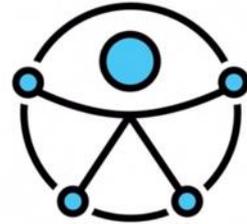
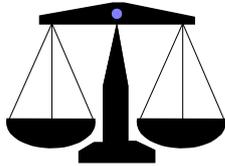


RECOMENDAÇÃO N. 001/2019-MP/3ªPJDIAT/BELÉM-PA



O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ**, por meio da Dra. **ELAINE CARVALHO CASTELO BRANCO**, Titular da **3ª Promotoria de Justiça de Defesa das Pessoas com Deficiência e dos Idosos, e de Acidentes de Trabalho de Belém**, com fulcro nos artigos 127, e 129, inciso II, da Constituição Federal, artigo 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei n° 8.625/93, artigo 54, VII, da Lei Complementar Estadual n° 57/2006, artigo 3º a 6º da Lei 7.853/91, artigo 74, inciso V a VII, da Lei n.º 10.741/03 (Estatuto do Idoso), e artigo 79, §3º, da Lei n.º13.146/15 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e;

CONSIDERANDO o Procedimento Administrativo instaurado no âmbito da **3ª Promotoria de Justiça de Defesa das Pessoas com Deficiência e dos Idosos, e de Acidentes de Trabalho de Belém**, por meio da Portaria n. 009/2018-MP/3ªPJDIAT, de 05/02/2018, registrado sob o n. 000958-112/2015, objetivando acompanhar e fiscalizar como está sendo feito o atendimento prioritário, preferencial, imediato e individualizado em órgãos públicos Estaduais e Municipais, bem como concessionárias de serviço público;

CONSIDERANDO que inúmeras diligências foram encetadas, inclusive com a realização de Audiência Pública, ocorrida em 20 de novembro de 2018, com a finalidade de discutir, debater e coletar junto à sociedade civil e ao Poder Público, sugestões e elementos que embasassem a decisão do órgão do Ministério Público;

CONSIDERANDO que, nos termos do artigo 127¹ e 129, inciso II² da Constituição Federal, artigo 27³ da Lei n. 8.625/1993, e das Leis n. 7.347/1985 e n. 8.078/90, o

¹ Art. 127, Constituição Federal. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

artigo 52 da Lei Complementar n. 057, de 06/07/2006 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Pará) e o artigo 19 da Resolução n. 020/2013-CPJ, de 24/10/2013, o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, podendo, para garantir a efetividade desses direitos, expedir recomendações administrativas, requisitar documentos e informações, dentre outras providências;

CONSIDERANDO o artigo 6º, XX, da Lei Complementar n. 75/93, combinado com o art. 80 da Lei Federal n. 8.625/93, estabelece que ao Ministério Público compete expedir Recomendações visando o respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados aos idosos e as pessoas com deficiência, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis (artigo 127, *caput*, da Constituição Federal c/c art. 79, §3º da Lei nº. 13146/2015 e artigo 74 da Lei 10741/2003);

CONSIDERANDO, o que foi colhido na respectiva Audiência Pública, já devidamente exposto no relatório final, em que diversos participantes fizeram inúmeras reclamações de que a Lei está sendo interpretada de forma errônea, visto que os estabelecimentos públicos e privados, criam apenas uma fila de “Prioridade”, que ao invés de dar atendimento imediato e preferencial, na prática demonstra ser mais maléfico às pessoas beneficiárias da prioridade, dando como principal exemplo os caixas de supermercados onde existem apenas um ou dois caixas preferenciais e os caixas não preferenciais chegam a ser o triplo ou mais, e que, na prática, ocasiona filas imensas nos caixas ditos preferenciais, ferindo portanto, o que determina a lei no que se refere ao atendimento prioritário e imediato, eis que essas pessoas que deveriam ser atendidas de forma imediata passam a ser atendidas, em tese muito tempo depois, que uma pessoa que chegou no mesmo horário.

