

SUBPROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICA
RESOLUÇÃO Nº 619/2009-PGJ-CPJ-CGMP, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2009
(PROTOCOLADO Nº 25.015/08)

Nova denominação dada ao ATO NORMATIVO pelos arts. 1º e 4º da Resolução nº 1.177/2019-PGJ/CGMP/CSMP/CPJ, de 11/11/2019

Texto compilado até a [Resolução nº 1.351/2021-PGJ-CPJ-CGMP, de 06/08/2021](#).

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 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 que a Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo conferiu ao Procurador-Geral de Justiça competência para expedir atos e instruções para a boa execução das Constituições Federal e Estadual, das leis e regulamentos no âmbito do Ministério Público;

Considerando que a Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo conferiu ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça competência para sugerir ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, por iniciativa da maioria simples de seus membros, providências ou medidas relativas ao aperfeiçoamento e aos interesses da Instituição;

Considerando que a Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo conferiu à Corregedoria Geral do Ministério Público competência para expedir atos, visando a regularidade e ao aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público, nos limites de suas atribuições;

Considerando que o atendimento ao público é função institucional que compete ao Promotor de Justiça ([art. 121 LOEMP](#));

Considerando que é função institucional do Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados na Constituição Federal e na Constituição Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhes o respeito pelos poderes públicos estaduais ou municipais, pelos órgãos da Administração Pública estadual ou municipal, direta ou indireta; pelos concessionários e

permissionários de serviço público estadual ou municipal e por entidades que exerçam outra função delegada do Estado ou do Município ou executem serviço de relevância pública (art. 103, VII, LOEMP);

Considerando que cabe ao Ministério Público receber representação ou petição de qualquer pessoa por desrespeito aos direitos assegurados na Constituição Federal e na Constituição Estadual e dar a devida resposta no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias ([art. 103, § 2º, LOEMP](#));

Considerando a necessidade de disciplinar, num único ato, as normas internas que regem o atendimento ao público e a apuração de lesão ou ameaça de lesão a direito individual, de forma a adequá-las à atual estrutura da Instituição;

Considerando que compete ao Ministério Público o exercício do direito de ação em inúmeros casos de direito individual;

Considerando a necessidade de se instituir um banco de dados quantitativos e qualitativos para fins estatísticos acerca da atividade de atendimento ao público, exercida pelo Ministério Público;

RESOLVEM:

TÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução disciplina o atendimento ao público e o procedimento administrativo quando necessária apuração de lesão ou ameaça de lesão a direito individual.

Parágrafo Único - Todos os meios de apuração, obrigatória e independentemente da denominação que se lhes atribua, serão regidos por esta resolução.

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. (Art. 2º e parágrafos com nova redação dada pela [Resolução nº 1.351/2021-PGJ-CPJ-CGMP, de 06/08/2021](#))

§ 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.

Art. 3º - O procedimento administrativo de que trata esta Resolução tem caráter inquisitorial e unilateral, instaurado e presidido pelo Ministério Público e destinado a apurar a ocorrência de danos efetivos ou potenciais a direitos ou interesses individuais, servindo como preparação para o exercício das atribuições inerentes às suas funções institucionais.

Art. 4º - No exercício das suas atribuições o membro do Ministério Público poderá, dentre outras providências:

I – notificar a autoridade competente para que, em prazo razoável, adote as providências legais, no âmbito de seu poder de polícia, a fim de assegurar o respeito a interesses sociais;

II – receber petições, reclamações, representações e queixas de qualquer pessoa, por desrespeito aos direitos assegurados na Constituição Federal e na Constituição Estadual e ordenamento jurídico infraconstitucional, as quais serão encaminhadas à autoridade competente para resposta e a devida solução, nos termos desta resolução e da legislação específica;

III – propor à autoridade administrativa competente a instauração de sindicância ou processo administrativo para a apuração de falta disciplinar ou ilícito administrativo;

IV – requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades federais, estaduais e municipais, bem como dos órgãos e entidades da administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 5º - A atividade investigatória do Ministério Público rege-se pelos princípios gerais da atividade administrativa, com respeito aos direitos e garantias individuais e pelos princípios especiais que regulam o Ministério Público, obedecendo notadamente os princípios da oralidade e da celeridade.

