

REGULAMENTO DE ATENDIMENTO

“FOTOS COM O PAPAI NOEL”

CONSIDERANDO o grande fluxo de visitantes no evento denominado “Chegada do Papai Noel no Shopping Center Norte”, que reúne público expressivo interessado tanto nas apresentações quanto na sessão de fotos com o Papai Noel, ocasionando natural formação de filas e possibilidade de atrasos no atendimento;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 10.048/2000, que assegura atendimento prioritário, ainda que não imediato, às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e pessoas com transtorno do espectro autista (TEA), bem como o Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta a referida lei e estabelece que o atendimento prioritário é preferencial, mas pode ser organizado conforme a capacidade e segurança do local, além da Lei nº 12.764/2012, que reconhece os direitos da pessoa com TEA e garante atendimento prioritário a ela e a seu acompanhante;

CONSIDERANDO a importância de assegurar um atendimento de qualidade, ordenado, confortável e seguro a todos os visitantes, proporcionando uma experiência positiva e previsível, evitando aglomerações e esperas excessivas, respeitando integralmente as pessoas com prioridade legal, foi instituído o sistema de pulseiras com horário marcado, compatível com a capacidade técnica e operacional do evento.

1. OBJETIVO

1.1. O presente regulamento tem por finalidade disciplinar a forma de organização e atendimento do público durante o evento “**Chegada do Papai Noel no Shopping Center Norte**”, para sessão de Fotos com o Papai Noel, assegurando **ordem, segurança, conforto e respeito integral às normas legais de prioridade no atendimento**.

2. SISTEMA DE ATENDIMENTO

2.1. O atendimento ao público será realizado **mediante distribuição de pulseiras com horário pré-agendado**, que indicarão o período de atendimento autorizado de cada participante.

2.2. Serão disponibilizadas **555 pulseiras**, de acordo com a capacidade máxima que garante um atendimento seguro e adequado, considerando a equipe e a estrutura do evento.

2.3. A distribuição das pulseiras ocorrerá **por ordem de chegada**, respeitando-se **as prioridades legais previstas na legislação vigente** (Lei nº 10.048/2000 e Decreto nº 5.296/2004), conforme item 3 deste regulamento.

3. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

3.1. Terão **prioridade no atendimento**, nos termos da legislação aplicável:

- a) Pessoas com deficiência;
- b) Idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- c) Gestantes;
- d) Lactantes;
- e) Pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- f) Pessoas com transtorno do espectro autista (TEA) e seus acompanhantes, conforme Lei nº 12.764/2012.

3.2. A prioridade assegura **atendimento preferencial dentro do grupo do respectivo horário, sem necessidade de formação em fila comum**.

3.3. Para garantir a efetividade do direito, será reservado, a cada hora, **um número de atendimentos compatível com a demanda de pessoas com prioridade legal**.

3.4. Caso, em determinado horário, o número de pessoas com prioridade ultrapasse o limite operacional de atendimentos/hora, **a organização poderá remanejar o público excedente para horários subsequentes**, garantindo o **atendimento preferencial no próximo período disponível, sem necessidade de nova retirada de pulseira**.

3.5. O exercício do atendimento prioritário **não garante atendimento imediato**, mas sim **preferencial e adequado**, respeitando as condições de segurança, logística e conforto do evento.

4. RETIRADA DE PULSEIRAS

4.1. As pulseiras serão distribuídas na recepção do evento e, após o encerramento do evento, também estarão disponíveis dentro do shopping, em um carrinho localizado próximo à loja Vivara, com indicação dos horários de atendimento.

4.2. Cada pulseira é **intransferível**, devendo ser apresentada no acesso à área de fotos.

4.3. Cada família tem direito a **apenas uma pulseira**, sendo a retirada presencial. É permitida apenas **uma foto por família**.

4.4. Recomenda-se a **chegada com até 10 (dez) minutos de antecedência** ao horário indicado na pulseira, para evitar atrasos e manter a fluidez do atendimento.

4.5. A não observância do horário poderá implicar na **perda do direito de atendimento naquele período**, sujeitando-se o participante à **disponibilidade de vagas remanescentes, caso haja disponibilidade**.

5. ORGANIZAÇÃO E SEGURANÇA

5.1. A limitação de 555 atendimentos foi definida com base em critérios de **capacidade técnica, conforto e segurança**, garantindo qualidade no atendimento e experiência adequada ao público.

5.2. A organização **poderá suspender temporariamente o atendimento** em casos de necessidade operacional, segurança, condições climáticas adversas, determinação de autoridades públicas ou outro motivo imprevisto e/ou inevitável, capaz de interferir na realização segura do evento.

5.3. A equipe do evento está **autorizada a orientar o fluxo de pessoas e reorganizar o atendimento** quando necessário, sempre priorizando o cumprimento das normas legais e o bem-estar dos participantes.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Este regulamento visa **assegurar o cumprimento integral das leis de atendimento prioritário**, sem prejuízo da organização e da segurança do evento.

6.2. A retirada da pulseira não garante o atendimento imediato nem ininterrupto, estando este sujeito às condições técnicas e operacionais do evento.

6.3. Em situações excepcionais, como limitações de capacidade, necessidade de manutenção, adequações de segurança, intercorrências técnicas, climáticas ou outras circunstâncias imprevistas, a organização poderá suspender ou reprogramar o atendimento, assegurando,

sempre que possível, a prioridade legal e a realização posterior da atividade, em novo horário disponível.

6.4. Tais medidas visam preservar a segurança, a qualidade e o conforto do público, sem prejuízo do direito de atendimento das pessoas com prioridade legal

6.5. Casos omissos serão analisados pela coordenação do evento, observando-se **os princípios da razoabilidade, prioridade legal e segurança coletiva**.

6.6. Ao participar do evento e retirar a pulseira de atendimento, o visitante **declara ciência e concordância com este regulamento**.