

# CARLOS F. SANTOS CARVALHO

ADVOGADO

## CIRCULAR: Nº59/2014

**ASSUNTO:** Direitos dos utentes dos Serviços Públicos  
O Decreto-Lei nº135/99, de 22 Abril – Actualização.

Começamos a n/ Circular nº30, deste ano, nos seguintes termos:

“Há certas leis, de extraordinária importância para todos nós, que passam despercebidas da maioria dos cidadãos”.

isto a propósito da publicação da Lei nº15/2014, 12 Março, sobre os direitos e deveres do utente dos serviços de saúde. Ora,

Acaba de ser alterada, e muito, um outro diploma o **DECRETO-LEI Nº135/99**, de 22 Abril, que versa sobre os

### DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

e republicado no D.R. nº91, 1ª série, de 13 Maio 2014, Fls. 2756/2765.

Como se compreende, um cidadão actuante e que não queira ser mais um número no rebanho, --- uma vítima de alguns dos empregados do Estado, o “Funcionário” ---, tem todo o interesse **em saber os seus direitos**, que constam desse diploma. Faz toda a diferença,

- ❖ saber que esse Decreto-Lei se aplica a todos os serviços da administração central, regional e local, ---nº2, artº1;

---

- ❖ saber que este diploma estabelece medidas sobre o acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular, ---nº1, artº1;
- ❖ saber que os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão, ---nº1, artº2; daí,
- ❖ os serviços devem garantir que a sua actividade se oriente para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, ---al.a);
- ❖ os serviços devem assegurar uma comunicação eficaz e transparente, por ex., divulgando as formalidades exigidas; o acesso á informação; da cordialidade do relacionamento, etc. ---al.c);
- ❖ os serviços devem privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos e expeditos e económicos, ---al.d);

- ❖ os serviços devem garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços e a sua usabilidade, ---al.g);
- ❖ todos os cidadãos devem saber que, como utentes do serviços público, têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhe sigam respeito, ---artº3;
- ❖ saber que os serviços devem praticar um horário contínuo que abranja sempre o período de almoço, --- nº1, artº6;
- ❖ o horário de atendimento deve estar sempre afixado, ---nº3, artº6;
- ❖ o local de atendimento deve apresentar as necessárias condições de limpeza, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo, --nº3, artº7;
- ❖ salvo excepções, o atendimento deve ser personalizado, ---nº4, artº7;
- ❖ sempre que a natureza do serviço solicitado o permita, a sua prestação deve ser efectuada no momento, --- artº8;
- ❖ nos serviços onde as circunstâncias o justifiquem, são afectadas exclusivamente a pedidos de informação uma ou mais linhas telefónicas, --artº11;
- ❖ as linhas azuis devem estar instaladas de forma a garantir a sua exclusiva disponibilidade para o público , --- nº2, artº11;

---

- ❖ é criada uma linha de atendimento central do cidadão, designada "Linha do Cidadão", ---nº1, artº11-A;
- ❖ todos os serviços remetem, directa e oficiosamente, toda a correspondência que lhes for indevidamente endereçada, informando os interessados, ---nº2, artº12 (vêr artº34, Cód. Proc. Administrativos);
- ❖ os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial (sem siglas) o endereço postal; telefone; fax; correio electrónico e o sítio na NET, ---nº1, artº14;
- ❖ só devem ser feitas convocatórias ou avisos aos cidadãos desde que esgotadas outras diligências que permitam resolver as questões sem incómodos, perdas de tempo e gastos provocados pela deslocação, --- nº1, artº15;

## CARLOS F. SANTOS CARVALHO

ADVOGADO

- ❖ as convocatórias devem marcar a data da comparência com a antecedência mínima de 8 dias úteis e referir expressamente o dia, hora e o local exacto de atendimento; e, o nome do funcionário a contactar, sempre que possível;
  - ❖ na relação com os utentes, devem os serviços aceitar qualquer meio bastante de identificação pessoal ou de prova, minorando, sempre que possível, a exigência de formalidades, --- nº5, artº22;
  - ❖ no caso de envio de documentação por via electrónica, ou correio, o interessado deve juntar ao processo doc. de identificação civil, ---nº3, artº33;
  - ❖ os serviços devem facultar aos respectivos utentes os formulários necessários á instrução dos processos de modo a evitar que o público tenha de se deslocar para os adquirir, ---nº1, artº13;
  - ❖ na redacção dos documentos, designadamente formulários, minutas de requerimentos, avisos, convocatórias e em especial na comunicação com os cidadãos, deve usar-se linguagem simples, clara, concisa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias, ---artº16;
  - ❖ a emissão de atestados, certidões e outros actos meramente declarativos deve efectuar-se mediante requerimento oral ou escrito, designadamente telefónico, electrónico ou faz, ---artº18;
  - ❖ quando o serviço não possa entregar no pacto do requerimento documentos que lhe sejam solicitados, podem os interessados optar pela sua disponibilização ou remessa por via electrónica ou postal, --- nº4, artº21;
- 
- ❖ os serviços devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeitos de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulga-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz, ---nº1, artº26.

Atenção: quando referimos "serviço" queremos também dizer organismos, da Administração Pública.

E, muito mais fica por referir. Tire uma cópia deste Dec.-Lei nº135/99 (actualizado) e faça circular entre os seus Trabalhadores, principalmente, os que tenham contactos com os Serviços Públicos: ganha eficiência.

Junho 2014

Carlos F. Santos Carvalho