CONSIDERANDO que as filas preferenciais existentes em guichês ou caixas preferenciais são desrespeitosas e discriminatórias, por excluir o atendimento prioritário e imediato aos beneficiários;

CONSIDERANDO que a família, a comunidade, a sociedade e o Poder Público devem assegurar a efetivação dos direitos dos idosos e pessoas com deficiência, com absoluta prioridade, conforme estabelecido em lei;

² Art. 129, Constituição Federal. São funções institucionais do Ministério Público: II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

³ Artigo 27, IV, Lei 8.625/1993, Art. 27. Cabe ao Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhe o respeito: Parágrafo único. No exercício das atribuições a que se refere este artigo, cabe ao Ministério Público, entre outras providências: promover audiências públicas e emitir relatórios, anual e especial, e recomendações dirigidas, assim como resposta por escrito.

CONSIDERANDO, que nos termos da Lei no 10.048, de 8 de novembro de 2000, às Pessoas com Deficiência e aos idosos, deverão ser garantido o atendimento Prioritário;

CONSIDERANDO que o atendimento prioritário de que trata a Lei n. 10.048/00, consiste em serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

CONSIDERANDO que o tratamento diferenciado especificado no Decreto N. 5.298/04, inclui de maneira não exaustiva, a disponibilidade de assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis; mobiliário da recepção e do atendimento adaptados e de acordo com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT; a existência de pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas idosas e às pessoas com deficiência visual, intelectual e múltipla; serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais, e para o trato com pessoas surdas que não saibam a libras e para às pessoas surdocegas; a disponibilidade de área especial para embarque e desembarque; a sinalização ambiental; a divulgação, em lugar visível, do direito ao atendimento prioritário das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e a existência de local de atendimento específico para as pessoas beneficiárias do referido tratamento, além da admissão da entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

CONSIDERANDO que nos termos do Decreto n. 5.296/04, o atendimento imediate é aquele prestado aos seus beneficiários, antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento;

CONSIDERANDO que estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, as repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos, além das instituições financeiras, o que se dará por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, conforme o disposto no art. 2º, caput e parágrafo único, da Lei no 10.048/00;

CONSIDERANDO que caixa preferencial, não significa caixa exclusivo, ou seja, que atenda exclusivamente um grupo de pessoas ;

CONSIDERANDO o que tem se observado em supermercados, instituições bancárias, casas lotéricas e demais cessionária de serviço público, cujas filas destinadas ao atendimento preferencial se tornam consideráveis, em virtude do número mínimo de caixas

existentes, em detrimento assim ao atendimento imediato que deve ser dado às pessoas idosas e as pessoas com deficiência;

CONSIDERANDO que caso a fila do caixa preferencial esteja longa faz-se necessário que seja oportunizado as pessoas com deficiência e as pessoas idosas, receberem o atendimento imediato no local destinado ao público em geral, e que esse atendimento imediato é aquele antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento;

CONSIDERANDO que em conformidade com o Art. 4º. do Decreto n. 5.296/04, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência, os Conselhos Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, e as organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência terão legitimidade para acompanhar e sugerir medidas para o cumprimento dos requisitos estabelecidos no referido Decreto.

RESOLVE:

EXPEDIR RECOMENDAÇÃO:

I- Às repartições Públicas, Instituições Financeiras, Supermercados, Empresas de Telefonia, Rede Celpa, Cosanpa e as demais estabelecimentos públicos e privados da cidade de Belém, para que cumpram integralmente o que determina as Leis n. 10.048, de 8 de novembro de 2000, nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, o Decreto n. 5.296/04, Lei 13.146/2015, no que diz respeito ao atendimento preferencial, imediato e individualizado, às pessoas idosas e às pessoas com deficiência, em especial, que :

