desse cidadão em cumprimento da convocatória. Daí que tal cidadão possa exigir, daquele serviço público, naquela ocasião, especial diligência no seu atendimento.

2. Quanto à articulação das diferentes preferências ou prioridades no atendimento

Podia tentar-se uma hierarquia rígida dos interesses em causa e proceder à divulgação de critérios estanques e uniformes para a gestão dos conflitos de interesses entre os vários titulares de direito de atendimento preferencial ou prioritário. Porém, a riqueza e a diversidade do dia a dia da vida em sociedade tornariam inútil qualquer tentativa de prever e regular exaustivamente todas as situações que, no plano teórico, pudéssemos conceber.

Mais importante do que dotar os funcionários que fazem atendimento ao público de uma lista de prioridades dentro do atendimento prioritário, é essencial dar-lhes a conhecer a *ratio* das normas em que se baseia cada uma das prioridades e sensibilizá-los para a importância de, caso a caso, ponderarem os diferentes interesses em presença – ou em conflito – e ordenar o atendimento de acordo com essenciais regras de bom senso e de sã convivência social.

A penosidade física que a espera pelo atendimento implique para um idoso, uma grávida ou um portador de deficiência, por exemplo, justifica, em princípio, que o direito ao atendimento preferencial dos advogados ou solicitadores ceda perante a prioridade que o Decreto-Lei nº 135/99 concede àqueles cidadãos. Mas esta regra pode comportar excepções, desde logo porque a penosidade física sentida pode variar consoante as características específicas de cada pessoa ou as próprias condições de espera existentes no local.

Também a comparência no serviço de cidadão portador de convocatória com hora de atendimento marcada lhe dará, em princípio, o direito a ser atendido tão perto quanto possível da hora marcada, mas tal não significa que o seu direito não deva ceder perante o de outro cidadão que se encontre em situação de manifesta penosidade física, por exemplo.

Em situações de idêntico grau de penosidade ou em que se conclua que os interesses em presença não são de todo hierarquizáveis à luz da *ratio* dos preceitos que os fundamentam, deverá prevalecer a regra do atendimento por ordem de chegada de cada um dos titulares do atendimento preferencial ou prioritário.

3. A criação de condições para a prevenção de conflitos

A formação e informação dos funcionários que fazem atendimento ao público é, indubitavelmente, o ponto de partida para a prevenção e resolução de conflitos nesta matéria.

Estes funcionários são, desde logo, a face mais visível da administração. De pouco vale um quadro legal que consagre uma administração moderna, desburocratizada,