Art. 6º - A publicidade consistirá na divulgação da instauração do procedimento administrativo, de seu arquivamento ou das medidas judiciais deles decorrentes, por meio eletrônico, através do portal do sítio do Ministério Público do Estado de São Paulo na rede mundial de computadores (Internet), e na imprensa oficial, com o exclusivo fim de conhecimento público.

§ 1º - A publicidade também consistirá:

I - na prestação de informações ao interessado, em prazo razoável;

II - na expedição de certidões nos termos da [Resolução nº 543-PGJ](#), de 23 de julho de 2008.

§ 2º - No caso de sigilo, a publicidade obedecerá ao art. 4º, §§ 3º, 4º, 5º, 6º e 7º da [Resolução nº 484-CPJ](#), de 5 de outubro de 2006.

Art. 7º - A apuração de lesão ou ameaça de lesão a direito individual será feita em procedimento administrativo, devidamente autuado e registrado no SIS-MP CÍVEL.

Art. 8º - O procedimento terá início pela ficha de atendimento ao público, por peças de informação, por despacho em representação ou por portaria.

Parágrafo Único - O objeto da tutela e a qualificação dos interessados deverão constar obrigatoriamente em qualquer das formas de início do procedimento administrativo de investigação de interesse individual.

Art. 9º - A apuração dos fatos constantes da portaria ou do despacho será feita por todos os meios admitidos em direito.

§ 1º - Todas as diligências realizadas serão registradas nos autos de forma simplificada e cadastradas no SIS-MP CÍVEL.

§ 2º - Não se admitirá a juntada aos autos de prova obtida por meio ilícito.

Art. 10 – Se no curso da instrução surgirem novos fatos que comportem investigação, o órgão do Ministério Público poderá investigá-los em separado.

§ 1º - Se os novos fatos forem investigados nos mesmos autos, essa circunstância será anotada na capa.

§ 2º - A instauração de novo procedimento será certificada nos autos e registrada no SIS-MP CÍVEL.

Art. 11 – Nenhuma diligência ou ato serão realizados sem determinação expressa do membro do Ministério Público que estiver presidindo a investigação.

Art. 12 – O presidente poderá expedir portaria interna em que constem os atos de mero expediente que os servidores do Ministério Público realizarão independentemente de determinação expressa.

Art. 13 – Aplicam-se às notificações, requisições, inspeções e vistorias, o disposto nos artigos 38 a 59, a [Resolução nº 484-CPJ](#), de 5 de outubro de 2006.

Art. 14 – As testemunhas serão ouvidas na sede da Promotoria de Justiça, salvo nos casos em que haja impossibilidade de sua locomoção.

Parágrafo Único - As declarações serão tomadas por termo ou registradas nos autos, a critério do presidente

Art. 15 – Aplica-se, no mais, à produção das provas no procedimento administrativo o disposto nos artigos 60 a 82 [da Resolução nº 484-CPJ](#), de 5 de outubro de 2006.

Art. 16 – O procedimento deverá ser concluído no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Parágrafo único. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, sucessivamente, mediante decisão fundamentada. (Acrescido pela [Resolução nº 828/2014](#) – PGJ, de 01/09/2014).

Art. 17 – O presidente da apuração, havendo causa suficiente, declarará, em qualquer momento, seu impedimento ou sua suspeição.

Art. 18 – Em qualquer momento da tramitação da apuração, o interessado poderá arguir o impedimento ou a suspeição do presidente do procedimento, nos termos do disposto nos artigos 26 a 29 da [Resolução nº 484-CPJ](#), de 5 de outubro de 2006.

Art. 19 – Esgotadas todas as diligências, ou não havendo necessidade de sua realização, o Promotor de Justiça, convencendo-se da inexistência de fundamento para a propositura da ação civil pública ou para qualquer outra medida legal, promoverá o arquivamento dos autos do procedimento administrativo, fundamentadamente, não sendo necessário seu encaminhamento ao Conselho Superior do Ministério Público ([Súmula nº 38 do CSMP](#)).

