

RECOMENDAÇÃO N.º 07/2024**Procedimento Preparatório SIMP 001899-426/2023**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ, por meio da 33ª Promotoria de Justiça de Teresina/PI, com fundamento no art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei nº 8.625, de 12.02.1993 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e art. 38, parágrafo único, inciso IV, da Lei Complementar nº 12, de 18.12.1993 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Piauí), e ainda:

CONSIDERANDO a tramitação do Procedimento Preparatório SIMP 001899-426/2023, que tem por objeto apurar “*Suposta negativa de atendimento prioritário a pessoa idosa no estabelecimento das Lojas Riachuelo situado no bairro Centro, Teresina/PI*”;

CONSIDERANDO que ao Ministério Público incumbe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, cabendo-lhe a proteção dos interesses difusos e coletivos – arts. 127 e 129, III, da CRFB e arts. 141 e 143, III, da Constituição do Estado do Piauí;

CONSIDERANDO que, consoante o art. 3º da Lei 10.741/2003, é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária;

CONSIDERANDO que, nos termos do § 1º, inciso I, do mesmo artigo, a garantia de prioridade compreende o atendimento preferencial imediato e individualizado **junto aos órgãos públicos e privados** prestadores de serviços à população;

CONSIDERANDO que, entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre



**NÚCLEO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA,
DO MEIO AMBIENTE, CURADORIA DAS FUNDAÇÕES E TERCEIRO SETOR
33ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA-PI**

preferencialmente em relação às demais pessoas idosas (art. 3º, § 2º, do Estatuto da Pessoa Idosa);

CONSIDERANDO que conforme o art. 1º da Lei nº 10.048/2000 “*as pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei*”;

CONSIDERANDO que o art. 1º da Lei Estadual nº 7.590/2021 dispõe que “*o atendimento preferencial a idosos, previsto na Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), far-se-á não somente pela disponibilização de guichês ou unidades de atendimento exclusivo, quando assim dispostos pelo estabelecimento, mas pela garantia de preferência no atendimento em qualquer dos guichês ou unidades disponíveis para o atendimento ao público em geral*”;

CONSIDERANDO que o art. 9º, II, da Lei 13.146/2015 garante o atendimento prioritário às pessoas com deficiência em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

CONSIDERANDO que, segundo o art. 6º do Decreto n. 5.296/2004, o atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas que a ele têm direito, entendendo-se por imediato o atendimento prestado a elas prestado antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento (§ 2º do mesmo artigo);

CONSIDERANDO que o atendimento diferenciado inclui a destinação de caixa exclusivo para atendimento prioritário, conforme art. 6º, § 1º, IX, do Decreto 5.296/2004;

CONSIDERANDO que a destinação de caixa exclusivo para atendimento prioritário como tratamento diferenciado não exclui o direito ao atendimento imediato das pessoas com direito à prioridade em qualquer guichê, caixa ou balcão de atendimento, uma



**NÚCLEO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA,
DO MEIO AMBIENTE, CURADORIA DAS FUNDAÇÕES E TERCEIRO SETOR
33ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA-PI**

vez que o art. 6º do Decreto n. 5.296/2004 assegura o direito a ambas as modalidades de atendimento cumulativamente;

CONSIDERANDO que a Manifestação na Ouvidoria n. 3367/2023, que deu origem ao procedimento mencionado, noticia que houve recusa de atendimento prioritário de pessoa idosa em caixa não exclusivo no estabelecimento da empresa Lojas Riachuelo situado no bairro Centro, Teresina/PI, sob alegação de que a cliente deveria se dirigir ao único caixa destinado exclusivamente a esse atendimento, no qual havia uma extensa fila de pessoas;

CONSIDERANDO que, embora a empresa reclamada tenha informado nos autos que faz o atendimento prioritário em qualquer caixa, restou evidenciado, na instrução do procedimento preparatório referido, que a sociedade empresária após sinalização de atendimento preferencial a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com transtorno do espectro autista apenas no primeiro caixa da bateria de caixas da loja por ela retratada em sua manifestação nos autos, o que pode levar a equívocos, tanto dos clientes quanto dos funcionários, quanto à possibilidade de atendimento prioritário em qualquer caixa ou guichê de pagamento;

