

Manual de Atendimento ao Público Externo





“O servidor é o rosto do Estado perante o cidadão. Sua conduta, suas palavras e suas atitudes refletem os valores da instituição que representa. **Atender bem** é mais do que cumprir uma obrigação — é praticar o serviço público em sua forma mais nobre, **com respeito, ética e responsabilidade.**”

SUMÁRIO

Apresentação	4
I. O que é um Manual de Atendimento ao Público?	8
2. Mas o que é atender?	10
2.1 Responsabilidade funcional	12
3. Formas de atendimento ao público	16
3.1 Atendimento por telefone	16
3.2 Atendimento presencial	19
4. Atendimento a públicos específicos	20
4.1 População LGBTQIA+	24
4.2 População migrante internacional	26
4.2 Egresso	27
5. Regras que devem ser observadas no atendimento ao público	28
6. Principais dúvidas dos visitantes de Unidades Prisionais	28
7. Canais de Comunicação da Secretaria da Administração Penitenciária	29
8. Procedimentos de Transferências	34
9. Localização de Custodiados - Sistema Paradeiro	36
10. Procedimentos de visitas	37
11. Processos administrativos contra usuários do serviço público	43
12. Regras de revista em Unidades Prisionais	45
13. Órgão de atendimento ao público da SAP e da Polícia Penal	48
13.1 Coordenadoria de Ouvidoria da SAP	48
13.2 Corregedoria Administrativa e a Corregedoria da Polícia Penal	49
13.3 Serviço de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)	49
13.4 Centrais de Atendimento ao Egresso e Família (CAEF)	50

APRESENTAÇÃO

Atender ao público é uma das tarefas mais desafiadoras e, ao mesmo tempo, mais nobres da administração pública.

Cada contato com o cidadão representa uma oportunidade de demonstrar comprometimento, respeito e profissionalismo, fortalecendo a confiança entre a sociedade e o Estado.

O Manual de Atendimento ao Público foi desenvolvido pela Unidade de Gestão de Integridade Pública da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) com o objetivo de capacitar servidores e policiais penais que realizam atendimentos presenciais ou remotos no âmbito da SAP e das unidades prisionais do Estado de São Paulo.

Este documento busca orientar e inspirar uma prática de atendimento humanizada, eficiente e ética, que valorize o servidor e reforce o papel da Polícia Penal como instituição moderna e comprometida com os direitos do cidadão.



Secretaria da Administração Penitenciária
Polícia Penal do Estado de São Paulo
Unidade de Gestão de Integridade Pública

Secretário da Administração Penitenciária

Marcello Streifinger

Secretário Executivo

Marco Antônio Severo Silva

Subsecretário de Controle Interno e Segurança

Sergio de Souza Merlo

Chefe de Gabinete

Joel Marcos Luna

Coordenadoria de Governança, Ética e Integridade

Paulo Rogerio Cerqueira Lopes

Unidade Gestora de Integridade

Revisão e Diagramação

Assessoria de Comunicação Institucional

Senhor (a), em que posso te ajudar?

Quando você procura um serviço público, como espera ser atendido?

Pense em uma situação comum: você chega a um hospital público em busca de atendimento. O que, para você, caracteriza um bom atendimento? Seria o tempo de espera reduzido? As informações claras e precisas? A cordialidade do atendente?

E o que representaria um mau atendimento?

Talvez a falta de informação, a demora excessiva, a impaciência, ou até mesmo a falta de empatia de um servidor que, em vez de orientar, acaba afastando o cidadão.

Todos nós, enquanto usuários do serviço público, desejamos ser bem atendidos.

Queremos servidores receptivos e responsáveis, que ofereçam respostas claras e informações corretas sobre prazos e procedimentos. Desejamos ser ouvidos e compreendidos.

Mas, enquanto servidores públicos, já paramos para refletir sobre como temos atendido o cidadão? Temos sido cordiais, pacientes, empáticos e claros? Se estivéssemos do outro lado do balcão, gostaríamos de ser atendidos por nós mesmos?

Atender ao público exige paciência, preparo e equilíbrio emocional. É um exercício diário que requer compreensão, capacitação e instrumentos orientativos, especialmente nas atividades que envolvem o contato direto com a população.

Com o advento da Polícia Penal, tornou-se ainda mais importante olhar para essa atividade dentro das unidades prisionais, capacitando os profissionais que representam o Estado no atendimento ao público do sistema penal.



I. O que é um Manual de Atendimento ao Público?

O Manual de Atendimento ao Público é um instrumento orientativo que reúne diretrizes, princípios e boas práticas para o aperfeiçoamento do atendimento realizado por servidores e policiais penais.

Mais do que um conjunto de normas, este manual é um guia de conduta profissional. Ele busca padronizar procedimentos, promover a humanização do serviço público e fortalecer a relação de confiança entre o Estado e o cidadão.

Seu propósito é oferecer subsídios que permitam ao servidor público:

- Atuar com respeito, empatia e transparência.
- Compreender a importância de cada interação com o cidadão.
- Garantir que o atendimento seja realizado de forma ética, eficiente e humanizada.

Para quem serve?

Este manual é destinado a todos os servidores da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) e aos policiais penais que desempenham funções de atendimento ao público, seja de forma presencial, telefônica, eletrônica ou documental.

Ele se aplica aos profissionais que:

- Prestam informações sobre serviços e procedimentos.
- Interagem com familiares, advogados, órgãos públicos e entidades civis.
- Representam a SAP em espaços de atendimento institucional.

O manual também funciona como ferramenta de apoio diário, oferecendo orientações sobre como agir em situações complexas, como comunicar-se de forma clara e empática e como garantir que o cidadão seja tratado com dignidade. Além disso, reforça o compromisso da SAP com uma cultura de integridade, transparência e valorização do serviço público.

Como este manual está estruturado?

Para tornar sua leitura prática e aplicável, o manual foi dividido em módulos temáticos, cada um abordando aspectos fundamentais do atendimento público.

1. Conceitos e Princípios do Bom Atendimento

Apresenta os fundamentos éticos e legais que orientam o comportamento do servidor, destacando empatia, transparência e responsabilidade. Comunicação eficaz e gestão de conflitos.

2. Postura e Conduta Profissional

Define padrões de comportamento, comunicação e apresentação pessoal esperados dos servidores e policiais penais.

3. Tipos de Atendimento e Procedimentos

Orienta sobre atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos, incluindo situações que exigem sigilo, sensibilidade ou mediação.

4. Atendimento no Contexto do Sistema Prisional

Aborda as especificidades do atendimento no ambiente prisional, considerando o papel estratégico dos policiais penais, diversidade do público, conhecimento do sistema prisional e diversidade dos canais de comunicação.

5. Integridade, Humanização e Imagem Institucional

Explora como o atendimento reflete os valores da SAP e reforça a imagem de uma Polícia Penal forte, ética e moderna.

6. Informações de Apoio ao Servidor

Traz conteúdos de interesse funcional, canais de suporte e orientações administrativas, além de dúvidas cotidianas sobre funcionalismo público.



2. Mas o que é atender?

Atender é um ato que transcende a simples prestação de informações. No âmbito do serviço público, atender significa acolher, compreender e responder de forma responsável e humanizada às demandas apresentadas pelo cidadão. Trata-se de um exercício de escuta, empatia e comprometimento funcional, que reflete diretamente a imagem da instituição e a confiança depositada nela pela sociedade.

O atendimento deve ser orientado por princípios éticos, administrativos e humanos, garantindo que cada interação se baseie em respeito, transparência e compromisso com a resolução das necessidades apresentadas.

A prática do bom atendimento apoia-se em quatro pilares fundamentais: **comunicação não violenta, empatia, resolução de conflitos e responsabilidade funcional.**

Comunicação Não Violenta (CNV)

A comunicação não violenta é uma metodologia de diálogo criada pelo psicólogo Marshall Rosenberg, voltada à construção de relações mais empáticas, respeitosas e colaborativas. No atendimento público, ela consiste em expressar-se com clareza, respeito e sensibilidade, buscando compreender o outro sem julgamentos ou reações defensivas.

A CNV baseia-se em quatro elementos essenciais:

- ① Observação sem julgamento: relatar o que ocorreu de forma objetiva, sem críticas ou interpretações pessoais
- ② Identificação de sentimentos: reconhecer o que se sente diante da situação (como preocupação, frustração, dúvida etc.)
- ③ Compreensão das necessidades: entender o que está por trás do sentimento expresso (necessidade de informação, segurança, acolhimento etc.)
- ④ Formulação de pedidos claros: expressar o que se deseja que aconteça de forma direta e respeitosa.

Aplicar a CNV no atendimento significa ouvir antes de responder, falar com intenção construtiva e promover entendimento mútuo, mesmo em situações de tensão. Essa abordagem reduz conflitos e fortalece o vínculo de confiança entre o cidadão e o servidor.

Empatia

A empatia é a capacidade de colocar-se no lugar do outro, compreendendo suas percepções e sentimentos sem perder a objetividade necessária ao exercício da função pública.

No atendimento, a empatia manifesta-se por meio de atitudes simples, como:

- Ouvir com atenção e sem interrupções.
- Demonstrar interesse genuíno pela situação apresentada.
- Reconhecer as dificuldades enfrentadas pelo usuário.
- Adotar uma postura acolhedora e respeitosa.

A empatia não significa concordar com tudo que o outro expressa, mas **entender a perspectiva do cidadão**, acolhendo suas emoções e oferecendo respostas humanizadas, condizentes com os limites institucionais.

Resolução de conflitos

O atendimento ao público é, frequentemente, um espaço de mediação de conflitos. Por essa razão, o servidor deve estar preparado para atuar com equilíbrio emocional e postura mediadora.

