Orientação Técnica n.º 02/DGAP/2006

Atendimento prioritário ou preferencial nos serviços públicos

Face a alguns constrangimentos sentidos nos serviços públicos no que respeita ao atendimento prioritário ou preferencial mostra-se importante o esclarecimento dos utentes e dos próprios trabalhadores sobre a existência de normas de atendimento prioritário ou preferencial, clarificando-se que, para além da hierarquização desses direitos legalmente previstos, deve ainda ser considerada a sua ponderação casuística, bem como que essa ponderação deve derivar da razão de ser de cada direito protegido.

Assim, considerando a conveniência em prevenir litígios entre utentes de serviços públicos e entre estes e a Administração, fundamentalmente em consequência de desconhecimento de normas sobre atendimento prioritário ou preferencial nos referidos serviços, considerando, ainda, a utilidade que pode revestir para o interesse público e para o bom funcionamento dos serviços a existência de balcões, filas ou senhas especiais para esse atendimento, é de recomendar a todos os serviços públicos prestadores de atendimento púbico que:

1. Sejam publicadas em local visível as normas atinentes ao atendimento prioritário ou preferencial nos serviços públicos, nos seguintes termos:

a. Deve ser dada prioridade ao atendimento de *"idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo* e *outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário." e* também que os " *portadores de convocatórias têm prioridade no atendimento junto do respectivo serviço que* as *emitiu."* (Conforme com o disposto no artigo 9° do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril).

b. *"Os advogados, quando no exercício da sua profissão, têm preferência para ser atendidos por quaisquer funcionários* a *quem devam dirigir-se* e *têm direito de ingresso nas secretarias judiciais."* (Conforme com o disposto no n.º 2, do artigo 74.°, do Estatuto da Ordem dos Advogados, aprovado pela Lei n.º 15/2005, de 25 de Janeiro).

c. Têm também os solicitadores "*preferência no atendimento* e *direito de ingresso nas secretarias judiciais* e *outros serviços públicos."* (Conforme com o disposto no artigo 100°, nº 4, do Estatuto da Câmara dos Solicitadores, aprovado pelo Decreto-Lei nº 88/2003, de 26 de Abril).

2. Deve, ainda, prever-se a criação de balcões, filas ou senhas especiais para o atendimento prioritário ou preferencial.

3. Para além da publicidade do disposto nos pontos anteriores, deve ser dada indicação aos trabalhadores que efectuam atendimento de público que a gestão dos eventuais conflitos de interesse entre os citados titulares de direito de atendimento prioritário ou preferencial deve ser feita caso a caso, ponderados os interesses em presença, determinando-se que o atendimento deve ser efectuado de acordo com regras de bom senso e de sã convivência social, sendo que em situações de idêntico grau de penosidade, onde se possa concluir que os interesses em presença não são hierarquizáveis com base na razão dos preceitos que os fundamentam, deve prevalecer a regra do atendimento por ordem de chegada de cada um dos titulares do atendimento prioritário ou preferencial.

4. Aos trabalhadores que fazem atendimento ao público deve ser possibilitada formação e informação específica sobre a prevenção e resolução de conflitos, nomeadamente os que possam acorrer devido aos citados conflitos de interesses, considerando a razão de ser de cada um dos citados preceitos.

Direcção-Geral da Administração Pública
A directora-geral, Teresa Nunes