

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Guia de Acesso e Direitos do Usuário

Esta Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de cidadania e transparência que visa facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pelo Ministério Público do Estado de Alagoas (MPAL). Aqui estão consolidadas as informações essenciais sobre as principais formas de atuação e atendimento da instituição, em estrito cumprimento às diretrizes de acesso à informação e controle social.

1. CANAIS E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Serviço 1: Registro de Manifestações, Denúncias e Reclamações (Ouvidoria)

SERVIÇOS OFERECIDOS:

Recebimento, processamento e encaminhamento de denúncias, reclamações, representações, sugestões, elogios e pedidos de informação da sociedade civil sobre irregularidades ou sobre a atuação dos órgãos do MPAL.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

A denúncia ou manifestação não precisa, obrigatoriamente, vir acompanhada de provas documentais prévias. No entanto, é fundamental fornecer informações básicas que permitam a identificação e a apuração dos fatos (indicação do autor, local, descrição detalhada do ocorrido e, se houver, testemunhas com nomes e endereços). Exige-se o nome e endereço do denunciante, contudo, a identidade e demais dados pessoais poderão ser mantidos em sigilo absoluto pelo MPAL mediante solicitação expressa na manifestação.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO:

1. Captação da manifestação via canais físicos ou digitais;
2. Triagem e cadastramento no Sistema de Automação da Justiça (SAJ/MP) como "Notícia de Fato";
3. Análise preliminar de admissibilidade pela Ouvidoria;
4. Distribuição e encaminhamento dos autos digitais e documentos à Promotoria de Justiça competente ou ao órgão de controle interno para a devida apuração criminal, civil ou administrativa.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO:

A análise e o devido encaminhamento inicial pela Ouvidoria ocorrem com presteza imediata, observando-se os prazos legais de tramitação previstos nas resoluções vigentes do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e regulamentos internos para resposta ao cidadão.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O atendimento é prestado de forma mista: presencial (orientação direta e tomada de depoimento ou termo de representação), digital (via formulário web, e-mail e aplicativo mobile) ou telefônica.

LOCAIS E FORMAS PARA APRESENTAR MANIFESTAÇÃO:

- **Por E-mail:** ouvidoria@mpal.mp.br
- **Por Telefone:** (82) 2122-3512
- **Presencialmente ou por Correspondência:** Prédio SEDE - Edifício Carlos Guido Ferrário Lobo, Rua Dr. Pedro Jorge Melo e Silva, nº 79, 1º andar, Poço, Maceió/AL - CEP: 57.025-400. Horário: Segunda a Sexta-feira, das 07h30 às 13h30.

Serviço 2: Atendimento Finalístico e Defesa de Direitos (Promotorias de Justiça)

SERVIÇOS OFERECIDOS:

Atendimento direto ao cidadão para a salvaguarda de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos (como infância e juventude, idoso, pessoa com deficiência, patrimônio público, meio ambiente, saúde e consumidor), além do recebimento de representações de natureza criminal e controle externo da atividade policial.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Documento de identificação com foto (RG, CNH ou Carteira Funcional) e comprovante de residência. Recomenda-se que o cidadão leve todos os documentos, fotos, contratos, relatórios médicos ou relatórios de órgãos públicos que fundamentem a demanda para subsidiar o início imediato da atuação da Promotoria.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO:

1. Recepção do cidadão e atendimento pessoal pelo Promotor de Justiça ou equipe técnica/assessoria;
2. Redução a termo dos fatos alegados (caso o cidadão não leve representação escrita);
3. Instauração de Procedimento Prévio (Notícia de Fato ou Inquérito Civil);
4. Coleta de provas, expedição de ofícios e realização de audiências extrajudiciais;
5. Resolução consensual (Termo de Ajustamento de Conduta - TAC), ajuizamento de Ação Civil Pública ou arquivamento fundamentado.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO:

O atendimento inicial e triagem são imediatos no momento da chegada do cidadão, respeitadas as prioridades legais. Os procedimentos investigativos internos seguem os prazos estritos das resoluções do CNMP (ex: prazo inicial de 90 dias para Notícia de Fato, prorrogável motivadamente).

