações dos munícipes que possam ser respondidas exclusivamente no âmbito do posto de atendimento;
- d) Receber e encaminhar os requerimentos e documentos dos munícipes, para os processos cuja resolução não seja imediata;
- e) Enviar para as unidades orgânicas respetivas os documentos relativos a processos tratados nos pontos de atendimento;
- f) Assegurar a prestação de serviços ao cidadão, que pela simplicidade dos procedimentos envolvidos possam ser resolvidos na frente de atendimento, quer sejam da responsabilidade da câmara municipal quer tenham sido contratualizados com a administração central.

3 — São competências específicas na área do centro de contacto,

- a) Realizar o atendimento geral mediatizado através da gestão dos canais não presenciais (telefone, e-mail, internet e similares), de acordo com os requisitos e procedimentos definidos;
- b) Tratar as solicitações dos munícipes que possam ser respondidas exclusivamente no âmbito do centro de contacto;
- c) Receber e encaminhar internamente os requerimentos e documentos dos utentes, para os processos cuja resolução não seja possível no centro de contacto;
- d) Assegurar o atendimento telefónico e encaminhamento das chamadas para as unidades orgânicas, quando for o caso;
- e) Realizar e registar chamadas para o exterior.”

O atual artigo 21º passará a designar-se por artigo 22º, o mesmo ocorrendo com os artigos 22º, 23º e 24º.”

A Câmara Municipal deliberou ao abrigo da alínea m) do n.º 1 do artigo 25.º e da alínea ccc) do n.º 1 do artigo 33.º ambos da Lei n.º 75/2013, de 12 de Setembro, conjugado com o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 305/2009, de 23 de Outubro, aprovar a transcrita proposta e submete-la a aprovação da Assembleia Municipal. Esta deliberação foi tomada unanimidade estando presentes o Presidente da Câmara e os Vereadores Ana Margarida Silva, Luís Nobre, Maria José Guerreiro, Eduardo Teixeira, Marques Franco e Ilda Figueiredo.

18.SETEMBRO.2014