A resolução de conflitos envolve três dimensões fundamentais:

- ① **Autocontrole:** o servidor deve manter serenidade, evitando reações impulsivas e adotando uma comunicação calma e profissional, mesmo diante de críticas ou insatisfação.
- ② **Escuta ativa e análise da situação:** compreender os fatos, as causas da divergência e o que cada parte espera resolver.
- ③ **Mediação empática:** buscar soluções que atendam, tanto quanto possível, às necessidades apresentadas, dentro dos limites legais e institucionais.

Um atendimento orientado para a resolução de conflitos transforma situações potencialmente tensas em oportunidades de fortalecimento da confiança institucional, demonstrando que o servidor público atua com justiça, equilíbrio e respeito.

Responsabilidade Funcional

A responsabilidade funcional é o compromisso do servidor com o cumprimento ético, técnico e legal de suas atribuições. No contexto do atendimento, ela traduz-se em:

- Domínio das informações institucionais.
- Respeito às normas e procedimentos vigentes.
- Transparência nas orientações prestadas.
- Sigilo e confidencialidade, quando cabíveis.
- Postura de zelo e profissionalismo em todas as interações.

Cada servidor representa, em seu ato de atendimento, a imagem e os valores da Administração Pública. Agir com responsabilidade funcional é garantir que o cidadão receba uma informação correta, segura e condizente com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.



E quando a prática é diferente da teoria?

É comum que servidores expressem a percepção de que a prática do atendimento público é diferente da teoria. De fato, as situações reais apresentam desafios que nem sempre se encaixam nos exemplos previstos em manuais ou treinamentos. No entanto, compreender essa diferença é essencial para aperfeiçoar continuamente a qualidade do atendimento e fortalecer o papel da instituição.

Na prática, o servidor lida com diversos perfis de usuários, emoções intensas, pressões de tempo e limitações estruturais. Esses fatores podem gerar desgaste e dificultar a aplicação dos princípios da comunicação não violenta, da empatia e da mediação de conflitos. Entretanto, é justamente nesses contextos que tais princípios se tornam mais necessários e eficazes.

A teoria fornece o referencial ético e técnico, enquanto a prática demanda adaptação, sensibilidade e equilíbrio emocional. Não se trata de escolher entre uma ou outra, mas de integrá-las. A teoria oferece o Norte; a prática, o caminho concreto.

Aplicar os fundamentos aprendidos exige autoconhecimento e autorregulação emocional, permitindo que o servidor reconheça seus limites, evite reações impulsivas e mantenha uma postura respeitosa mesmo diante de situações desafiadoras. Assim, a prática torna-se uma extensão da teoria, não sua negação.

Em situações em que o usuário se mostra exaltado ou insatisfeito, por exemplo, é natural que o servidor sinta desconforto. Contudo, a responsabilidade funcional exige que o atendimento se mantenha dentro dos parâmetros da legalidade, da urbanidade e da impessoalidade. Nessas circunstâncias, a comunicação não violenta e a empatia funcionam como ferramentas de prevenção e solução de conflitos, permitindo que o diálogo avance com segurança e respeito.

Portanto, reconhecer que “a prática é diferente da teoria” não deve servir como justificativa para o descumprimento de condutas institucionais, mas como um convite à reflexão e à melhoria contínua. Cada desafio enfrentado é uma oportunidade de transformar o aprendizado teórico em prática qualificada.

O servidor público, ao atuar com discernimento, empatia e profissionalismo, reafirma seu compromisso com o cidadão e com a missão da instituição. A prática, quando guiada pelos princípios da teoria, consolida a credibilidade do serviço público e reforça o valor do atendimento humanizado, ético e eficiente.

O servidor público é mais do que um executor de rotinas administrativas: ele é um agente de transformação institucional. Cada atitude, decisão e forma de conduzir o atendimento contribui direta ou indiretamente para moldar a cultura organizacional, fortalecer a imagem da instituição e consolidar a confiança do cidadão no Estado.

O desempenho ético e comprometido do servidor reflete o cumprimento dos princípios da Administração Pública — **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência** — e traduz esses valores em ações concretas que impactam positivamente o ambiente de trabalho e o serviço prestado à sociedade.

Isso significa:

- **Atuar com senso de pertencimento:** compreender que o servidor é parte integrante da estrutura institucional e que sua conduta representa o órgão perante o cidadão.
- **Promover a cultura do diálogo:** estimular a comunicação respeitosa entre colegas, chefias e usuários, contribuindo para um ambiente de cooperação e aprendizado mútuo.
- **Praticar a empatia organizacional:** reconhecer as dificuldades enfrentadas tanto pelo usuário quanto pelos demais servidores, cultivando solidariedade, respeito e espírito de equipe.
- **Assumir a responsabilidade funcional:** garantir que as informações transmitidas sejam corretas, atualizadas e condizentes com os normativos vigentes, evitando equívocos e fortalecendo a credibilidade institucional.

- **Incentivar boas práticas:** compartilhar experiências positivas, propor melhorias nos fluxos de atendimento e contribuir para a inovação dos processos administrativos.
- **Zelar pela imagem pública da instituição:** agir com urbanidade, cortesia e discrição, dentro e fora do ambiente de trabalho, preservando a reputação do serviço público.

O servidor que compreende seu papel como agente transformador entende que cada interação é uma oportunidade de melhorar a percepção da sociedade sobre o Estado. A confiança do cidadão é construída por meio de gestos de respeito, eficiência e transparência, e essa construção se dá no cotidiano — no modo de atender, de comunicar e de resolver demandas.

Além disso, a transformação institucional não depende apenas de políticas e diretrizes superiores, mas também da iniciativa individual e coletiva dos servidores. A mudança ocorre quando cada profissional se compromete com a qualidade, com a ética e com a empatia no desempenho de suas funções.



3. Formas de atendimento ao público

O bom atendimento está diretamente ligado à capacidade de comunicação e empatia entre o servidor e o usuário. Cada situação exige uma abordagem específica, e compreender essas diferenças é fundamental para garantir eficiência e humanização no serviço prestado.

Assim como nos relacionamentos pessoais, a forma de comunicação muda conforme o canal utilizado. Por exemplo, ao conversar com um familiar por telefone, o tom de voz e a rapidez da fala são diferentes de uma conversa presencial. No atendimento público ocorre o mesmo: a comunicação deve se adequar ao contexto, mantendo sempre o respeito, a clareza e o compromisso com o interesse do cidadão.

O servidor que entende essa diferença e adapta sua forma de atender demonstra **profissionalismo, empatia e responsabilidade funcional**, fortalecendo a imagem da instituição.

Atendimento por telefone

O atendimento telefônico é uma das principais portas de entrada do cidadão ao serviço público. Por isso, deve ser realizado com clareza, cortesia e objetividade, sempre buscando transmitir confiança e eficiência.

A seguir, algumas práticas recomendadas, acompanhadas de **exemplos e soluções para objeções comuns**.

Identificação Institucional

Logo no início da ligação, identifique-se de forma completa. Essa simples atitude transmite segurança e evita mal-entendidos.

Exemplo prático:



“Bom dia, Penitenciária X, setor administrativo.
Aqui é a servidora Ana. Com quem eu falo, por favor?”



Solução para objeção comum:

Situação: O usuário pergunta de forma ríspida: “Quem está falando? É da SAP mesmo?”

Como agir: Responda com serenidade e reafirme sua identificação.

☎ “Sim, senhor(a). Aqui é a Penitenciária X, da Secretaria da Administração Penitenciária. Meu nome é Ana. Em que posso ajudar?”

A **comunicação não violenta** recomenda responder de forma **calma e objetiva**, sem interpretar a pergunta como desconfiança pessoal, mas como uma necessidade de segurança do cidadão.

Saiba ouvir (escuta ativa)

Ouvir é uma das principais ferramentas do atendimento humanizado. Deixe que o usuário fale, demonstre atenção e evite interromper.

Exemplo prático:

☎ Enquanto o cidadão explica uma dúvida sobre dias de visita, mantenha silêncio ativo e utilize expressões de acompanhamento, como “Entendo”, “Certo”, “Compreendi”.

Solução para objeção comum:

Situação: O usuário fala alto ou demonstra irritação.

Como agir: “Compreendo que o senhor esteja preocupado. Vamos verificar juntos o que pode ser feito, tudo bem?”

Essa resposta reconhece o **sentimento do outro (empatia)**, demonstra **disposição para ajudar (CNV)** e mantém o **controle emocional (responsabilidade funcional)**.



Saiba direcionar

Nem sempre o servidor poderá resolver o problema diretamente, mas sempre pode orientar corretamente. Evite frases como “não sei” ou “não é aqui”. Prefira explicar o caminho.

Exemplo prático:

 “Os horários e regras de visita estão disponíveis no WhatsApp da unidade e no site da SAP. Posso passar o número ou o link para o senhor agora?”

Solução para objeção comum:

Situação: O usuário responde de forma impaciente: “Mas eu não quero entrar em site, quero que você me diga!”

Como agir: “Entendo, senhor(a). A informação é atualizada constantemente pelo sistema, por isso é importante consultá-la no canal oficial. Se preferir, posso orientá-lo passo a passo para acessar agora.”

Aqui, o servidor demonstra **empatia e oferece ajuda prática**, em vez de apenas negar a informação.

Tenha senso de pertencimento

Lembre-se: o servidor é parte da instituição que representa. Cada contato telefônico é uma oportunidade de fortalecer a confiança do cidadão na Administração Pública.

Exemplo prático:

Evite dizer: “O senhor precisa ligar na SAP”.

 **Prefira:** “Essa informação deve ser solicitada na Coordenadoria de Reintegração Social da Polícia Penal. Eu posso orientá-lo sobre como entrar em contato corretamente ou acessar o canal disponível.”

Solução para objeção comum:

Situação: O cidadão reclama: “Mas vocês nunca resolvem nada!”

Como agir: “Sinto muito pela sua experiência anterior. Vamos verificar o que posso fazer neste momento para encaminhar sua solicitação da melhor forma.” Com isso, o servidor reconhece a insatisfação (empatia), não assume culpa institucional (responsabilidade funcional) e conduz a conversa com equilíbrio e foco na solução.

