



Atendimento Prioritário

Perguntas Frequentes

O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, estende a obrigatoriedade do atendimento prioritário das pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas, ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, a todas as entidades do setor público e do setor privado que prestem atendimento ao público.

Até aqui a obrigatoriedade do atendimento prioritário aplicava-se apenas aos serviços da administração central, regional e local e institutos públicos nas modalidades de serviços personalizados do Estado ou de fundos públicos. Não obstante as medidas de boas práticas adotadas por diversos prestadores de serviços e fornecedores de bens do setor privado, o facto de a obrigatoriedade do atendimento prioritário ser circunscrita ao setor público administrativo determinava, na maioria das vezes, atuações arbitrárias traduzindo uma completa desproteção das cidadãs e dos cidadãos com necessidades de atendimento prioritário, situação que se pretende corrigir com a aprovação do presente decreto-lei, impondo-se uma uniformização de práticas em todos os setores da sociedade.

1. Quem está obrigado a prestar atendimento prioritário?

Todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas que prestem atendimento presencial ao público.



2. Quem está excluído da obrigação de prestar atendimento prioritário?

a) 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.

b) As conservatórias e outras entidades de registo, apenas e só, quando a alteração da ordem de atendimento coloque em causa a atribuição de um direito ou uma posição de vantagem decorrente da prioridade do registo.

3. Existe alguma exceção à aplicação do decreto-lei?

Sim, o decreto-lei não se aplica às situações de atendimento presencial ao público realizado através de serviços de marcação prévia.

4. A quem é obrigatório prestar atendimento prioritário?

É obrigatório prestar atendimento prioritário às:

- a) Pessoas com deficiência ou incapacidade;
- b) Pessoas idosas com idade igual ou superior a 65 anos e que apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais;
- c) Grávidas;
- d) Pessoas acompanhadas de crianças de colo.

5. Quem são consideradas «pessoas com deficiência ou incapacidade»?

Aquelas que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresentem dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhes limitarem ou dificultarem a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas e que possuam um grau de incapacidade igual ou superior a 60% reconhecido em Atestado Multiuso.



6. Quem é considerado idoso para os efeitos do decreto-lei?

A pessoa que tenha idade igual ou superior a 65 anos e apresente evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais reconhecidas em Atestado Multiuso.

7. Quem se considera pessoa acompanhada de criança de colo?

Aquela que se faça acompanhar de criança até aos dois anos de idade.

8. Se estiverem para serem atendidas várias pessoas com direito de atendimento prioritário como se procede?

O atendimento faz-se por ordem de chegada.

9. Como devo proceder quando me for recusado o atendimento prioritário devido?

Devo apresentar uma queixa por escrito junto do Instituto Nacional para a Reabilitação I. P. (INR, I. P.) ou; da inspeção-geral, entidade reguladora, ou outra entidade a cujas competências inspetivas ou sancionatórias se encontre sujeita a entidade que praticou a infração. Por exemplo, tratando-se de um estabelecimentos de restauração e bebidas, poderá apresentar queixa junto da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

10. Que penalizações estão previstas para quem incumprir o dever de prestar atendimento prioritário?

Estão previstas a aplicação de coimas cujos valores variam entre € 50 a € 500 ou de € 100 a € 1 000, consoante a entidade infratora seja pessoa



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DO MINISTRO DO TRABALHO,
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

singular ou coletiva. A receita das coimas reverte em 60% para o Estado; 30% para a entidade administrativa que faz a instrução do processo administrativo e 10% para o Instituto Nacional de Reabilitação.

11. Onde posso solicitar esclarecimentos sobre a nova lei do Atendimento Prioritário?

Poderá obter esclarecimentos sobre a interpretação e/ou aplicação deste decreto-lei junto do Instituto Nacional para a Reabilitação, através dos seguintes contatos:

Por telefone (das 9h30 às 17h, nos dias úteis): 217929500 / 215952770

Por e-mail: balcaodainclusao@inr.mtsss.pt