Artigo 20 – Se no decorrer das investigações for apurado que as circunstâncias do caso indicam a existência de lesão a interesses individuais homogêneos, coletivos ou difusos, deverá ser promovido o arquivamento sumário do procedimento administrativo, e instaurado inquérito civil, na forma da [Resolução nº 484/2006-CPJ](#), ou eventual ação civil pública, se o caso assim já o permitir.

Artigo 21 – A publicidade estabelecida pelo artigo 6º, “caput”, será feita semanalmente, mediante a publicação de relatório pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e de Tutela Coletiva.

Artigo 22 – O artigo 5º do [Resolução nº 595/2009-PGJ](#), de 26 de junho de 2009, passará a ter a seguinte redação, suprimindo-se os seus parágrafos: “O Oficial de Promotoria organizará o

atendimento ao público na respectiva área de atuação conforme escala definida pela Promotoria de Justiça, aconselhando-se a utilização de senhas, na forma prevista no artigo 33, da [Resolução nº 429/2006-PGJ](#), de 20 de fevereiro de 2006, sendo que nos casos urgentes o atendimento será feito a qualquer momento, conforme [artigo 43 da Lei 8.625/93](#).”

TÍTULO II – DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Artigo 23 – A Procuradoria-Geral de Justiça, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a partir da vigência desta resolução, providenciará a inserção do sistema de registro e gestão dos procedimentos da área cível, denominado SIS-MP CÍVEL, no Portal de Sistemas do sítio do Ministério Público do Estado de São Paulo na rede mundial de computadores (*Internet*).

Artigo 24 – As Promotorias de Justiça, até que seja definitivamente implantado o SIS-MP CÍVEL, deverão providenciar o registro do atendimento ao público de acordo com o modelo constante no Anexo I desta Resolução.

Parágrafo único - As fichas de atendimento são de preenchimento obrigatório e deverão ficar arquivadas na Promotoria de Justiça, inclusive para fins de correção.

Artigo 25 - As Promotorias de Justiça, até que seja definitivamente implantado o SIS-MP CÍVEL, deverão comunicar a instauração do procedimento administrativo, na forma do artigo 8º, ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e de Tutela Coletiva

Artigo 26 – Esta resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias a contar da data de sua publicação.

São Paulo, 2 de dezembro de 2009

FERNANDO GRELLA VIEIRA
Procurador-Geral de Justiça
Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

ANTÔNIO DE PÁDUA BERTONE PEREIRA
Corregedor-Geral do Ministério Público

ANEXO I

(a que se refere o art. 24 da Resolução nº 619/2009-PGJ-CPJ-CGMP)

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE									
FICHA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO									
Atendimento nº					Data:				
IDENTIFICAÇÃO:									
Nome:									
Documento de identidade:									
Endereço:									
Outras informações a critério do PJ:									
SIGILO (sim) (não)									
ASSUNTO:			NATUREZA:			MEDIDA ADOTADA:			
(1)	Família e sucessões		(art. 6 CF)	(1)	Direito individual indisponível			(1)	Orientação jurídica
a	Alimentos			(2)	Direito social			(2)	Encaminhado à Assistência Judiciária
b	Guarda			(3)	Direitos difusos			(3)	Termo de declarações
c	Direito de visita			(4)	Criminal			a)	Queixa art. 17-Ato 484
d	Separação/divórcio			(5)	Direito individual			b)	Portaria PPIC/IC
e	Inventário/Arrolamento/alvará							c)	ACP Coletiva
(2)	Cível							d)	ACP Individual
(3)	Violência doméstica							(4)	Encaminhamento para outro órgão
(4)	Idoso							(5)	Requisição Inq. Policial
(5)	Pessoa com deficiência							(6)	Requisição Sindicância
(6)	Inclusão Social							(7)	Acordo/Transação referendada
(7)	Saúde Pública							(8)	Caso solucionado
(8)	Outros serviços públicos								
(9)	Direitos Humanos								
(10)	Consumidor								
(11)	Infância e Juventude								
(12)	Meio ambiente e urbanismo								
(13)	Criminal								
(14)	Execução criminal								
HISTÓRICO									

Publicado em: [Diário Oficial: Poder Executivo - Seção I, São Paulo, 119 \(225\), Quinta-feira, 3 de Dezembro de 2009 p.69-70.](#)