Atendimento presencial

O atendimento presencial exige ainda mais atenção, pois o contato direto amplia a percepção do cidadão sobre a postura, a linguagem corporal e a disponibilidade do servidor. O comportamento e o ambiente de atendimento transmitem mensagens tão importantes quanto as palavras ditas.

Boas práticas com exemplos:

Mantenha contato visual: olhe para a pessoa enquanto fala. Isso transmite respeito e atenção.



Exemplo: “Bom dia, senhor(a), em que posso ajudar?”
(olhando e sorrindo com gentileza).

Evite cruzar os braços ou demonstrar impaciência: esses gestos indicam resistência.

Exemplo: mantenha uma postura aberta, braços soltos e expressão neutra.

Acolha o cidadão desde a chegada: não o deixe parado sem orientação.

Exemplo: “Boa tarde, seja bem-vindo(a). O que o(a) trouxe até aqui hoje?”

Use a identificação funcional: o crachá visível gera transparência e confiança.

Exemplo: “Sou o servidor Carlos, do setor de atendimento. Posso orientá-lo?”



Usuário impaciente ou exaltado:

“Entendo que o senhor esteja insatisfeito. Vamos conversar com calma para que eu possa ajudá-lo da melhor forma.” (Técnica de desarme: reconhece o sentimento e retoma o controle da conversa.)

Cidadão que chega sem documentos obrigatórios:

“Compreendo que o senhor queira resolver isso hoje, mas, para garantir o registro correto, é necessário apresentar o documento X. Posso anotar os dados e explicar como agilizar seu retorno?”

Fila longa ou demora:

“Agradeço a paciência. Estamos com alto volume de atendimentos, mas sua solicitação será tratada com prioridade assim que chegar a sua vez.”

Em todos os casos, o objetivo é manter o respeito, oferecer informações claras e demonstrar boa vontade em ajudar. A postura empática e equilibrada do servidor é o que transforma uma situação difícil em uma experiência positiva para o cidadão.

4. Atendimento a públicos específicos

Se todos somos iguais perante a lei, por que devemos dispensar tratamento diferenciado a determinadas pessoas?

A resposta está no próprio princípio da igualdade previsto no artigo 5º, inciso I, da Constituição Federal, que assegura que homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações. Essa igualdade, contudo, não significa tratar todos de forma idêntica, mas sim de maneira justa e proporcional às suas necessidades e condições.

Quando determinadas pessoas ou grupos enfrentam situações de vulnerabilidade ou desigualdade estrutural, o Estado tem o dever de adotar medidas que assegurem acesso equitativo a direitos e serviços públicos. Esse conceito é conhecido como igualdade material, ou proteção diferenciada.

Assim, a Administração Pública deve estar atenta às especificidades de cada cidadão, garantindo acolhimento, respeito e acessibilidade, sem discriminação ou constrangimento.

Atendimento a públicos específicos no sistema prisional

Por que tratar de forma diferente se todos são iguais perante a lei?

O princípio da igualdade, previsto no artigo 5º, inciso I, da Constituição Federal, estabelece que homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações. No entanto, essa igualdade não significa tratar todos de forma idêntica, mas sim reconhecer as diferenças e garantir que todos tenham as mesmas oportunidades e condições de acesso à justiça e à cidadania.

Assim, o Estado pode — e deve — adotar tratamentos diferenciados para grupos sociais que, por suas características ou condições, demandem proteção ou atenção especial. Esse conceito é conhecido como “igualdade com diferenciação” ou “proteção diferenciada”.

Por esse motivo, a Administração Pública define regras específicas de atendimento para determinados grupos sociais, a fim de assegurar um serviço público justo, humanizado e inclusivo.

No âmbito da Secretaria da Administração Penitenciária e da Polícia Penal, dentre outros, são considerados público que demandam atenção diferenciada:

- População LGBTQIA+
- Pessoas egressas do sistema prisional.
- Pessoas de diferentes grupos étnico-raciais.
- Migrantes e estrangeiros.
- Mulheres, gestantes, lactantes e puérperas.
- Pessoas idosas.
- Pessoas de diferentes crenças religiosas.
- Povos originários.
- Pessoas com deficiência.



Público	Situação Comum de Atendimento	Conduta Esperada do Servidor
População LGBTQIA+	Uso de nome social ou identidade de gênero.	Respeitar e utilizar o nome social e pronomes corretos; evitar perguntas invasivas sobre identidade ou vida pessoal.
Pessoas egressas	Solicitação de informações sobre programas sociais ou reinserção.	Tratar com respeito, sem estigmatizar. Orientar sobre os canais institucionais e políticas de apoio.
Grupos étnico-raciais	Percepção de tratamento desigual ou racismo institucional.	Manter postura acolhedora, escuta ativa e comunicação neutra. Reforçar o compromisso institucional com a igualdade racial.
Migrantes e estrangeiros	Dificuldade de compreensão da língua portuguesa.	Falar pausadamente, utilizar linguagem simples e gestual. Se necessário, buscar apoio de intérprete ou material traduzido.
Mulheres, gestantes, lactantes e puérperas	Solicitação de prioridade ou local adequado.	Garantir prioridade, acolher com empatia e oferecer condições adequadas de atendimento (assento, tempo reduzido de espera).
Pessoas idosas	Dificuldade auditiva ou de locomoção.	Falar com clareza e paciência, oferecer ajuda para preencher documentos e garantir assento preferencial.
Diversas crenças religiosas	Solicitação relacionada a práticas de fé ou símbolos religiosos.	Respeitar manifestações de crença, evitando julgamentos; agir com neutralidade e cortesia.
Povos originários	Comunicação intercultural ou barreiras linguísticas.	Respeitar costumes e modo de falar, evitar interrupções, adaptar linguagem e ritmo da conversa.
Pessoas com deficiência	Necessidade de acessibilidade física, visual ou auditiva.	Garantir acesso adequado; utilizar recursos de comunicação acessível (fala clara, gestos, leitura de documentos, auxílio físico quando solicitado).

A seguir, apresentam-se orientações gerais e situações práticas de atendimento:

Exemplos práticos;

Situação 1: uma mulher gestante chega cansada e pede prioridade.

→ Ação esperada: conduzir com gentileza ao atendimento prioritário e oferecer local para sentar-se, agradecendo pela compreensão dos demais.

Situação 2: uma pessoa trans solicita ser chamada por seu nome social.

→ Ação esperada: utilizar o nome social em todas as interações, corrigindo de forma natural eventuais equívocos.

Situação 3: um migrante não entende as instruções.

→ Ação esperada: falar pausadamente, usar frases curtas e, se possível, oferecer material visual ou buscar apoio de colega bilíngue.

Situação 4: uma pessoa idosa reclama da demora.

→ Ação esperada: agradecer pela paciência, explicar o tempo de espera e garantir prioridade conforme previsto em lei.





População LGBTQIA+

Compreendendo suas singularidades:

Para oferecer um atendimento adequado, é essencial compreender as singularidades e necessidades desse público, reconhecendo sua diversidade e amplitude.

A Secretaria da Administração Penitenciária do Estado de São Paulo garante esses direitos por meio da Resolução SAP nº 027/2024, que “Institui parâmetros e procedimentos para atendimento à população LGBTQIA+ privada de liberdade no âmbito do Sistema Penitenciário do Estado de São Paulo”, sendo pioneira no país nesse tema.

Conceitos importantes:

- **Gênero:** é como a pessoa se identifica e deve ser reconhecida socialmente.
- **Transgênero:** identifica-se com gênero diferente daquele atribuído ao nascer.
- **Cisgênero:** identifica-se com o mesmo gênero atribuído ao nascer.
- **Não-binário:** não se identifica exclusivamente com os gêneros masculino ou feminino.
- **Travesti:** pessoa que nasceu com sexo masculino, mas adota expressões de gênero femininas, de modo permanente ou não.

Dica: em caso de dúvida, pergunte como a pessoa deseja ser tratada (nome social, pronomes etc.).

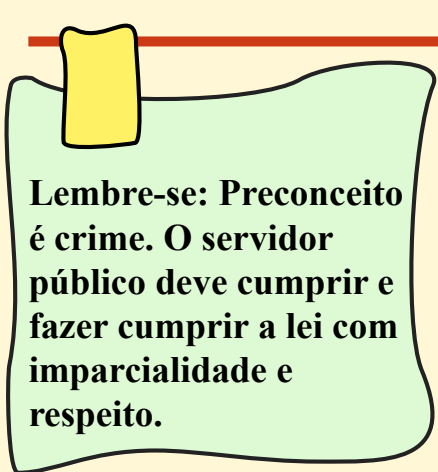
Orientação sexual:

Refere-se à atração afetiva e sexual que uma pessoa sente por outra — e é diferente da identidade de gênero.

- **Heterossexual:** atração por pessoas de gênero oposto
- **Homossexual:** atração por pessoas do mesmo gênero.
- **Bissexual/ Pansexual:** atração por mais de um gênero ou por todos os gêneros.
- **Assexual:** não sente atração sexual, embora possa sentir atração afetiva ou romântica.

O que evitar dizer:

- ✗ “Opção sexual” → o termo correto é “orientação sexual”.
- ✗ “Traveco”, “bicha”, “viado”, “sapatão”, “mulher macho” → termos ofensivos e inadmissíveis.
- ✗ Comentários sobre aparência, voz ou vestimenta.
- ✗ Perguntar sobre sexualidade fora de contexto profissional.



Lembre-se: Preconceito é crime. O servidor público deve cumprir e fazer cumprir a lei com imparcialidade e respeito.



População migrante internacional

O migrante internacional é um usuário do serviço público de nacionalidade estrangeira. É fundamental atentar-se a aspectos culturais, religiosos e linguísticos que possam demandar um atendimento diferenciado.

