

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA-ÓRGÃO ESPECIAL  
CORREGEDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO  
RESOLUÇÃO Nº 1.351/2021-PGJ-CPJ-CGMP, DE 06 DE AGOSTO DE 2021.  
(SEI Nº 29.0001.0118634.2020-18)

Altera a [Resolução nº 619/2009-PGJ/CPJ/CGMP](#), de 2 de dezembro de 2009, que disciplina o atendimento ao público e o procedimento administrativo de apuração a lesão ou ameaça de lesão a direito individual e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, o COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, por meio de seu **Órgão Especial** e o CORREGEDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas, respectivamente, pelos artigos 19, inciso XII, letra 'c', 22, incisos VI e XIII, e 42, inciso XI, da [Lei Complementar nº 734](#), de 26 de novembro de 1993;

**CONSIDERANDO** a necessidade de aprimorar a disciplina do atendimento ao público no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo em vista do disposto na [Resolução nº 205](#), de 18 de dezembro de 2019, do Conselho Nacional do Ministério Público;

**RESOLVEM:**

**Art. 1º** - O artigo 2º e §§ da [Resolução nº 619/2009-PGJ/CPJ/CGMP](#), de 2 de dezembro de 2009, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º - O atendimento ao público é função institucional do Ministério Público e compete obrigatoriamente ao Promotor de Justiça (artigo 121, II, LOEMP), observados os princípios da democracia, da dignidade, da igualdade, da efetividade, da eficiência, da informação, da transparência, da urbanidade, da cordialidade, da boa-fé, da racionalidade, da responsabilidade, da padronização, da simplificação e da facilitação de procedimentos, da gratuidade, da informalidade e da colaboração institucional.

§ 1º - O público será atendido durante o expediente forense, conforme escala definida pela Promotoria de Justiça e, nos casos urgentes, a qualquer momento (art. 43, da [Lei nº 8.625/93](#)).

§ 2º - O disposto no caput deste artigo inclui o atendimento ao advogado de qualquer uma das partes ou de terceiros interessados, independentemente de horário previamente marcado ou outra condição, observando-se a ordem de chegada.

§ 2º-A. Para eficiência dos serviços e fluidez e organização do acesso da população ao órgão ministerial, o membro do Ministério Público poderá designar um ou mais dias da semana para atendimento ao público, salvo em casos urgentes, conforme previsto no § 1º deste artigo.

§ 3º - Se, justificadamente, não for possível atender aos advogados e partes no momento da solicitação, o membro do Ministério Público agendará dia e horário para o atendimento, com a necessária brevidade.

§ 4º - O membro do Ministério Público poderá adotar cautelas adicionais que se façam necessárias à preservação de sua livre atuação, bem como de sua integridade e de seus auxiliares, podendo também solicitar, no caso de atendimento de pessoas investigadas criminalmente ou de réus em processos penais, a presença de defensor público ou do advogado da parte ou do réu.

§ 5º - Além do disposto no § 4º deste artigo, o atendimento ao público em geral poderá ser suspenso em razão de fundada ameaça à integridade física do membro do Ministério Público que decorra de sua atuação funcional, desde que motivada a excepcionalidade da medida, não se admitindo justificativas abstratas, como em razão de cargo ou natureza do atendimento.

§ 6º - Deverá ser observada a prioridade de atendimento às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso), nos termos da [Lei nº 10.048/2000](#) e da [Lei nº 13.146/2015](#), bem como, sempre que possível, atendido o disposto na [Lei nº 13.431/2017](#) em caso de oitiva de crianças e de adolescentes vítimas ou testemunhas.

§ 7º - Deverá ser garantido o acesso às dependências do Ministério Público e o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, sem qualquer formalidade discriminatória e sem situações de constrangimento ou humilhação.

**I** - Para os fins desta Resolução, considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória;

**II** - A situação de asseio ou vestimenta não constituirá óbice ao exercício do direito previsto no artigo anterior pela população em situação de rua.

**III** - Se as normas de segurança interna exigirem a exibição de documento pessoal para acesso às dependências do Ministério Público, será concedida autorização especial para o ingresso de pessoas em situação de rua, sem que lhe sejam impostas situações de constrangimento ou humilhação. A autorização especial não dispensará a identificação da pessoa em situação de rua, como o registro fotográfico e o fornecimento de informações pessoais, quando possível.

**IV** - A garantia de amplo acesso às dependências do Ministério Público não impede que se adotem mecanismos próprios de segurança institucional, como o atendimento da pessoa em situação de rua em ambiente adequado e o seu acompanhamento por agente de segurança ou colaborador devidamente capacitado.

**V** - Caso a pessoa em situação de rua não possua documentos de identificação pessoal, o servidor ou colaborador responsável pelo acesso às dependências do Ministério Público a encaminhará, após a realização do atendimento, à unidade da assistência social local, para que sejam tomadas providências para sua confecção.

**§ 8º** - O atendimento ao público deverá ser obrigatoriamente registrado no SIS-MP INTEGRADO, tarefa que caberá aos servidores do Ministério Público, observadas as disposições contidas na [Resolução nº 665/2010-PGJ/CGMP](#), de 24 de novembro de 2010.

**§ 9º** - O registro do atendimento ao público servirá:

**a)** como instrumento transitório para colheita de dados iniciais para aferição da necessidade de apuração de lesão ou ameaça de lesão a direito individual;

**b)** para iniciar procedimento administrativo de apuração de lesão ou ameaça de lesão a direito individual.

**c)** para o armazenamento de dados, controle e estatística.

**§ 10** - Aos estagiários ou funcionários do Ministério Público caberá apenas auxiliar o Promotor de Justiça em tarefas complementares ao atendimento a qualquer do povo.

**§ 11** – O atendimento ao público realizado por telefone ou por qualquer meio eletrônico deverá ser obrigatoriamente registrado no SIS-MP INTEGRADO, observados os §§ 8º e 9º, deste artigo 2º.

**§ 12** - Havendo necessidade de prestar informações sobre as providências adotadas, estas serão feitas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, por qualquer meio de comunicação.

**§ 13** – Os membros e servidores deverão ter, de forma permanente, capacitação, treinamento e atualização em relação aos princípios, ferramentas e boas práticas de atendimento ao público, o que pode ser realizado com o auxílio do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – Escola Superior do Ministério Público do Estado de São Paulo.”

**Artigo 2º** – Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Paulo, 6 de agosto de 2021.

**MÁRIO LUIZ SARRUBBO**  
**Procurador Geral de Justiça**

*Publicado em: [Diário Oficial: Poder Executivo – Seção I, São Paulo, v.131, n.153, p.112, de 07 de Agosto de 2021.](#)*