



Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor

CIRCULAR INFORMATIVA Nº 185



LEGISLAÇÃO NACIONAL

05-09-2016

NOVO REGIME DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Exmos. Senhores Associados,

Foi publicado o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto que vem instituir a **obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo**, para todas as entidades que prestem atendimento presencial ao público.

O n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, agora revogado pelo Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, já previa a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário mas apenas para entidades públicas (nomeadamente, serviços da administração central, regional e local, e institutos públicos). A novidade do atual Decreto-Lei é precisamente o facto de o atendimento prioritário passar a ser **obrigatório para todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas, que prestem atendimento presencial ao público**.

Como tal, salientamos que **as regras de atendimento prioritário estabelecidas no Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto são aplicáveis às empresas de aluguer sem condutor**, devendo estas adotar novos procedimentos em conformidade com este diploma legal no atendimento presencial aos seus clientes.

Entidades excluídas

Conforme referido supra, o regime do atendimento prioritário aplica-se à generalidade das entidades que prestam atendimento ao público, estando apenas excluídas as seguintes:

- a) As entidades prestadoras de cuidados de saúde quando, atendendo à natureza dos serviços prestados designadamente, por estar em causa o direito à proteção da saúde



e do acesso à prestação de cuidados de saúde, a ordem do atendimento deva ser fixada em função da avaliação clínica a realizar;

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

As regras de atendimento prioritário também não são aplicadas às situações de atendimento presencial ao público realizado através de serviços de marcação prévia.

Pessoas com direito ao atendimento prioritário

De acordo com o artigo 3.º devem ser atendidas com prioridade sobre as demais pessoas, aquelas que se enquadrarem num dos seguintes grupos:

- a) Pessoas com deficiência ou incapacidade: que tenham limitação física ou psicológica, congénita ou adquirida e que possuam um grau de incapacidade igual ou superior a 60% reconhecido em Atestado Multiúso;
- b) Pessoas idosas: com idade igual ou superior a 65 anos e apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais
- c) Grávidas; e
- d) Pessoas acompanhadas de crianças de colo, considerando-se como tal crianças até dois anos de idade.

Em caso de conflito de direitos de atendimento preferencial ou prioritário, o atendimento faz-se por ordem de chegada de cada titular do direito de atendimento preferencial ou prioritário.

Recusa de atendimento prioritário e direito de queixa

Se for recusado o atendimento prioritário a quem tenha direito, o lesado pode solicitar a presença de autoridade policial a fim de remover essa recusa e para que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para receber a queixa.

A pessoa a quem o atendimento prioritário seja negado pode também apresentar queixa diretamente junto de qualquer das entidades competentes:

- a) Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P. (INR, I. P.);
- b) Inspeção-geral, entidade reguladora, ou outra entidade a cujas competências inspetivas ou sancionatórias se encontre sujeita a entidade que praticou a infração (ou seja, no caso do setor de aluguer de veículos sem condutor, o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.).

Contraordenação

Caso a entidade obrigada a prestar atendimento prioritário não o cumpra, incorre na prática de uma contraordenação, punida com coima de **50,00€ a 500,00€ tratando-se de pessoa singular** ou de **100,00€ a 1000,00€ se for pessoa coletiva**.

Entrada em vigor

O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto entra em vigor 120 dias após a sua publicação, ou seja, no dia **27 de dezembro de 2016**. No entanto, nada impede que as empresas



possam começar a implementar o sistema de atendimento prioritário em conformidade com o novo diploma legal ainda antes daquela data.

Apelamos às empresas associadas que transmitam a todos os seus trabalhadores que prestem atendimento presencial ao público as regras de atendimento prioritário acima descritas, em especial as categorias de pessoas com direito ao atendimento prioritário.

Para mais informação, enviamos em anexo a publicação em Diário da República do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto:



Decreto-Lei n.º 58/
2016

Para qualquer esclarecimento adicional, agradecemos que contactem o Gabinete Jurídico da ARAC, o qual se encontra ao vosso inteiro dispor.

Com os melhores cumprimentos

O Secretário-Geral

Joaquim Robalo de Almeida