Documentos válidos: RNE (Registro Nacional de Estrangeiro), passaporte ou documento oficial equivalente.

- Respeite práticas culturais e religiosas, inclusive vestimentas e símbolos sagrados.
- Mantenha sempre uma postura empática e paciente, especialmente quando houver barreira linguística.
- Antes de negar, procure orientação quanto a autorização ou proibição de vestimentas ou indumentárias (vestes próprias de determinada religião, por exemplo) do usuário público estrangeiro.

Dificuldades no atendimento? A quem devo procurar?

Procure o Serviço de Políticas Específicas do Departamento de Ações de Reintegração Social da Coordenadoria de Reintegração Social, ou as Células Regionais de Referência Técnica.

📍 **Endereço:** Av. General Ataliba Leonel, 556 – Santana – São Paulo/ SP – CEP 02033-000

☎ **Telefones:** (11) 3101-7703 / 7708 – Ramais 239 / 285

✉ **E-mail:** reintegracao-social@sp.gov.br



Egresso

Quem é considerado egresso?

Segundo o artigo 26 da Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984):

Art. 26. Considera-se egresso, para os efeitos desta Lei:

- I** – o liberado definitivo, pelo prazo de 1 (um) ano após a saída do estabelecimento;
- II** – o liberado condicional, durante o período de prova.

Serviços disponíveis ao egresso:

- Inclusão em rol de visitas: permitido visitar familiares presos, conforme o Regimento Interno Penitenciário (art. 99, §2º).
- Programas de capacitação e geração de renda: oferecidos pelas Centrais de Atendimento ao Egresso e Família (CAEFs).
- Regularização de documentos: RG, CPF, título de eleitor, entre outros.
- Resgate de pertences e pecúlio: realizado pela unidade prisional ou pelas CAEFs.

Pontos importantes:

- ✓ Seja educado, empático e atencioso.
- ✓ Use pronomes e formas de tratamento adequados.
- ✓ Evite termos pejorativos e estereótipos.
- ✓ Utilize linguagem clara e acessível.
- ✓ Repita informações sempre que necessário.
- ✓ Se errar, corrija com transparência.
- ✓ Diga “não” apenas quando houver fundamento normativo.

5. Regras que devem ser observadas no atendimento ao público

Para que o atendimento ao usuário do serviço público seja de qualidade, é fundamental que você, Policial Penal ou Servidor, tenha em mãos todas as informações necessárias para orientar e responder de forma clara, precisa e dentro dos prazos estabelecidos.

Este Manual de Atendimento tem como objetivo reunir informações sobre os principais serviços públicos de responsabilidade da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) e da Polícia Penal, explicando como eles funcionam e quais são os procedimentos adequados no relacionamento com o público externo.

Nosso propósito é que você disponha de um instrumento confiável de consulta, que facilite o trabalho diário e contribua para um atendimento mais humano, eficiente e transparente.

6. Principais dúvidas dos visitantes de Unidades Prisionais

Durante o atendimento, é comum que os visitantes procurem informações sobre temas como:

- Agendamento de visitas presenciais ou virtuais.
- Documentos necessários para cadastro de visitantes.
- Regras de vestimenta e objetos permitidos na entrada das unidades.
- Procedimentos para entrega de documentos, correspondências ou itens autorizados.
- Horários de funcionamento e dias de visita.
- Critérios de suspensão, restrição ou retomada de visitas.
- Solicitação de informações sobre a situação do custodiado (restrita a familiares legalmente autorizados).

O servidor deve responder dentro dos limites legais e sempre com base nas normas da SAP e nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Outro ponto fundamental, quando falamos de atendimento ao público externo, é saber direcionar o usuário para os canais corretos e que promovam uma eficiência e transparência na informação.

As unidades prisionais do Estado possuem o serviço de atendimento automatizado via WhatsApp, que deve ser o ponto de partida para o usuário obter informações sobre o funcionamento do sistema prisional.

Portanto, tenha em mãos o número do WhatsApp da sua unidade prisional, ou, pesquise no site da Secretaria, para que o usuário possa acessar as principais informações de forma rápida e sem necessidade de congestionar as linhas telefônicas.

Lembrem-se, o servidor no exercício de suas funções públicas atua em nome do Estado e, portanto, o senso de pertencimento é fundamental para o fortalecimento da sua instituição, portanto, evite a expressão “liga na SAP” e procure direcionar o usuário para os canais de atendimento da SAP e da Polícia Penal.

7. Canais de Comunicação da Secretaria da Administração Penitenciária

Os principais canais de comunicação disponíveis para o público externo são:

Portal Oficial da SAP: www.sap.sp.gov.br

WhatsApp das unidades prisionais:

<https://www1.sap.sp.gov.br/sp/unidades-prisionais/pen.html>

Ouvidoria da SAP: disponível pelo site, telefone ou atendimento presencial, para registrar elogios, reclamações, denúncias ou solicitações de informação.

https://www.sap.sp.gov.br/sec_adm_penitenciaria/canais/Comunicacao/ouvidoria

FalaSP: para pedidos de informações com base na lei de acesso à informação.

https://www.sap.sp.gov.br/sec_adm_penitenciaria/canais/Comunicacao/falasp

Protocolos eletrônicos ou presenciais, conforme o tipo de solicitação.

Sempre que possível, oriente o cidadão a utilizar os canais oficiais, garantindo registro e rastreabilidade da comunicação.

Prazo para prestação de informação:

Tipo de Solicitação/ Atendimento	Prazo de Resposta/ Atendimento	Base Legal/ Normativa	Aplicação Prática na SAP
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	20 dias, prorrogáveis por mais 10, com justificativa formal	Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), art. 11	O cidadão pode solicitar dados sobre a unidade prisional, contratos, estatísticas de presos etc. Caso a informação seja sigilosa, deve-se justificar formalmente a negativa.
Solicitação de confecção de carteirinha de visitantes	cinco dias, a contar do recebimento de toda documentação	Resolução 160/2023 da SAP	Pedidos de inclusão em rol de visitas.
Solicitação de Certidões ou Documentos Administrativos	15 dias, prorrogáveis por igual período	Lei nº 9.051/1995	Exemplo: solicitação de certidão de tempo de serviço, certidão de conduta prisional ou declaração funcional de servidor.
Requerimentos Administrativos (protocolos diversos)	120 dias, se não houver prazo próprio	Lei nº 10.177/1998, art. 33	Pedidos de transferência por aproximação familiar, pedidos de documentos sem prazo estabelecidos.

Tipo de Solicitação/ Atendimento	Prazo de Resposta/ Atendimento	Base Legal/ Normativa	Aplicação Prática na SAP
Recurso Administrativo	30 dias, salvo previsão específica	Lei nº 9.784/1999, art. 59	Exemplo: Negativa de certidão de recolhimento prisional
Manifestação em Ouvidoria (reclamação, denúncia, sugestão, elogio)	30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, com justificativa	Decreto nº 68.156/2023, art. 18	As manifestações são encaminhadas via Ouvidoria da SAP ou Sistema Fala.BR. Deve-se informar o cidadão sobre o resultado da análise.
Atendimento ao Egresso e Familiares (CAEF)	Preferencialmente em até 15 dias úteis após o contato ou solicitação	Diretrizes internas SAP/ Política Estadual de Atenção ao Egresso	Atendimento social para orientações sobre benefícios, encaminhamentos a serviços públicos e apoio psicossocial. Casos urgentes devem ter prioridade imediata.

Tipo de Solicitação/ Atendimento	Prazo de Resposta/ Atendimento	Base Legal/ Normativa	Aplicação Prática na SAP
Atendimento a Advogados (em unidades prisionais)	Imediato ou conforme agendamento, observado horário regulamentar da unidade	Estatuto da Advocacia (Lei nº 8.906/1994, art. 7º, III e XIV) e Resolução SAP vigente	O servidor deve assegurar condições para o exercício da advocacia, respeitando sigilo profissional e agendamento conforme normas de segurança.
Solicitação de Informação ou Documento por Órgãos de Controle (MP, Defensoria, Judiciário)	Conforme prazo estabelecido pelo órgão solicitante (geralmente 10 a 15 dias)	Constituição Federal, art. 37 (Dever de cooperação entre órgãos públicos)	As unidades devem responder de forma célere, priorizando demandas oficiais e comunicando à coordenação regional quando necessário.
Solicitação de Retificação ou Exclusão de Dados Pessoais (LGPD)	20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa	Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), art. 19	O cidadão pode solicitar correção de dados incorretos no sistema prisional ou cadastros da SAP. A resposta deve indicar as providências adotadas.

Informações que podem ser negadas no atendimento:

O servidor deve agir com transparência, mas também respeitar os limites legais de sigilo e proteção de dados. Assim, não podem ser fornecidos:

- Dados pessoais ou processuais de internos, sem autorização ou previsão legal.
- Informações que comprometam investigações, segurança de servidores, visitantes ou custodiados.
- Assuntos internos ou administrativos que não sejam de acesso público.
- Informações sigilosas ou de segurança institucional.

Nesses casos, o servidor deve explicar de forma cordial o motivo da negativa e orientar o cidadão sobre o canal correto para eventual recurso ou esclarecimento, como a Ouvidoria.



8. Procedimentos de Transferências

O procedimento de transferência de pessoas presas é uma atividade essencial da Secretaria da Administração Penitenciária e tem como objetivo garantir o adequado cumprimento da pena, a segurança das unidades prisionais e a integridade das pessoas privadas de liberdade.

Por envolver aspectos administrativos, judiciais e de segurança, o processo de transferência segue regras específicas e protocolos rigorosos, observando as determinações legais e normativas internas. Este serviço está entre os mais consultados por familiares e visitantes, por isso é importante que o servidor saiba orientar corretamente o público sobre como as transferências ocorrem, quais são os tipos existentes e quais informações podem ou não ser fornecidas.

Como é realizado o procedimento de transferência?

Toda transferência de pessoa privada de liberdade entre estabelecimentos prisionais é realizada mediante análise prévia e protocolos de segurança definidos pela SAP.

Os pedidos devem ser instruídos com a documentação necessária e tramitados no sistema SEI, cabendo à administração prisional facultar as partes acesso para acompanhamento dos pedidos.

Por razões de segurança institucional, **os detalhes sobre a data, a rota e o destino da transferência não podem ser informados previamente a familiares ou ao público externo.** Essas informações são restritas aos órgãos competentes e aos setores diretamente envolvidos na operação.

A informação ao público deve ser limitada ao seguinte:

- As informações sobre o local de custódia serão disponibilizadas somente após a efetiva inclusão da pessoa privada de liberdade na unidade de destino.
- Após a transferência, **o Serviço Social da unidade prisional de destino** é o setor responsável por comunicar à família a nova localização da pessoa privada de liberdade, garantindo a atualização dos vínculos familiares e o acesso às visitas.

Tipos de transferências

As transferências podem ocorrer por diferentes motivos, conforme a situação jurídica da pessoa privada de liberdade e a disponibilidade de vagas nas unidades. **Abaixo estão os principais tipos:**

1. Transferência para Cumprimento de Pena

Ocorre quando a pessoa deixa um Centro de Detenção Provisória (CDP) e é encaminhada para uma Penitenciária ou unidade de regime semiaberto. Essa transferência é automática, não depende de solicitação da família ou do preso, e é determinada pelas Coordenadorias Regionais, considerando o perfil carcerário e a disponibilidade de vaga adequada.

2. Transferência para Unidade de Regime Semiaberto

Realizada conforme as regras das Resoluções SAP, ocorre quando a pessoa condenada no regime inicial semiaberto deve ser encaminhada para unidade compatível. Assim como a anterior, não requer solicitação da família — a movimentação é definida de forma administrativa pelas Coordenadorias.

3. Transferência para Centro de Ressocialização

Regida por normas específicas da SAP, a transferência para CR considera critérios como o bom comportamento carcerário, tempo de cumprimento da pena e perfil adequado ao regime de ressocialização.

4. Transferência para Outro Estado (Interestadual)

Esse tipo de transferência depende de autorização judicial e tramita da seguinte forma:

O pedido deve ser feito ao Juiz da Vara de Execuções Criminais do estado onde o preso se encontra. O solicitante deve ser representado por advogado ou pela Defensoria Pública. Após a autorização judicial, o processo segue para manifestação do Juiz da Execução Penal do estado de destino. É necessária a concordância das Secretarias Estaduais de Administração Penitenciária envolvidas. Confirmadas todas as autorizações, define-se a logística de escolta e custos de transporte.

9. Localização de Custodiados - Sistema Paradeiro

A SAP oferece um serviço digital que permite consultar, de forma rápida e segura, o local de custódia de pessoas presas. O sistema Paradeiro está disponível no portal oficial da SAP:

 <https://portal.sap.sp.gov.br/formularios/paradeiro>

Por meio do sistema, qualquer cidadão pode realizar a busca utilizando uma das seguintes informações:

- **Matrícula**
- **CPF**
- **RG**
- **Nome completo + nome da mãe + data de nascimento.**

O resultado é exibido de forma imediata, informando se a pessoa procurada está custodiada e em qual unidade prisional se encontra.

Segurança do acesso:

Para realizar a consulta, é necessário possuir uma conta gov.br, que garante autenticidade e proteção de dados. Cada consulta é individual e requer **novo login** para acesso a outras informações.

Observações importantes:

- O servidor não deve divulgar informações operacionais sobre datas, trajetos ou medidas de segurança adotadas nas transferências.
- Em caso de dúvidas do público, o servidor deve orientar o uso dos canais oficiais da SAP, como o portal eletrônico e a Ouvidoria.
- O atendimento deve sempre preservar a segurança institucional, a privacidade das pessoas presas e o sigilo das informações administrativas.

10. Procedimentos de visitas

O atendimento aos visitantes de pessoas privadas de liberdade é uma das atividades mais sensíveis e relevantes no âmbito dos serviços prestados pela Secretaria da Administração Penitenciária.

Para um atendimento eficiente, humanizado e alinhado aos princípios constitucionais, o servidor deve compreender que o familiar do preso não responde pelo crime cometido. A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XLV, estabelece que “nenhuma pena passará da pessoa do condenado”.

Portanto, o servidor deve atuar com respeito, empatia e imparcialidade, prestando informações corretas e observando sempre os direitos e deveres do visitante e da pessoa custodiada.

1. Autorização para visita

1.1 Quem pode visitar

Somente poderão visitar pessoas presas familiares de até 2º grau (pais, mães, filhos, avós, esposa ou companheira), desde que o vínculo familiar esteja comprovado e o nome conste no rol de visitantes autorizado.

1.2 Cadastro para visita

Ao ingressar no sistema prisional, a pessoa custodiada indica os familiares que deseja receber. Somente os nomes informados poderão dar início ao processo de autorização de visita e confecção da carteirinha de visitante.

2. Documentação exigida

O visitante deverá apresentar os seguintes documentos:

- Cópia autenticada do Registro Geral (RG).
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
- Carteira de Identidade de Estrangeiro (RNE), se aplicável.
- Cópia do CPF (exceto se constar em outro documento).
- Comprovante de residência emitido há no máximo seis meses.
- Foto 3x4 recente.
- Certidão de casamento ou declaração de união estável, quando aplicável.
- Certidão de antecedentes criminais.

3. Entrega da documentação

A documentação poderá ser entregue conforme determinação da unidade prisional:

- Presencialmente, no setor de atendimento.
- Por e-mail institucional.
- Por correspondência.

4. Análise e prazo de resposta

O Chefe de Seção de Segurança e Disciplina deverá decidir sobre a autorização de visita em até cinco dias úteis, contados a partir da entrega da documentação completa.

Se houver necessidade de complementação, o prazo será suspenso até a regularização.

5. Negativa de autorização

A unidade prisional poderá negar a autorização de visita nos seguintes casos:

- Documentação incompleta ou incorreta.
- Ausência de comprovação do vínculo familiar.
- Falta de comprovação da condição de cônjuge ou companheira (o).

Em caso de negativa, o servidor deve comunicar o motivo de forma clara e respeitosa, orientando sobre os procedimentos para regularização.



6. Carteirinha de visitante

A carteirinha é obrigatória para:

- Ingresso nas visitas.
- Encaminhamento de SEDEX com itens de higiene, alimentação e vestuário.

Observação: Mesmo que o preso não receba visitas ou “jumbo”, a unidade prisional garante alimentação, vestuário e produtos de higiene básicos, conforme responsabilidade do Estado.

7. Transferência da pessoa privada de liberdade

Em caso de transferência, o Chefe de Seção de Segurança e Disciplina da nova unidade poderá autorizar o uso da mesma carteirinha, desde que a documentação esteja válida e atualizada.

8. Visita Única (Sem Vínculo Familiar)

Quando a pessoa privada de liberdade não possuir familiares cadastrados no rol de visitas, a unidade poderá autorizar, em caráter excepcional, o ingresso de visitante sem vínculo familiar, mediante análise do setor técnico e autorização da direção.

9. Visitas de crianças e adolescentes

A entrada de crianças e adolescentes é permitida somente quando forem filhos ou netos da pessoa privada de liberdade, e devem estar acompanhados de seu responsável legal ou de fato, dispensada a autorização judicial.

Nos casos em que o adolescente declarar ser esposa ou companheira, será permitida a visita: Com casamento formal - sem impedimentos, Com união estável - mediante autorização dos responsáveis e, se necessário, autorização judicial.

10. Visitas de pais/ mães adotivos, padrastos e madrastas

Se houver adoção formalizada judicialmente, a visita é permitida sem restrições. Para pais ou mães de criação, padrastos ou madrastas, será exigida autorização judicial.



11. Retirada de nome do Rol de Visitas

A visitante que não mantém mais vínculo conjugal ou afetivo com a pessoa privada de liberdade poderá solicitar, por escrito, a retirada de seu nome junto à unidade prisional.

A solicitação deve ser encaminhada:

À última unidade em que o ex-companheiro esteve custodiado ou à unidade atual do novo companheiro, caso deseje novo cadastro.

Conforme a Resolução SAP nº 144/2010, a substituição de cônjuge ou companheiro durante o cumprimento de pena somente é permitida em caso de divórcio ou separação de fato, respeitado o prazo mínimo de 180 dias para nova inclusão.

12. Inativação do Rol de Visitas

- O nome da visitante será inativado automaticamente nas seguintes situações.
- Quando a pessoa privada de liberdade obtiver liberdade.
- Quando a visitante ficar mais de um ano sem realizar visitas, enviar SEDEX ou trocar correspondência com o preso.

As regras de inativação aplicam-se a fatos ocorridos após a publicação da Resolução SAP nº 160/2022 (07/02/2023).

13. Envio de valores à pessoa privada de liberdade

É proibida a entrada de dinheiro em espécie nas unidades prisionais.

Os familiares poderão enviar valores por meio de:

- **Vale Postal**, disponível nas agências dos Correios.
- **PIX institucional da unidade prisional**, disponível apenas para visitantes autorizados.
- Os visitantes devem contatar a unidade para confirmação dos dados bancários e procedimentos de envio.

14. Envio de SEDEX

Conforme a Resolução SAP nº 144/2010, a substituição de cônjuge ou companheiro durante o cumprimento de pena somente é permitida em caso de divórcio ou separação de fato, respeitado o prazo mínimo de 180 dias para nova inclusão.

Acesse aqui: <https://www1.sap.sp.gov.br/jumbo-padronizado-unidades.html>

Regras para envio:

- **Peso máximo:** 12 kg.
- **Embalagem:** caixa de qualquer numeração (1 a 5).
- O envio deve ser realizado exclusivamente por visitantes autorizados.

