



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

RECOMENDAÇÃO Nº 12/2026

(PR-SP-00128736/2026)

Inquérito Civil nº 1.34.001.005555/2025-61

1. O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo Procurador da República signatário, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com amparo nos artigos 127, caput, e 129, incisos III e VI, da Constituição Federal, nos artigos 1º, 2º, 5º, incisos III, “e”, e V, 6º, incisos VII, “a” e “d”, e XX, e 8º, inciso IV, da Lei Complementar nº 75/93;

2. **CONSIDERANDO** que ao Ministério Público incumbe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, e que o Ministério Público tem como funções institucionais a promoção do inquérito civil e da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos, em conformidade com a Constituição Federal, artigos 127, caput, e 129, incisos II, III e VI, e com a Lei Complementar nº 75/93, artigo 5º;

3. **CONSIDERANDO** que dispõe o art. 129, inciso II, da Constituição Federal ser função institucional do Ministério Público “*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”;

4. **CONSIDERANDO** que cabe ao Ministério Público a expedição de recomendações, visando à melhoria dos serviços de relevância pública, bem como o respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis (LC nº 75/93, art. 6º, XX);

5. **CONSIDERANDO** que a recomendação deve ser manejada anterior e preferencialmente à ação judicial (art. 6º da Resolução nº 164/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público);

6. **CONSIDERANDO** que, sempre que possível e observadas as peculiaridades do caso concreto, será priorizada a resolução extrajudicial do conflito, controvérsia ou situação de lesão ou ameaça, especialmente quando essa via se mostrar capaz de viabilizar uma solução mais célere, econômica, implementável e capaz de satisfazer adequadamente as legítimas expectativas dos titulares dos direitos envolvidos, contribuindo para diminuir a litigiosidade (art. 1º, § 2º, da Recomendação nº 54/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público);

7. **CONSIDERANDO** que a acessibilidade e a dignidade da pessoa humana são direitos fundamentais e sociais constitucionalmente reconhecidos e garantidos como dever da sociedade e das prestadoras de serviços (art. 1º, III, e art. 6º da CF/88);

8. **CONSIDERANDO** ser atribuição do Ministério Público promover as medidas necessárias para que os serviços de relevância pública, como o transporte individual de passageiros por aplicativo, respeitem os direitos das pessoas com deficiência e dos idosos (art. 127 e 129 da CF/88; art. 5º, III, "e", e art. 6º, VII, "a", "c" e "d", da LC nº 75/93);

9. **CONSIDERANDO** que o procedimento em epígrafe foi instaurado a partir de manifestação apontando diversos transtornos enfrentados por pessoas idosas e com deficiência na locomoção e solicitação de corridas nos aplicativos "Uber" e "99";

10. **CONSIDERANDO** que ao longo da instrução procedimental verificou-se a ocorrência de barreiras atitudinais, como a recusa de chamadas de corrida em locais de grande fluxo (ex: aeroportos), o cancelamento sistemático de viagens motivado pela presença de equipamentos assistivos (cadeiras de rodas, bengalas, muletas etc.) ou

cães-guia e a falta de atendimento especializado e devidamente treinado para este segmento;

11. **CONSIDERANDO** que as empresas notificadas admitem a inexistência de classificação específica em seus sistemas de atendimento que permita monitorar e extrair dados estatísticos sobre denúncias de discriminação contra este público, inviabilizando o controle social sobre o problema;

12. **CONSIDERANDO** que a presença de cilindros de GNV ou compartimentos de bagagem reduzidos em veículos cadastrados funciona como barreira física impeditiva ao transporte de cadeiras de rodas e ajudas técnicas, resultando em perda de consultas e tratamentos médicos por parte dos usuários;

13. **CONSIDERANDO** as evidências e relatos colhidos durante a Audiência Pública nº 01/2026, realizada em 13 de maio de 2026, **que confirmaram a persistência de discriminação por parte dos motoristas dessas empresas, e a necessidade premente de aperfeiçoamento do atendimento especializado às pessoas com deficiência e idosos;**

14. **CONSIDERANDO** que, ao final da citada Audiência Pública, deliberou-se pela concessão do prazo de 15 dias, para que as empresas apresentassem dados sobre sanções aplicadas a motoristas infratores e propostas de melhoria no atendimento especializado a pessoas com deficiência e idosos;

15. **CONSIDERANDO** que, a despeito da deliberação fixada, as indagações formuladas por este Órgão Ministerial não foram integralmente respondidas pelas notificadas, constatando-se lacunas cruciais nas manifestações apresentadas por ambas as empresas após a audiência pública;

16. **CONSIDERANDO** que a empresa **Uber do Brasil Tecnologia Ltda.** esquivou-se de apresentar propostas concretas de melhoria operacional no âmbito nacional e dados estatísticos detalhados sobre as sanções efetivamente aplicadas a motoristas infratores, limitando-se a justificar a ausência de categorias acessíveis em sua plataforma pela alegada falta de incentivos governamentais;

17. **CONSIDERANDO** que a empresa **99 Tecnologia Ltda.** admitiu expressamente a impossibilidade de fornecer dados estatísticos confiáveis acerca de denúncias específicas de

discriminação contra pessoas com deficiência ou idosos, sob a alegação de que seu sistema tecnológico atual não realiza a categorização dos registros pelo perfil do usuário, o que inviabiliza que se afira a real dimensão dos cancelamentos de viagens e dos constrangimentos relatados nos autos.

