

Novas regras sobre prioridade no atendimento

Em vigor a 27 de dezembro de 2016

A Direção-Geral do Consumidor Informa...

01
PUXE

Tenho prioridade no atendimento?

A partir de 27 de dezembro de 2016, todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, devem garantir atendimento prioritário ou preferencial a determinadas pessoas. (Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto)

Têm direito a ser atendidos antes das restantes pessoas:

- As pessoas com deficiência ou incapacidade;
- As pessoas idosas (idade igual ou superior a 65 anos e que apresentem evidente limitação das suas funções físicas ou mentais).
- As grávidas;
- As pessoas acompanhadas de crianças de colo, (com crianças até aos dois anos de idade).



Estão excluídos da obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário:



- As entidades prestadoras de cuidados de saúde, quando o acesso à prestação de cuidados de saúde deva ser fixada em função da avaliação clínica a realizar;
- Conservatórias e outras entidades de registo, em determinadas situações.

A obrigatoriedade também não se aplica às situações de atendimento presencial ao público realizado através de serviços de marcação prévia.

Se lhe for recusado o atendimento prioritário, que lhe é devido, pode:

- Requerer a presença de uma autoridade policial a fim de remover essa recusa;
- Apresentar uma queixa por escrito junto do Instituto Nacional para a Reabilitação ou da entidade fiscalizadora do setor de atividade em causa.



(A presente informação não dispensa a consulta do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto)