

Carta de serviços

1 - IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

Procuradoria Geral do Município – PGM;

Endereço: Av. Sigismundo Gonçalves, 314, varadouro – Olinda/PE;

E-mail: pgmogabinete@gmail.com;

Fone: (81) 3439.4884 / 3429.0169.

2 - APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO

- **Missão institucional**

“Assegurar a defesa judicial e extrajudicial do Município e de suas entidades, oferecendo consultoria e assessoramento jurídico de excelência ao Poder Executivo, promovendo a uniformização da interpretação das normas e protegendo o patrimônio público, com transparência, eficiência e compromisso com o interesse coletivo.”

- **Público-alvo**

- Chefe do Poder Executivo e Secretarias Municipais;
- Autarquias e Fundações municipais;
- Demais órgãos e servidores da administração direta e indireta;
- Municípios, quando assistidos em processos de mediação e conciliação.

- **Principais áreas de atuação**

1. **Representação judicial e extrajudicial**

- Defesa dos interesses do Município em todas as instâncias e Tribunais de Contas.

2. **Consultoria e assessoramento jurídico**

- Pareceres, minutas de projetos de lei, decretos e vetos para o Chefe do Executivo.

3. **Cobrança e execução da dívida ativa**

- Acompanhamento de execuções fiscais e negociações extrajudiciais.

4. **Mediação e conciliação**

Procuradoria Geral do Município

- Câmara de Mediação voltada à solução consensual de conflitos administrativos.

5. **Uniformização do entendimento jurídico**

- Elaboração de súmulas administrativas vinculantes e orientações normativas.

6. **Corregedoria-Geral**

- Sindicâncias, processos disciplinares e inspeções de conduta.

7. **Centro de Estudos Jurídicos**

- Capacitação, produção de estudos e divulgação de jurisprudência e doutrina.

3 - LISTA DETALHADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

1. Representação Judicial

- **Descrição:**

Defesa dos interesses do Município em juízo, incluindo ações cíveis, trabalhistas, tributárias e de outra natureza.

- **Requisitos:**

- Solicitação formal
- Documentos e informações sobre o caso

- **Formas de Acesso:**

- Protocolo físico na Central de Protocolo ou eletrônico
- E-mail institucional da PGM

- **Custo:**

Gratuito

2. Consultoria e Pareceres Jurídicos

- **Descrição:**

Elaboração de pareceres e orientações jurídicas para a administração municipal.

- **Requisitos:**

- Requerimento formal

Procuradoria Geral do Município

- Documentação completa relacionada ao tema
- **Prazos:**
Emissão de parecer em até 20 dias, prorrogáveis se necessário.
- **Formas de Acesso:**
 - Solicitação via ofício à área consultiva
- **Custo:**
Gratuito

3. Cobrança da Dívida Ativa / Execução Fiscal

- **Descrição:**
Inscrição e cobrança de créditos municipais, tanto judicial quanto extrajudicialmente.
- **Requisitos:**
 - Certidão de dívida ativa
 - Documentação comprobatória
- **Prazos:**
Tramitação conforme fluxo interno de cobranças e gestão de precatórios.
- **Formas de Acesso:**
 - Protocolo na Central de Protocolo
 - E-mail da divisão responsável
- **Custo:**
Gratuito

4. Mediação e Conciliação

- **Descrição:**
Realização de sessões de mediação para solução consensual de conflitos administrativos.
- **Requisitos:**
 - Pedido de agendamento

Procuradoria Geral do Município

- Convocação das partes com antecedência mínima de 10 dias
 - Sessão conforme agenda da Câmara de Mediação
 - **Formas de Acesso:**
 - Solicitação por e-mail
 - Agendamento por meio da Ouvidoria ou sistema próprio
 - **Custo:**

