

DOWNTOWN

CIRCULAR DWT: Nº 007/2026

Rio de Janeiro, 13 de fevereiro de 2026.

CIRCULAR

REF: ATENDIMENTO PRIORITÁRIO – ORIENTAÇÕES IMPORTANTES.

Prezados Condôminos e Lojistas,

A Administração tem recebido manifestações de clientes relacionadas à ausência ou inadequação de atendimento prioritário em alguns estabelecimentos do empreendimento.

Reforçamos que a legislação federal garante atendimento preferencial a determinados públicos, como pessoas com 60 anos ou mais, pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, gestantes, lactantes, pessoas com mobilidade reduzida, doadores de sangue e acompanhantes de crianças de colo, entre outros previstos em lei.

Cada unidade comercial é responsável pelo cumprimento das normas aplicáveis à sua atividade, inclusive no que diz respeito à organização do atendimento ao público. O não atendimento às exigências legais pode resultar em notificações, autuações e aplicação de penalidades pelos órgãos de fiscalização competentes, especialmente quando há denúncia formal de clientes.

Com o objetivo de evitar transtornos, recomendamos atenção às seguintes práticas:

- **Disponibilizar fila ou atendimento preferencial claramente identificado, não apenas no caixa, mas também no balcão de atendimento, quando houver;**
- **Fixar placas visíveis informando os públicos com direito à prioridade;**
- **Orientar sua equipe para realizar atendimento imediato quando houver pessoa com direito legal à preferência;**
- **Garantir que a prioridade não seja apenas simbólica, mas efetivamente aplicada na rotina da operação comercial.**

Pequenas adequações estruturais e treinamento interno costumam ser suficientes para atender à legislação e reduzir riscos de fiscalização e multas.

Contamos com a colaboração de todos para mantermos o padrão de conformidade e a boa experiência dos clientes no empreendimento.

Em caso de dúvida, a Administração permanece à disposição.

Para ver essa e outras circulares, acesse: downtown.com.br/circulares

Atenciosamente,
Administração Downtown