15. Entrega de alimentação e itens pessoais no dia de visita

O ingresso de alimentação nos dias de visita foi padronizado pela Secretaria da Administração Penitenciária e deve ser observado pelas unidades prisionais e por seus policiais penais.

A lista completa pode ser acessada diretamente no site da SAP:
<https://www1.sap.sp.gov.br/visitantes-alimentos-produtos-unidades.html>

16. Das visitas virtuais

As visitas virtuais foram implantadas no sistema prisional paulista através do Projeto Conexão Familiar, idealizado pela Coordenadoria de Reintegração Social e Cidadania da Polícia Penal. O objetivo é de manter e fortalecer os vínculos familiares e afetivos das pessoas presas, no período da pandemia da Covid-19.

Atualmente, o projeto Conexão Familiar tem cabimento para as seguintes situações:

- Envio de mensagem via e-mail institucional.
- Visitas virtuais em unidades prisionais femininas, Hospitais de Custódia e Centro de Readaptação Penitenciária.

Procedimento:

- O pedido de visita virtual é feito através do site da SAP e autorizado pela unidade prisional.
- A visitante deverá optar pela visita virtual ou visita presencial.
- A visitante deve estar cadastrada no rol de visitas para pleitear a visita virtual.

Observações:

As visitas virtuais não substituem permanentemente as visitas presenciais, mas funcionam como instrumento de apoio e inclusão social.

A autorização pode ser suspensa ou revogada caso sejam descumpridas as normas de segurança, conduta ou uso inadequado da plataforma.

É vedado o registro (gravação, print ou filmagem) da videoconferência, preservando a segurança e a privacidade das partes envolvidas.



II. Processos administrativos contra usuários do serviço público

A Administração Pública possui o poder disciplinar, que consiste na prerrogativa de fiscalizar e aplicar sanções aos usuários que descumprem normas ou regulamentos no âmbito do serviço público. No contexto penitenciário, esse poder se estende aos visitantes — considerados usuários externos — que devem observar as regras de conduta e segurança das unidades prisionais. O descumprimento dessas normas pode ensejar advertência ou suspensão temporária do direito de visita, conforme a gravidade da conduta de acordo com a Resolução SAP 144, de 2010.

Garantias do Visitante no Processo Administrativo

Toda penalidade deve respeitar o devido processo legal e os direitos constitucionais de defesa. O visitante tem assegurados os seguintes direitos:

- Direito de defesa e de ser ouvido antes da aplicação da penalidade.
- Direito de produzir provas em sua defesa.
- Direito de acesso aos documentos que fundamentam a acusação.
- Direito à decisão fundamentada, devidamente motivada pela autoridade administrativa.

O descumprimento dessas garantias pode acarretar nulidade do ato administrativo.

Garantias do Visitante no Processo Administrativo

Conforme o Regimento Interno Padrão das Unidades Prisionais, podem ensejar sanção as seguintes condutas:

- Faltar com respeito ou urbanidade a servidores e demais pessoas.
- Tentar burlar os sistemas de segurança ou obstruir os trabalhos da unidade.
- Recusar-se a passar pelo detector de metais ou gerar alerta positivo injustificado.
- Tentar ingressar com dinheiro, bebidas alcoólicas, entorpecentes, celulares, armas, explosivos ou objetos proibidos.
- Declarar falsamente vínculo familiar, endereço ou identidade.
- Comparecer à unidade embriagado ou sob efeito de drogas.
- Incitar rebeliões, motins ou atos de indisciplina.
- Cometer conduta tipificada como crime ou contravenção penal.
- Auxiliar ou facilitar fuga de pessoa privada de liberdade.

Procedimento Administrativo e Prazos

Antes de aplicar a penalidade, deve ser instaurado procedimento administrativo com:

1. Notificação formal do visitante sobre os fatos apurados.
2. Oportunidade de defesa escrita e oral.
3. Análise das provas e oitiva de testemunhas, quando necessário.
4. Decisão fundamentada pela autoridade competente.

A sanção somente poderá ser aplicada após o encerramento regular do processo.

Tipos de Penalidade e Duração

A penalidade deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando a gravidade da conduta.

- Advertência escrita – aplicada em infrações leves.
- Suspensão do direito de visita – aplicada em infrações médias e graves.

Prazos de suspensão:

- dois anos – para visitantes primários em sanção administrativa;
- cinco anos – para reincidentes.

A suspensão por tempo indeterminado é vedada. Após o cumprimento da penalidade, o visitante poderá requerer reabilitação, mediante petição formal dirigida à direção da unidade, solicitando sua reinclusão no rol de visitas.



12. Regras de revista em Unidades Prisionais

A revista é um procedimento de segurança essencial, devendo sempre respeitar a dignidade da pessoa humana e as normas legais.

São admitidos os seguintes tipos de revista:

Revista pessoal comum:

- Deve ser realizada com discrição, por servidor do mesmo sexo do visitante.
- É vedado o contato físico abusivo ou qualquer forma de constrangimento.
- O visitante deve ser informado sobre o motivo da revista.

Revista Vexatória (Proibida):

Considera-se revista vexatória toda prática que envolva:

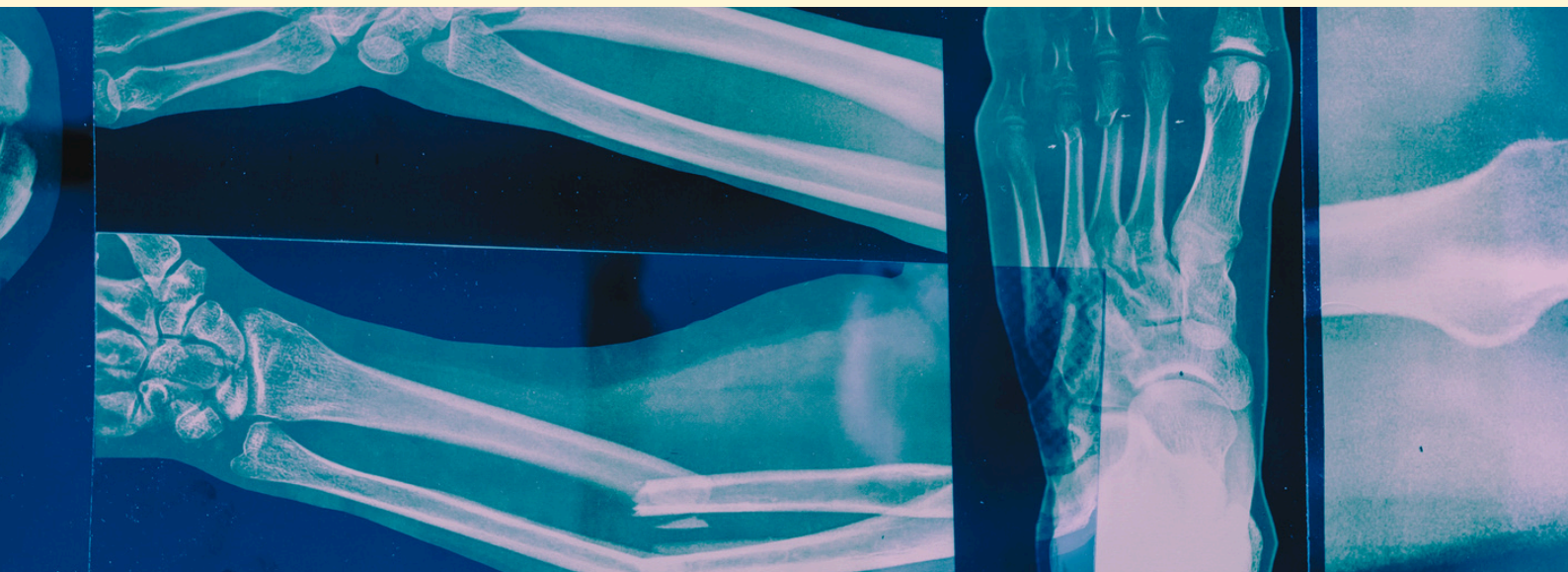
- Desnudamento total ou parcial;
- Agachamentos, toques corporais ou exposição íntima;
- Situações humilhantes, degradantes ou atentatórias à moral.

Revista por escâner corporal

A revista eletrônica ou por escâner corporal substitui a revista manual. Esse método é:

- Não invasivo.
- Automático e rápido.
- Seguro e respeitoso com a integridade física do visitante.

O visitante permanece imóvel por alguns segundos enquanto a imagem é analisada por servidor capacitado. O uso do scanner é considerado boas práticas de segurança penitenciária, conciliando proteção institucional e respeito à dignidade humana.



Uso do escâner corporal

O escâner corporal é o principal instrumento tecnológico para inspeção pessoal sem contato físico. Ele utiliza ondas de baixa radiação para gerar uma imagem não invasiva do corpo, identificando eventuais objetos ocultos sob as roupas.

- O procedimento deve ser rápido, padronizado e supervisionado por servidor capacitado.
- O operador deve manter postura ética, discreta e respeitosa, evitando comentários, reações inadequadas ou qualquer exposição desnecessária da imagem do visitante.
- As imagens geradas têm caráter sigiloso e não podem ser armazenadas além do tempo necessário à inspeção, devendo seguir as normas de proteção de dados e privacidade.

Em caso de detecção de anomalia (objeto suspeito, imagem inconclusiva ou falha técnica), o servidor deve:

1. Solicitar nova passagem pelo equipamento;
2. Caso a suspeita persista, acionar a chefia imediata;
3. Registrar o fato em livro de ocorrência ou sistema próprio;
4. Adotar o procedimento complementar previsto em norma interna, sempre com respeito e na presença de testemunha, se necessário. Nesse caso, a visita poderá ser encaminhada para atendimento em unidade hospitalar, desde que haja consentimento.