18. **CONSIDERANDO** que já existem e operam com sucesso no ecossistema internacional de mobilidade urbana (inclusive em países da América do Sul, como o Chile, desde 2016) modalidades específicas de atendimento voltadas para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, a exemplo do serviço "Uber Access", subdividido nas categorias "Uber WAV" (Wheelchair Accessible Vehicles), composta por veículos adaptados para o transporte de cadeirantes sem que estes precisem sair de suas cadeiras, e "Uber Assist", voltada para passageiros que necessitam de auxílio físico ativo para embarque e desembarque;¹²

19. **CONSIDERANDO** que as próprias empresas de tecnologia de transporte privado por aplicativo declaram possuir compromisso institucional com a acessibilidade e que buscam constantemente avaliar formas de adaptar suas ferramentas e serviços para atender melhor às necessidades locais, levando em conta as especificidades de cada mercado onde atuam;

20. **CONSIDERANDO** que, embora as empresas **Uber do Brasil Tecnologia Ltda.** e **99 Tecnologia Ltda.** argumentem possuir termos de uso proibitivos, guias de comunidade e canais de denúncia específicos contra o capacitismo e o etarismo, **tais mecanismos internos têm se revelado manifestamente ineficazes e insuficientes para solucionar o problema e coibir práticas discriminatórias no cotidiano dos usuários;**

21. **CONSIDERANDO** que as medidas adotadas pelas plataformas foram classificadas como insatisfatórias pelos próprios usuários nos autos, restando evidenciado que a ampla maioria dos passageiros com deficiência e idosos permanece desassistida na prática e vulnerável a sérios constrangimentos;

22. **CONSIDERANDO** que a persistência de cancelamentos frequentes e de recusas de viagens, motivados pelo tempo extra demandado para o embarque ou pela rejeição ao transporte de equipamentos assistivos sob pretexto de falta de espaço no porta-malas, **demonstra**

1

<https://mobilidade.estadao.com.br/pcd/uber-access-conheca-a-modalidade-com-carros-adaptados-para-pessoas-com-deficiencia/>

² https://prefeitura.sp.gov.br/web/pessoa_com_deficiencia/w/noticias/217154

que as políticas de conscientização e os canais de reporte digitais atuais são ineficientes para neutralizar as barreiras atitudinais dos motoristas, os quais continuam atuando sem capacitação prática ou treinamento específico para prestar um atendimento seguro, digno e inclusivo;

23. **CONSIDERANDO** que as iniciativas informais e preventivas listadas pelas empresas não foram capazes de comprovar o atendimento efetivo e prático aos ditames da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) no âmbito dos serviços prestados em suas plataformas

24. **CONSIDERANDO** que tais práticas, além de violar a dignidade dos consumidores com deficiência e idosos, se caracterizaram também como práticas abusivas nas relações de consumo, conforme arts. 4º e 39, incisos II, IV e IX, do Código de Defesa do Consumidor;

25. **CONSIDERANDO** que a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) informou a existência do processo administrativo nº 08012.001839/2022-51, instaurado para apurar práticas de impedimento ou recusa do transporte de pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia;

26. **RESOLVE**, com fundamento no art. 6º, XX, da Lei Complementar nº 75/93, **RECOMENDAR** à **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON)**, por intermédio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), que, **no prazo de 90 (noventa) dias:**

26.1. amplie o escopo do processo administrativo nº 08012.001839/2022-51, atualmente restrito a apurar práticas de impedimento ou recusa de transporte de pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia, para que passe a abranger também a proteção integral de todos os segmentos de pessoas com deficiência (PCD's) e idosos tutelados pelo MPF no âmbito deste IC nº 1.34.001.005555/2025-61, **ou alternativamente, instaure uma nova investigação com esse objeto mais amplo;**

26.2. investigue as falhas de atendimento especializado e as barreiras tecnológicas e atitudinais relatadas nestes autos, especificamente no que tange aos cancelamentos sistemáticos de viagens motivados pela presença de equipamentos assistivos (como cadeiras de rodas e

andadores) ou pela idade avançada do passageiro;

26.3.avalie a necessidade de medidas regulatórias de consumo para assegurar que as plataformas passem a disponibilizar categorias específicas com motoristas capacitados para o transporte inclusivo, combatendo barreiras físicas (como a obstrução de porta-malas por cilindros de combustível), garantindo-se o atendimento acessível e inclusivo previsto na legislação.

27. A partir da data da entrega da presente recomendação, o Ministério Público Federal considera seu destinatário como pessoalmente ciente da situação ora exposta e, nesses termos, passível de responsabilização por quaisquer eventos futuros imputáveis à sua omissão.

28. Por fim, faz-se impositivo constar que a presente recomendação não esgota a atuação do Ministério Público Federal sobre o tema, não excluindo futuras recomendações ou outras iniciativas a ele relacionadas.

29. **Fica concedido à Senacon o prazo de 30 (trinta) dias** para informar o acatamento da presente Recomendação e as medidas adotadas para seu cumprimento.

São Paulo, 13 de agosto de 2026.

JOSE RUBENS PLATES

Procurador da República

Procurador Regional dos Direitos do Cidadão Adjunto