

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL

Despacho n.º 262/2011 de 2 de Março de 2011

No nosso ordenamento jurídico é reconhecido o direito preferencial ou prioritário a alguns utentes dos serviços públicos, conforme resulta dos n.ºs 1 e 2 do artigo 9.º, do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, para os idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos de atendimento prioritário, consagrando-se, também, a prioridade de atendimento a utentes portadores de convocatórias.

Este direito encontra-se, também, e especificamente, consagrado no Art. 74.º, n.º 2, do Estatuto da Ordem dos Advogados, aprovado pela Lei n.º 15/2005, de 25 de Janeiro, e no n.º 4 do artigo 100.º, do Decreto-Lei n.º 88/2003, de 26 de Abril, para os solicitadores.

Assim, determino o seguinte:

1 - Até ao dia 1 de Março, todos os serviços da Secretaria-Geral e da Direcção Regional da Cultura, que prestam atendimento ao público, deverão afixar em local bem visível, uma NOTA INFORMATIVA, contendo as normas atinentes ao atendimento prioritário ou preferencial, conforme modelo em Anexo;

2 - Os dirigentes e responsáveis dos serviços da Secretaria-Geral e da Direcção Regional da Cultura deverão promover a divulgação das referidas normas, pelos funcionários que prestam atendimento ao público, de forma a sensibilizá-los para a importância de ponderarem os interesses em presença – ou em conflito, e para que hierarquizem o atendimento de acordo com as essenciais regras de bom senso e de sã convivência social.

3 - Os responsáveis referidos no número anterior deverão providenciar a gestão dos serviços, de forma a implementar e desenvolver os adequados mecanismos de atendimento preferencial ou prioritário, designadamente, prevendo a existência de balcões, filas ou senhas especiais, permitindo, assim, uma prévia orientação dos utentes e evitando situações de conflito.

4 - Dever-se-á proporcionar, aos funcionários que fazem atendimento ao público, a adequada formação profissional, com vista a adopção dos comportamentos adequados ao desempenho das suas funções.

18 de Fevereiro de 2011. - O Presidente do Governo Regional, *Carlos Manuel Martins do Vale César*.

Anexo

Modelo de Nota Informativa

I – Nestes serviços têm prioridade de atendimento os idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhantes de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, assim como os portadores de convocatórias junto do serviço que as emitiu. (cfr. Art. 9.º do DL n.º 135/99, de 22 de Abril)

II – Nestes serviços têm preferência no atendimento os advogados e os solicitadores, quando no exercício da sua profissão. (cfr. Art. 74.º, n.º 2, do Estatuto da Ordem dos Advogados, aprovado pela Lei n.º 15/2005, de 25 de Janeiro, e art. 100.º, n.º 4, do Estatuto da Câmara dos Solicitadores, aprovado pelo DL n.º 88/2003, de 26 de Abril).