Situações específicas durante a revista

Durante o processo de revista, podem ocorrer situações que exigem discernimento e conduta técnica do servidor, tais como:

- Recusa do visitante em submeter-se à revista eletrônica: o agente deve informar que a entrada ficará condicionada à realização do procedimento e comunicar o fato à chefia de plantão, sem adotar medidas coercitivas ou desrespeitosas.
- Comportamento alterado ou tentativa de obstrução da revista: deve ser mantida a calma, e a condução da situação deve ser feita com apoio de outro servidor, sempre preservando a segurança e evitando confronto.
- Identificação de tentativa de ingresso com material ilícito: o servidor deve acionar imediatamente a chefia e seguir o protocolo de apreensão, registro e encaminhamento à autoridade policial, quando cabível.
- Revista de advogados, agentes públicos e autoridades: somente poderá ocorrer mediante estrito cumprimento da legislação e de protocolos específicos, observando as prerrogativas profissionais e as orientações da administração superior.

Conduta do servidor

O servidor responsável pela revista deve agir com profissionalismo, urbanidade e imparcialidade, observando os seguintes princípios:

- Respeito à dignidade de todas as pessoas submetidas à inspeção;
- Sigilo e discrição sobre o procedimento e sobre as informações obtidas;
- Imparcialidade — a conduta deve ser a mesma, independentemente do perfil do visitante;
- Comunicação imediata à chefia de qualquer ocorrência atípica;
- Registro formal de incidentes, recusas ou detecções de objetos ilícitos;
- Observância às normas internas da unidade e às instruções da Secretaria da Administração Penitenciária.

A atuação correta e ética do servidor é essencial para conciliar segurança institucional e respeito aos direitos fundamentais, garantindo que o procedimento de revista cumpra sua finalidade sem violar garantias individuais.



13. Órgão de atendimento ao público da SAP e da Polícia Penal

As unidades prisionais integram a estrutura administrativa do Estado e, por essa razão, configuram-se como **órgãos prestadores de serviço público**. Assim, é dever das unidades proporcionar atendimento adequado e transparente ao público externo, disponibilizando informações claras sobre **horários de atendimento, procedimentos administrativos, normas de conduta, canais de comunicação e funcionamento dos serviços sob sua responsabilidade**.

A Secretaria da Administração Penitenciária e a Polícia Penal dispõe de órgãos especializados de atendimento e controle, cuja finalidade é garantir a efetividade, a transparência e a correção dos serviços prestados. É fundamental que o servidor conheça a função desses órgãos e saiba orientar o usuário externo quanto ao encaminhamento adequado de suas demandas.

Coordenadoria de Ouvidoria da SAP

A Coordenadoria de Ouvidoria é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Penitenciária. Compete a esse órgão receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações da sociedade relativas aos serviços prestados, tais como reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou solicitações de informação.

A Ouvidoria atua como instrumento de controle social e aprimoramento da gestão pública, possibilitando a identificação de falhas e o aperfeiçoamento contínuo dos processos administrativos.

- Se um familiar relatar dificuldades em obter informação pessoal de seu familiar preso, o servidor deve orientá-lo a formalizar manifestação na Ouvidoria, indicando o site, e-mail ou telefone oficiais.
- Caso o usuário deseje elogiar o atendimento prestado por um servidor ou equipe, o registro também deve ser feito na Ouvidoria.
- Para solicitações de informações gerais sobre o funcionamento do sistema prisional, o servidor deve orientar o cidadão a utilizar o canal da Ouvidoria, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12. 527/2011).

Corregedoria Administrativa e a Corregedoria da Polícia Penal

A Corregedoria é o órgão responsável por fiscalizar a conduta funcional dos servidores, apurar infrações disciplinares e zelar pela observância dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência no serviço público. Atua também de forma preventiva, orientando gestores e servidores quanto à correta aplicação das leis e das normas e procedimentos administrativos.

A atuação da Corregedoria tem caráter corretivo, pedagógico e orientador, buscando o fortalecimento da integridade e da ética no serviço penitenciário. **Encaminhamentos práticos:**

- Se um visitante relatar ter sido tratado de forma desrespeitosa ou presenciado conduta inadequada de servidor, o servidor que recebeu a informação deve orientá-lo a formalizar denúncia junto à Corregedoria, preferencialmente por escrito ou via canais oficiais.
- Se um servidor observar irregularidade funcional, pode comunicar o fato à Corregedoria, preservando o sigilo das informações.
- Em situações de dúvida quanto à aplicação de normas disciplinares, o servidor poderá solicitar orientação direta à Corregedoria, prevenindo eventuais desvios de conduta.

Serviço de Acesso à Informação (Lei nº 12. 527/2011)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI), garante a qualquer pessoa o direito de solicitar informações públicas referentes às atividades da SAP, excetuadas aquelas protegidas por sigilo legal. Atualmente, essas informações são solicitadas através do portal FALASP e pode ser acessado no site da SAP.

O SIC visa promover a transparência ativa e passiva, assegurando o acesso a dados institucionais, estatísticas, relatórios e demais informações de interesse público. **Encaminhamentos práticos:**

- Um cidadão solicita cópia de portarias, relatórios ou dados estatísticos: o servidor deve orientá-lo a protocolar pedido via SIC, disponível no portal eletrônico da SAP ou da Controladoria Geral do Estado.
- Caso o pedido envolva informações pessoais ou sigilosas, o servidor deve esclarecer que o acesso depende de autorização legal ou decisão administrativa específica.

Centrais de Atendimento ao Egresso e Família (CAEF)

As Centrais de Atendimento ao Egresso e Família (CAEF) são serviços especializados e coordenados pela Coordenadoria de Reintegração Social e Cidadania (CRSC) da Polícia Penal, e tem a função de promover a reintegração social do egresso do sistema prisional e oferecer apoio às famílias de pessoas privadas de liberdade.

As CAEFs desenvolvem ações de acolhimento, orientação, encaminhamento para cursos profissionalizantes, acesso a políticas públicas, programas sociais e oportunidades de trabalho, atuando de forma articulada com órgãos estaduais e municipais.

Encaminhamentos práticos:

- Um Egresso que busca apoio para inserção no mercado de trabalho ou regularização de documentos: o servidor deve encaminhá-lo à CAEF mais próxima.
- Um familiar manifesta necessidade de acompanhamento psicossocial ou orientação sobre benefícios sociais: o encaminhamento também deve ser feito à CAEF, onde o atendimento será realizado por equipe técnica multidisciplinar.
- Caso o cidadão não saiba onde localizar a unidade, o servidor pode fornecer o endereço e telefone disponíveis no site da SAP.



Atendimento nas Unidades Prisionais

O atendimento direto ao público externo nas unidades prisionais é atribuição dos servidores designados para essa função. Cabe-lhes prestar informações objetivas, claras e atualizadas sobre procedimentos de visita, entrega de documentos, assistência jurídica, cadastramento e demais serviços de rotina.

O servidor deve manter postura profissional, cordial e imparcial, buscando resolver a demanda no âmbito da unidade e, quando necessário, encaminhar o cidadão ao órgão competente.

Encaminhamentos práticos:

- Dúvidas sobre regras de visita, revista corporal, uso do scanner corporal ou documentos exigidos devem ser esclarecidas diretamente pela unidade, conforme normas da SAP.
- Reclamações sobre falhas no atendimento, demora em processos administrativos ou irregularidades no funcionamento do serviço devem ser encaminhadas à Ouvidoria.
- Denúncias envolvendo conduta funcional de servidores ou suspeitas de infração disciplinar devem ser orientadas à Corregedoria.



Órgão/ Serviço	Função Principal	Tipos de Demandas	Como Encaminhar o Usuário
Coordenadoria de Ouvidoria da SAP	Canal oficial de comunicação com o cidadão, recebe e encaminha manifestações.	Reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de informação.	Informar os canais oficiais (portal da Ouvidoria Geral do Estado, e-mail, telefone). Garantir sigilo e proteção ao manifestante.
Corregedoria Administrativa do Sistema Penitenciário	Fiscalização e apuração de condutas funcionais, orientação ética e disciplinar.	Denúncias sobre conduta de servidores, irregularidades e dúvidas normativas.	Orientar o registro formal por escrito ou via sistema oficial.
Serviço de Acesso à Informação (SIC)	Garante o direito de acesso às informações públicas conforme a Lei nº 12. 527/2011.	Solicitação de dados, estatísticas, relatórios, portarias e atos administrativos.	Encaminhar o cidadão ao portal eletrônico da SAP ou ao SIC presencial.
Centrais de Atendimento ao Egresso e Família (CAEF)	Apoio e reintegração social de egressos e famílias de presos.	Encaminhamentos a políticas públicas, orientação social, cursos e empregos.	Informar endereço e contato da CAEF mais próxima; realizar encaminhamento orientado.
Unidade Prisional (Atendimento Local)	Prestação de informações diretas sobre rotinas e serviços internos.	Procedimentos de visita, revista, horários e entrega de documentos.	Atender com urbanidade, encaminhar à Ouvidoria, Corregedoria ou SIC conforme o tipo de demanda.

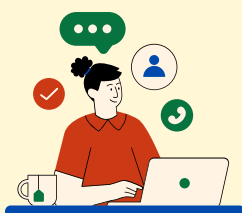
Quando a Coordenadoria de Ouvidoria pode ser acionada?

A Coordenadoria de Ouvidoria pode ser acionada para:

1. Buscar informação sobre o funcionamento de algum serviço ou aplicação de alguma norma.
2. Levar ao conhecimento de alguma irregularidade.
3. Orientação do público externo da SAP.
4. Orientação ao servidor público.

Coordenadoria de Ouvidoria e Corregedoria são a mesma coisa?

