

## ORIENTAÇÕES SOBRE O DIREITO AO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E AOS IDOSOS

A Lei nº 10.048/00 conferiu atendimento prioritário a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente às pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso)<sup>1</sup>.

O artigo 1º da Lei nº 10.048/00 passou a ter nova redação após o advento do Estatuto do Idoso<sup>2</sup>, como se vê adiante:

“As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei”.

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.

Também estão as empresas públicas de transportes e as concessionárias de transporte coletivo obrigadas a reservar assentos, devidamente identificados, aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e acompanhadas por crianças de colo<sup>3</sup>.

O atendimento prioritário de que trata a Lei nº 10.048/00 consiste em serviços

---

<sup>1</sup> O que está em consonância com uma das diretrizes da Política Nacional do Idoso estatuída pela Lei nº 8.842/94, em seu artigo 4º, inciso VIII.

<sup>2</sup> Art. 114 da Lei nº 10.741/03.

<sup>3</sup> Art. 3º da Lei 10.048/00.

individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

O tratamento diferenciado está especificado no Decreto nº 5.298/04, de maneira não exaustiva, incluindo, por exemplo, 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, mental 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 as 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.

O Decreto nº 5.296/04 estabelece que o atendimento imediato é aquele prestado aos seus beneficiários, antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento<sup>4</sup>.

Assim, diante da exigência da existência de local de atendimento específico para as pessoas beneficiárias do referido tratamento<sup>5</sup>, não é possível dispensar aquele, prestando apenas o atendimento imediato, em qualquer fila, pois espera-se que ali se encontre pessoa qualificada para melhor atender aos destinatários do direito sob comento. Entretanto, caso a fila do caixa preferencial esteja longa (aí vai entrar um certo grau de subjetivismo), faz-se necessário que seja oportunizado aos seus integrantes receberem o atendimento imediato no local destinado ao público em geral.

---

<sup>4</sup> §2º do artigo 6º.

<sup>5</sup> Art. 6º, §

Importa ressaltar que, nos serviços de emergência dos estabelecimentos públicos e privados de atendimento à saúde, a prioridade fica condicionada à avaliação médica, em face da gravidade dos casos a atender, conforme disposto no Decreto nº 5.296/03.<sup>6</sup>

O Art. 4º da Lei nº 9.784/99 passou a vigorar nos seguintes termos:

Art. 69-A. Terão prioridade na tramitação, em qualquer órgão ou instância, os procedimentos administrativos em que figure como parte ou interessado:

I - pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

II - pessoa portadora de deficiência, física ou mental;

III – (VETADO)

IV - pessoa portadora de tuberculose ativa, esclerose múltipla, neoplasia maligna, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome de imunodeficiência adquirida, ou outra doença grave, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída após o início do processo.

§ 1º A pessoa interessada na obtenção do benefício, juntando prova de sua condição, deverá requerê-lo à autoridade administrativa competente, que determinará as providências a serem cumpridas.

§ 2º Deferida a prioridade, os autos receberão identificação própria que evidencie o regime de tramitação prioritária.

## **ROTEIRO DE ATUAÇÃO**

### **1º Instaurar Inquérito Civil**

- Instaurar Inquérito Civil para verificar se o atendimento prioritário está sendo

---

<sup>6</sup> §3º do artigo 6º.

respeitado, após recebimento de reclamação ou mesmo “de ofício”, quando tiver conhecimento próprio, encaminhando uma cópia da Portaria de Instauração resumida para publicação no Diário Oficial;

- Encaminhar uma cópia da Portaria de Instauração do Inquérito Civil para o investigado, para que se pronuncie sobre o fato objeto de investigação;
- Comprovar a falta de atendimento prioritário, o que pode se dar por declaração de qualquer usuário de serviço, de declaração ou documento semelhante expedido pelos Conselhos de Direitos que mencionem a falta da obrigação; entre outras formas de comprovação, que pode ser até mesmo uma perícia técnica.

## **2º Analisar os documentos apresentados e recomendar o oferecimento do atendimento prioritário**

- Constatando-se que não há o atendimento prioritário, pode-se, inicialmente, recomendar o oferecimento daquele, em determinado prazo, requisitando, em seguida, que seja informado à Promotoria de Justiça o cumprimento da Recomendação.

## **3º Celebração de termo de ajustamento de conduta ou ajuizamento de Ação Civil Pública**

- Caso não seja cumprida a Recomendação, numa última tentativa de atuação extrajudicial, deve-se oportunizar ao investigado (diretamente com o representante legal ou preposto) celebrar ajustamento de conduta com o Ministério Público, onde deverá constar o prazo máximo para a promoção do atendimento prioritário, estipulando-se multa para o caso de descumprimento<sup>7</sup>.
- Havendo necessidade de promoção da acessibilidade, deve-se levar em conta as sugestões de atuação contidas neste manual, sobre o referido tema.
- Firmado o ajustamento de conduta que contemple todo o objeto do inquérito civil, ou cumprida a recomendação, proceder-se-á com o seu arquivamento, com o necessário encaminhamento para homologação pelo Conselho Superior do

---

<sup>7</sup> Sugere-se que as multas tenham como destinação os Fundos Municipais, Estaduais ou Nacional da pessoa com deficiência ou do idoso, diante na inexistência de fundos específicos para pessoas com deficiência, tomando-se o cuidado, em caso de celebração de ajustamento com o Poder Público, de destinar a multa para fundo diverso à esfera do compromitente.

Ministério Público. No caso de contemplar apenas parte do objeto investigado, deverá ser arquivada a parte resolvida, com igual encaminhamento para homologação, prosseguindo a investigação daquilo que não foi resolvido.

- Após a homologação do arquivamento pelo mencionado Conselho, em virtude de celebração de ajustamento de conduta, deverá ser instaurado procedimento de acompanhamento de termo de ajustamento de conduta (PATAC).
- Não sendo aceita a proposta de celebração de ajustamento de conduta pelo investigado, deverá ser ajuizada uma Ação Civil Pública objetivando compelir o demandado a oferecer o atendimento prioritário. Para tanto, é imprescindível que seja juntado, como prova do descumprimento da lei, o laudo técnico ou documento que comprove a inexistência de atendimento preferencial, podendo ser incluído, inclusive, rol de testemunhas.

#### **4º Verificação do cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta**

- Para tal, é imprescindível que seja verificado o cumprimento da obrigação assumida, o que pode ser feito após fiscalização do Conselho de Direitos ou do próprio Ministério Público, dependendo do caso.

#### **5º Execução do TAC ou arquivamento do PATAC**

- Caso não tenha restado cumprido o TAC, proceder-se-á com a sua execução, posto tratar-se de título executivo extrajudicial. Para tanto, é necessário que seja providenciado o cálculo da multa a ser executada e identificada a obrigação de fazer ou não fazer.
- No caso de cumprimento do ajustamento de conduta, o PATAC deverá ser arquivado em local apropriado, procedendo-se com as anotações necessárias.

### **LEGISLAÇÃO**

Lei nº 10.048/00

Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso)

Decreto nº 5.296/04

### **REFERÊNCIAS**

PINHEIRO, Naide Maria (Organizadora). Estatuto do Idoso Comentado. Campinas:

LNZ, 2006.

MINISTERIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. Manual de Atuação - o Ministério Público e a tutela dos direitos das pessoas com deficiência e dos idosos. 2011.