Gratuito
-

5. Processos Administrativos Disciplinares

- **Descrição:**

Instauração e condução de procedimentos disciplinares no âmbito da PGM.
 - **Requisitos:**
 - Relatório de sindicância
 - Provas documentais ou testemunhais
 - **Prazos:**
 - Instauração imediata
 - Instrução em até 30 dias
 - Decisão final em até 90 dias, prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa
 - **Formas de Acesso:**
 - Comunicação formal ao Procurador-Geral do Município
 - **Custo:**

Gratuito
-

6. Centro de Estudos Jurídicos (CEJU)

- **Descrição:**

Promoção de cursos, seminários e estudos jurídicos voltados ao aprimoramento técnico dos membros da Procuradoria.
- **Requisitos:**



Procuradoria Geral do Município
Av. Sigismundo Gonçalves, 314 - Varadouro, Olinda/PE

Inscrição conforme edital ou chamada interna

Procuradoria Geral do Município

- **Prazos:**
Conforme cronograma do evento
 - **Formas de Acesso:**
 - Divulgação por e-mail institucional
 - Plataforma de capacitação da Prefeitura
 - **Custo:**
Gratuito
-

7. Protocolo e Gestão Documental

- **Descrição:**
Recebimento, registro, tramitação e arquivamento de documentos e processos administrativos.
- **Requisitos:**
Não se aplicam.
- **Prazos:**
 - Registro imediato
 - Disponibilização para consulta em até 5 dias
- **Formas de Acesso:**
 - Atendimento presencial na Central de Protocolo
 - Consulta via sistema digital
- **Custo:**
Gratuito

4 - PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Procuradoria-Geral do Município compromete-se com a qualidade, a eficiência e a transparência no atendimento ao público, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na prestação de seus serviços.

Atendimento ao público externo

Procuradoria Geral do Município

A PGM assegura que o atendimento ao público externo – incluindo cidadãos, advogados, contribuintes, representantes legais e demais interessados – seja realizado com urbanidade, respeito, clareza e acessibilidade. Estão disponíveis os seguintes canais:

- **Presencialmente**, na sede da PGM: Avenida Sigismundo Gonçalves, 314, Varadouro, Olinda/PE, no horário das 8h às 13h, em dias úteis;
- **Telefones**: (81) 3439.4884 / 3429.0169;
- **E-mail institucional**: pgmogabinete@gmail.com;
- **Sistema da Ouvidoria Municipal** (disponível no Portal da Prefeitura).

O atendimento presencial deve ocorrer com tempo médio de espera de até 30 minutos. As demandas registradas por e-mail ou ouvidoria serão respondidas em até 30 dias, salvo casos que demandem diligências externas ou complementação de informações.

A Procuradoria também assegura atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e demais públicos com direito reconhecido em lei. As instalações físicas da sede são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida.

Atendimento ao público interno

A PGM também se compromete a prestar atendimento eficiente aos órgãos e entidades da administração pública municipal, especialmente secretarias, autarquias e fundações. A orientação jurídica será fornecida mediante solicitação formal, respeitando a ordem de protocolo e a complexidade de cada demanda.

O relacionamento com o público interno será pautado pela celeridade, clareza, fundamentação jurídica e linguagem adequada à tomada de decisões administrativas. Sempre que necessário, a Procuradoria promoverá reuniões ou pareceres orientativos para uniformizar interpretações e prevenir conflitos.

Compromissos gerais

- Garantir atendimento respeitoso, cortês e com linguagem acessível;

Procuradoria Geral do Município

- Fornecer informações claras, corretas e atualizadas sobre os serviços prestados;
- Assegurar o cumprimento dos prazos previstos para manifestações, pareceres e respostas;
- Promover melhoria contínua dos processos e canais de atendimento;
- Manter canal permanente para recebimento de sugestões, elogios, solicitações e reclamações, via Ouvidoria Municipal.

Com esses compromissos, a Procuradoria-Geral do Município reforça seu dever institucional de servir ao interesse público com eficiência, legalidade e transparência.

5 - COMPROMISSOS E PRAZOS

A Procuradoria-Geral do Município estabelece como compromisso atender com agilidade, transparência e previsibilidade todas as solicitações recebidas. Para isso, definem-se os seguintes prazos mínimos de resposta:

- **Registro de demandas:** todas as solicitações protocoladas são registradas em até 1 dia útil.
- **Emissão de pareceres e orientações jurídicas:** entrega em até 20 dias úteis, contados a partir do protocolo completo da documentação, prorrogáveis se necessário.
- **Atendimento por e-mail e Ouvidoria:** resposta em até 30 dias úteis, com prioridade a casos que envolvam urgência ou direitos fundamentais.

Eventual necessidade de diligências externas ou complementação de documentos poderá ensejar prorrogação dos prazos acima.

A PGM monitora o cumprimento desses compromissos, buscando melhoria contínua dos serviços. Caso o prazo não seja respeitado, o cidadão poderá registrar reclamação ou sugestão junto à Ouvidoria Municipal, assegurando retorno em até 5 dias úteis após o registro.

6 - CANAIS DE ATENDIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Procuradoria Geral do Município

A Procuradoria-Geral do Município disponibiliza diversos canais para atendimento e participação, garantindo que servidores, órgãos municipais e cidadãos tenham acesso ágil e transparente aos serviços e possam contribuir com sugestões, elogios ou reclamações:

- **Atendimento Presencial:** na sede da PGM, localizada na Avenida Sigismundo Gonçalves, 314, Varadouro, Olinda/PE, de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h. Todos os atendimentos presenciais são registrados em sistema interno e recebem protocolo de recebimento.
- **Atendimento Telefônico:** pelos números (81) 3439-4884 e (81) 3429-0169, em horário comercial (8h às 13h). As ligações são atendidas por equipe especializada e, se necessário, encaminhadas para retorno em até 1 dia útil.
- **E-mail Institucional:** através do endereço pgmogabinete@gmail.com, com confirmação automática de recebimento e resposta em até 30 dias úteis, salvo em casos que demandem complementação de informações.
- **Sistema da Ouvidoria Municipal:** disponível no Portal da Prefeitura de Olinda, permite registrar sugestões, elogios, solicitações e reclamações. Cada registro recebe protocolo e acompanhamento on-line, com resposta prevista em até 30 dias úteis.

7 - FORMAS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para assegurar a qualidade e a melhoria contínua, a Procuradoria-Geral do Município adota diversos mecanismos de avaliação, envolvendo tanto usuários internos quanto externos:

- **Indicadores de Desempenho:** monitoramento contínuo de métricas como número de processos atuados, tempo médio e taxa de resolução.
- **Análise de Manifestação na Ouvidoria:** consolidação e estudo de sugestões, elogios, reclamações e solicitações registradas no sistema de ouvidoria, gerando relatórios trimestrais para identificação de pontos de melhoria.

Procuradoria Geral do Município

- **Reuniões de Feedback Interno:** encontros mensais da equipe para revisão de processos, compartilhamento de boas práticas e definição de planos de ação em áreas que apresentem desvios ou reclamações recorrentes.
- **Auditorias e Inspeções:** realização de auditorias internas e externas para verificar a conformidade dos procedimentos, a adequação dos prazos e o atendimento às normas institucionais.

8 - ATUALIZAÇÕES DA CARTA

A revisão e atualização desta Carta de Serviços são de responsabilidade da Assessoria da Procuradora-Geral do Município de Olinda. A periodicidade de atualização será:

- **Revisão anual:** realizada no primeiro trimestre de cada ano, para adequação a novas diretrizes, processos e indicadores de desempenho;
- **Revisão extraordinária:** sempre que houver alteração legislativa, regulamentar ou organizacional que impacte os serviços prestados, garantido que o documento reflita com precisão as práticas e compromissos da PGM.

As versões atualizadas serão aprovadas pela Procuradora-Geral e divulgadas nos canais da Prefeitura, garantindo acesso amplo à informação.