Não! Embora ambas façam parte do sistema de controle e transparência da Administração Pública, **Ouvidoria e Corregedoria têm funções diferentes e complementares.**



Ouvidoria: A voz do cidadão

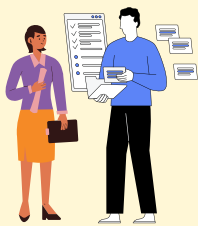
A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Seu papel é ouvir, registrar e encaminhar manifestações como:

-  Reclamações sobre serviços públicos.
-  Sugestões para melhorar o atendimento.
-  Elogios aos servidores e às boas práticas.
-  Dúvidas e solicitações de informação (inclusive via Lei de Acesso à Informação – LAI).
-  Denúncias que indicam possíveis irregularidades.

A Ouvidoria atua de forma mediadora, buscando soluções sem caráter punitivo, prezando pela melhoria do serviço público e pelo fortalecimento da cidadania.

Exemplo prático:

Um familiar de pessoa privada de liberdade relata demora no agendamento de visitas. A ouvidoria registra o relato, encaminha à área responsável e acompanha a resposta para garantir retorno ao cidadão.



Corregedoria: a guarda da disciplina

A Corregedoria, por outro lado, é o órgão responsável pela apuração de condutas e infrações funcionais de servidores. Ela atua internamente, garantindo que os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência sejam respeitados.

-  Investigar irregularidades ou desvios de conduta.
-  Instaurar sindicâncias e processos administrativos disciplinares (PADs).
-  Orientar e fiscalizar o comportamento ético e funcional dos servidores.

Exemplo prático:

Se a Ouvidoria recebe uma denúncia de mau atendimento ou comportamento inadequado de um servidor, o caso pode ser encaminhado à Corregedoria para investigação formal e possível aplicação de sanções.

Eu posso indicar a Coordenadoria de Ouvidoria para os visitantes de Estabelecimento Penal em que eu trabalho?

No caso de dúvida sobre o funcionamento de algum serviço ou mesmo de situação que precise ser mediada por outro órgão, o servidor pode orientar o usuário externo a buscar auxílio junto à Coordenadoria de Ouvidoria.

Mas atenção: Ao orientar o usuário a entrar em contato com a Coordenadoria de Ouvidoria é importante que você explique, o porquê do encaminhamento, como a Coordenadoria de Ouvidoria pode ajudar e quais as formas de contato.

Como contatar a Coordenadoria de Ouvidoria?

A Coordenadoria de Ouvidoria pode ser contatada através do seu WhatsApp: (11) 3775-8126 ou por Formulário de Atendimento no site da Secretaria: <https://portal.sap.sp.gov.br/formularios/ouvidoria>

Corregedoria Administrativa da SAP

A Corregedoria é uma entidade autônoma que fiscaliza as atividades da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP). A sua função é garantir a qualidade dos serviços prestados pelos funcionários públicos, assegurando que a sua atuação se enquadre na lei e nos princípios da cidadania.

Importante: Atualmente, a Corregedoria Administrativa da SAP tem suas competências voltadas para atuação dos servidores administrativos da Secretaria, não atuando em procedimentos que envolvem policiais penais.

Aqui vão algumas informações sobre o funcionamento deste órgão:

? Por qual meio posso fazer uma denúncia na CASP?

☞ Somente através de formulário disponibilizado no site da SAP:

<https://portal.sap.sp.gov.br/formularios/corregedoria>

? Depois que fiz uma denúncia qual o procedimento adotado pela CASP?

☞ A CASP faz uma análise da denúncia e, se estiver em termos, será determinada pelo Corregedor Administrativo a instauração de uma Apuração Preliminar para averiguar os fatos.

? O que é uma Apuração Preliminar?

☞ É um procedimento sigiloso de natureza simplesmente investigativa, que tem a finalidade de buscar indícios de autoria e materialidade de suposta irregularidade praticada pelo servidor público.

? Qual o resultado da Apuração Preliminar?

☞ Pode ser o arquivamento, abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

? Quando recebo uma convocação ou notificação para prestar depoimento na CASP presencialmente ou virtualmente posso me recusar a não comparecer?

☞ Se o servidor, ativo, aposentado ou em disponibilidade receber uma notificação/convocação para prestar declarações na CASP e não comparecer, poderá sofrer a suspensão dos vencimentos. (Artigo 262, parágrafo único, do Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado – Lei nº 10.261/1968).

? É obrigatória a presença de um advogado(a) para prestar depoimento na CASP?

☞ A presença de um(a) advogado(a) é facultada ao servidor caso receba notificação/convocação para prestar depoimento na CASP em sede de Apuração Preliminar.

? Posso produzir provas ou apresentar defesa na Apuração Preliminar?

☞ Não, pois a apuração preliminar é procedimento prévio em que apenas são reunidas informações sobre eventual conduta irregular cometida pelo servidor. Entretanto, caso o servidor possua algum documento ou informações que esclareça o que está sendo investigado, a autoridade apuradora irá analisar a necessidade ou não de juntar no procedimento.

? Há restrição de prestação de informações sobre servidores?

☞ Sim, alguns dados são tratados ante a sensibilidade das informações de cunho pessoal, como orientação sexual, limitações em razão de enfermidade, religião e informações que por sua natureza careçam de sigilo para manutenção da segurança do servidor.

? As pessoas custodiadas nas unidades prisionais gozam de proteção de sigilo de suas informações?

☞ Sim, as informações constantes em prontuários médicos, sobre orientação sexual, visitantes, imagem, dados particulares como endereço residencial, telefone ou e-mail são mantidas em sigilo pelos responsáveis e detentores destas informações, que são acessadas em caráter excepcional e fundados na necessidade dos gestores e órgãos fiscalizadores.

? Os servidores são obrigados a prestar suas informações pessoais para todos que requisitarem?

☞ Não, o servidor deve se identificar e prestar suas informações funcionais, na medida de sua atuação no serviço público, informações pessoais dos servidores como endereço residencial, telefone, e-mail, tipo sanguíneo, deslocamentos em ações sigilosas, posse de armamento e identificação, declaração patrimonial entre outras que constem de seu prontuário funcional de interesse da administração, mas restrito para a população, garantindo eventual acesso aos órgãos fiscalizadores internos e mediante requisição judicial, estas são tratadas na medida do estabelecido pela LGPD, de forma a garantir a integridade dos servidores.

? A lei de acesso à informação garante a solicitação e obtenção de qualquer dado ou informação de servidores e presos custodiados?

☞ Não, a lei de acesso à informação garante a transparência e fornecimento de informações da prestação de serviços, servidores, órgão público, contratações e relacionadas ao serviço prestado, há, portanto, dados que são tratados por sigilo e regrados por outras leis como a própria LGPD e em relação ao fornecimento de informações para profissionais específicos como advogados em razão de Lei Federal (Estatuto da Advocacia).



ENCERRAMENTO

Finalizando este Manual de Atendimento ao Público Externo, reforçamos que servir ao público é uma das principais responsabilidades do servidor. Cada atendimento, seja a um cidadão, familiar, advogado, servidor ou policial penal, representa o compromisso do Estado com a transparência, o respeito e a eficiência.

O atendimento de qualidade está baseado em três pilares fundamentais:

- **Respeito e cortesia:** tratar todas as pessoas com urbanidade, paciência e empatia.
- **Clareza e informação:** oferecer respostas precisas, de forma acessível e fundamentada nas normas e procedimentos da Administração Pública.
- **Responsabilidade e ética:** agir com honestidade, sigilo quando necessário, e zelo pelo patrimônio e pela imagem institucional.

As regras apresentadas neste manual têm como objetivo orientar o servidor a prestar um serviço público eficiente, observando sempre os princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

Na Administração Pública, cada ato deve ser pautado pelo interesse coletivo. Por isso, o servidor é também um representante do Estado e deve atuar com comprometimento, profissionalismo e respeito às leis e às pessoas.

O bom atendimento fortalece a confiança da sociedade na **Secretaria de Administração Penitenciária e na Polícia Penal**, contribuindo para um ambiente de trabalho mais humanizado, transparente e cooperativo.

Além disso, este manual é um instrumento em constante aprimoramento. A experiência e as observações dos servidores são fundamentais para torná-lo cada vez mais completo e eficaz. Por isso, é importante que cada servidor reflita sobre seu conteúdo e registre sugestões, dúvidas ou temas que gostaria de ver aprofundados em futuras edições. A participação de todos fortalece o aprendizado coletivo e aprimora as práticas de atendimento na SAP e na Polícia Penal.

Lembre-se: o servidor é o rosto do Estado perante o cidadão. Sua conduta, suas palavras e suas atitudes refletem os valores da instituição que representa. Atender bem é mais do que cumprir uma obrigação — é praticar o *serviço público em sua forma mais nobre, com respeito, ética e responsabilidade.*

BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS

Constituição Federal Brasileira

Lei 12. 527/2011, Lei de Acesso à Informação

Lei 13. 709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

Lei 7. 210/1984, Lei de Execução Penal;

Lei Estadual 10. 177/1998, regula o processo administrativo no âmbito da administração estadual;

Lei Complementar 1. 416/2024, instituiu a Polícia Penal no Estado São Paulo;

Decreto Estadual 68. 156/2024, regulamenta a Lei 10. 294/1999 sobre a proteção do usuário de serviços públicos no estado;

Decreto 69. 228/2024, reestrutura os cargos e funções de confiança no âmbito da Secretaria de Administração Penitenciária;

Resolução SAP 144/2010, Regimento Interno Padrão das unidades prisionais do Estado de São Paulo;

Resolução SAP 160/2022, disciplina regras para digitalização obrigatória de documentos junto ao sistema GPU;

Resoluções SAP 128 e 129/2025, organiza e reestrutura a Polícia Penal do Estado de São Paulo e a Secretaria da Administração Penitenciária;

Brieu, Thomas, Escutatória, H1Editora, 2024;

Guia Prático de Acesso à Informação, elaborado pela Corregedoria Geral do Estado, que trata da aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Unidade Gestora de Integridade