CONSIDERANDO que, na manifestação da empresa reclamada, evidencia-se, ainda, que não consta sinalização da garantia de atendimento prioritário a pessoas obesas, lactantes, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue, para os quais o atendimento prioritário é igualmente garantido, conforme art. 1º da Lei n. 10.048/2000;

CONSIDERANDO que o art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei nº 8.625, de 12.02.1993 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e o art. 38, parágrafo único, IV, da Lei Complementar Estadual nº 12/93, autorizam o Promotor de Justiça a expedir recomendações aos órgãos e entidades públicos, requisitando ao destinatário sua divulgação adequada e imediata, assim como resposta por escrito;

CONSIDERANDO o art. 3º da Resolução CNMP n. 164/2017, ao dispor que o Ministério Público, de ofício ou mediante provocação, nos autos de inquérito civil, de procedimento administrativo ou procedimento preparatório, poderá expedir recomendação

**NÚCLEO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA,
DO MEIO AMBIENTE, CURADORIA DAS FUNDAÇÕES E TERCEIRO SETOR
33ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA-PI**

objetivando o respeito e a efetividade dos direitos e interesses que lhe incumba defender e, sendo o caso, a edição ou alteração de normas;

CONSIDERANDO que a recomendação é um importante instrumento de que dispõe o Ministério Público para ver respeitado o ordenamento jurídico sem que haja a necessidade de judicialização de eventuais conflitos, alertando seus destinatários sobre a existência de normas vigentes e da necessidade de seu estrito cumprimento, sob pena de responsabilização;

RESOLVE:

A) RECOMENDAR à empresa LOJAS RIACHUELO S.A., com filiais estabelecidas em Teresina-PI, na Rua Álvaro Mendes, 1070, bairro Centro, no Teresina Shopping e no Shopping Rio Poty, que:

A.1) assegure, em suas lojas situadas em Teresina/PI, o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, às pessoas com transtorno do espectro autista, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com criança de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue em qualquer caixa, guichê, balcão e outras unidades de atendimento, sem prejuízo da destinação de caixa, guichê, balcão e outras unidades de atendimento exclusivos para esse fim;

A.2) assegure prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas;

A.3) aponha aviso nos caixas, guichês, balcões e outras unidades de atendimento em suas lojas, indicando que o atendimento prioritário a pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue, será feito em qualquer caixa, guichê, balcão ou outra unidade de atendimento;

**NÚCLEO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA,
DO MEIO AMBIENTE, CURADORIA DAS FUNDAÇÕES E TERCEIRO SETOR
33ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA-PI**

A.4. aponha aviso nos caixas, guichês, balcões e outras unidades de atendimento em suas lojas, indicando que os maiores de 80(oitenta) anos têm direito a prioridade especial;

B) REQUISITAR à destinatária que seja informado a este órgão ministerial, no prazo de 10 (dez) dias úteis, sobre o acatamento dos termos desta recomendação, ficando aquela advertida dos seguintes efeitos das recomendações expedidas pelo Ministério Público:

a) constituir em mora o destinatário quanto às providências recomendadas, podendo seu descumprimento implicar na adoção de medidas administrativas e ações judiciais cabíveis;

b) tornar inequívoca a demonstração da consciência da ilicitude;

c) caracterizar o dolo, má-fé ou ciência da irregularidade para viabilizar futuras responsabilizações e;

d) constituir-se em elemento probatório em sede de ações cíveis ou criminais.

C) DETERMINAR a publicação desta recomendação no DOEMPPI e o seu envio ao CAODEC/MPPI para conhecimento.

Cumpra-se.

Teresina-PI, data e assinatura digitais.

JANAÍNA ROSE RIBEIRO AGUIAR

Promotora de Justiça