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Predominantemente de forma presencial nas Promotorias de Justiça distribuídas na Capital e no Interior do Estado, com canais de apoio telefônico e acompanhamento processual eletrônico.

LOCAIS E FORMAS PARA APRESENTAR MANIFESTAÇÃO:

- **Prédio SEDE (Maceió):** Rua Dr. Pedro Jorge Melo e Silva, nº 79, Poço. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 13h30.
- **Promotorias de Justiça da Capital (Unidade Barro Duro):** Av. Jucá Sampaio, nº 54, Barro Duro, Maceió/AL. Atendimento de segunda a quinta-feira, das 14h00 às 19h00, e às sextas-feiras, das 07h30 às 13h30.
- **Promotorias do Interior:** Sedes das respectivas Comarcas do Estado de Alagoas, nos fóruns locais ou prédios próprios do MPAL, conforme horários de funcionamento regional.

Serviço 3: Fiscalização Funcional e Reclamações da Atuação Institucional (Corregedoria-Geral)

SERVIÇOS OFERECIDOS:

Recebimento de representações, reclamações funcionais e denúncias contra a conduta pessoal ou profissional de membros do Ministério Público (Promotores e Procuradores de Justiça), bem como fiscalização da regularidade dos serviços extrajudiciais e judiciais prestados pelo órgão.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Qualificação completa do reclamante, indicação precisa do membro do Ministério Público contra o qual se formula a queixa, descrição clara do fato, indicação de elementos de prova ou de locais onde possam ser encontrados, e assinatura do interessado (salvo casos de denúncia anônima devidamente fundamentada que contenha indícios mínimos de materialidade).

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO:

1. Autuação da reclamação ou representação disciplinar;
2. Análise de competência e admissibilidade pelo Corregedor-Geral;
3. Notificação do membro do MP para prestar esclarecimentos prévios;
4. Abertura de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar (PAD), se houver indício de falta funcional;
5. Aplicação de penalidade cabível ou arquivamento, com posterior notificação do resultado ao interessado.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO:

A instauração de procedimentos obedece aos prazos regulamentados pela Lei Orgânica Estadual do Ministério Público de Alagoas e pelas resoluções específicas da Corregedoria, operando sob regime de prioridade institucional.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento presencial, por via postal (remessa de correspondência assinada) ou eletrônica (e-mail institucional).

LOCAIS E FORMAS PARA APRESENTAR MANIFESTAÇÃO:

- **Por E-mail:** corregedoria@mpal.mp.br
- **Por Telefone:** (82) 2122-3565
- **Pessoalmente ou por Correspondência:** Prédio SEDE - Edifício Carlos Guido Ferrário Lobo, Rua Dr. Pedro Jorge Melo e Silva, nº 79, 1º andar, Poço, Maceió/AL - CEP: 57.025-400. Horário: Segunda a Sexta-feira, das 07h30 às 13h30.

2. MECANISMOS DE CONSULTA E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

FORMAS DE APRESENTAR MANIFESTAÇÃO E AVALIAÇÃO DO USUÁRIO:

O Ministério Público do Estado de Alagoas disponibiliza de forma contínua a sua **Pesquisa de Satisfação do Usuário**, cujo objetivo é colher dados estatísticos e impressões reais sobre o acolhimento, tempo de resposta e resolutividade. O cidadão pode apresentar críticas, elogios ou sugestões específicas sobre o atendimento recebido em qualquer Promotoria ou canal da Ouvidoria utilizando o *Formulário de Manifestação da Ouvidoria* ou os totens/questionários eletrônicos disponibilizados nos sistemas da instituição.

Documento elaborado com fins institucionais para orientação do cidadão.

Ministério Público do Estado de Alagoas (MPAL)

Maceió, AL, Brasil — 2026.