a) O atendimento preferencial a idosos previsto na Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e para pessoas com deficiência previsto na Lei Federal, deverão ser feitos, não somente pela disponibilização de guichês ou unidades de atendimento exclusivos, quando assim dispostos pelo estabelecimento, mas também pela garantia de preferência no atendimento em **qualquer dos guichês ou unidades disponíveis para o atendimento ao público em geral.**

b) Devam ser colocadas placas em lugares bem visíveis dizendo se o caixa é preferencial ou exclusivo, as letras destas placas precisam ser nítidas e devem ser grandes, para que mesmo a longa distância possam ser facilmente lidas ;

c) Seja afixado um exemplar de placa ou cartaz idêntico em conteúdo, forma e tamanho ao anexo único, em local visível e de fácil constatação, com o objetivo de informar de forma clara, precisa e ostensiva aos seus consumidores os direitos provenientes desta recomendação .

d) Identificar (placa ou cartaz) em cada local de atendimento, elencando as pessoas sujeitas ao atendimento prioritário, de forma clara e ostensiva, de modo que os beneficiados não se sujeitem às filas comuns em suas dependências.

e) Que os estabelecimentos que possuem pavimentos superiores com caixas de atendimento deverão manter atendimentos prioritários no andar térreo;

f) Nos estabelecimentos comerciais em geral que comercializam produtos ou serviços, inclusive os de serviços bancários e de crédito, o tamanho dos cartazes deverá **ter** a medida mínima de 15 cm por 22 cm com a fonte tipográfica Arial Black 32, em conformidade com a legislação em vigor.

g) Nos estabelecimentos do ramo supermercadista ou similares, inclusive as lojas de departamentos e magazines, o cartaz de atendimento preferencial deverá **ter** a dimensão mínima de 40 cm por 60 cm, com fonte tipográfica Arial Black 90, e serão devidamente afixados sobre todos os caixas destinados a este tipo de atendimento.

h) Sejam disponibilizado aos clientes um formulário de reclamação para o registro de ocorrências de descumprimento do previsto em Lei .

i) Os locais de atendimentos prioritários não são exclusivos de modo que não havendo pessoas com prioridade poderão atender aos demais clientes agilizando as filas comuns.

j) Sejam disponibilizados treinamento a funcionários, com a remessa da comprovação no prazo de 120 dias ;

II- Ao Procon que realize fiscalização nos estabelecimentos ;

III- À ASPAS Associação Paraense de Supermercados, que divulgue a presente Recomendação aos seus associados, com a adoção da providencias que o caso requer, inclusive promoção de cursos, pelo que desde já estamos nos disponibilizando em cooperar;

IV- Aos Conselhos Estadual dos Direitos da Pessoa Com Deficiência, Conselhos Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa, Conselhos Municipal dos Direitos da Pessoa idosa, e as organizações representativas de pessoas idosas e com deficiência que usem de sua legitimidade para acompanhar e sugerir medidas para o cumprimento da presente Recomendação.

Encaminhar cópia de Recomendação para conhecimento às entidades em Defesa da Pessoa Idosa , da Pessoa com Deficiência, Clubes de Serviços, Câmara Municipal de Belém e Assembleia Legislativa;

ADVERTE que o não cumprimento da *recomendação* acima referida poderá importar na adoção de medidas judiciais, inclusive no sentido da apuração da *responsabilidades*

dos agentes que, por ação ou omissão, violarem ou permitirem a violação dos referidos direitos, nos termos da Lei.

Por fim, requisita-se aos destinatários, com fulcro no artigo 27, parágrafo único, IV, da Lei n. 8.625/1993, e no artigo 55, parágrafo único, IV, da Lei Complementar Estadual nº 057/2006, resposta por escrito a esta RECOMENDAÇÃO no prazo de 30 (trinta) dias.

Belém, 12 de fevereiro de 2019.

ELAINE CARVALHO CASTELO BRANCO

3ª Promotora de Justiça de Defesa das Pessoas com Deficiência e dos Idosos,
e de Acidentes de Trabalho da Capital.