Carta de serviços

1 – SECRETARIA

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 - **SETOR**

- A Procuradoria-Geral do Município de Olinda é instituição permanente que representa judicialmente o Município, bem como suas entidades da Administração Indireta, e extrajudicialmente em assuntos efetiva ou potencialmente litigiosos, cabendo-lhe, ainda, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico ao Poder Executivo

---

3 – CATEGORIA

- Consultoria, Contencioso, Fazenda Pública, Mediação e Conciliação, Corregedoria, Capacitação, Gestão Documental.

---

4 – NOME DO SERVIÇO

- Representação Judicial do Município;
- Emissão de Pareceres e Consultoria Jurídica;
- Cobrança da Dívida Ativa e Execução Fiscal;
- Mediação e Conciliação Administrativa;
- Instauração e Instrução de Processos Administrativos Disciplinares;
- Promoção de cursos, seminários, estudos e publicações para aperfeiçoamento técnico dos integrantes da PGMO e divulgação de matéria doutrinária (CEJU);
- Recebimento, Registro e Gestão de Processos e Documentos (Protocolo).

5 – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A PGMO atua por meio de suas áreas especializadas:

- Procuradoria Contenciosa: defesa judicial do Município em ações cíveis, trabalhistas, tributárias e administrativas.
- Procuradoria Consultiva: emissão de pareceres, elaboração de minutas de atos normativos, contratos e projetos de lei, bem como orientação jurídica preventiva.
- Procuradoria da Fazenda: inscrição, cobrança administrativa e judicial da dívida ativa, acompanhamento de execuções fiscais e gestão de precatórios e RPVs.
- Câmara de Mediação e Conciliação: promoção de soluções consensuais de conflitos, evitando judicialização desnecessária.
- Corregedoria-Geral do Município (CGMO): instauração, instrução e julgamento de processos disciplinares.
- Centro de Estudos Jurídicos (CEJU): organização de cursos, seminários e estudos voltados à capacitação dos procuradores e servidores.
- Central de Protocolo e Gestão Documental: recebimento, registro, tramitação e arquivamento de documentos e processos administrativos.

Os serviços são prestados de forma integrada, garantindo eficiência, segurança jurídica e transparência na defesa do interesse público municipal.

---

6 – REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para acessar os serviços da Procuradoria-Geral do Município de Olinda, é necessário observar requisitos básicos e apresentar a documentação adequada, conforme a natureza da solicitação:

- **Representação Judicial do Município**
  - Solicitação formal do órgão ou entidade municipal;
  - Documentos e informações referentes ao caso (petições, contratos, provas ou relatórios).
- **Emissão de Pareceres e Consultoria Jurídica**
  - Requerimento formal encaminhado por autoridade competente;

- Documentação completa relacionada ao tema (minutas, contratos, projetos de lei, relatórios ou dossiês).

- **Cobrança da Dívida Ativa e Execução Fiscal**
  - Certidão de Dívida Ativa emitida pela Secretaria da Fazenda;
  - Documentos comprobatórios da obrigação devida.
- **Mediação e Conciliação Administrativa**
  - Pedido de agendamento da sessão;
  - Relato ou documentação mínima descrevendo o conflito.
- **Instauração e Instrução de Processos Administrativos Disciplinares**
  - Relatório ou denúncia formal da infração;
  - Provas documentais ou testemunhais apresentadas pelo setor demandante.
- **Promoção de Cursos, Seminários e Estudos (CEJU)**
  - Inscrição conforme edital ou chamada interna;
  - Quando exigido, apresentação de documentação de vínculo funcional.
- **Recebimento, Registro e Gestão de Processos e Documentos (Protocolo)**
  - Apresentação do documento físico ou eletrônico;
  - Identificação do interessado e assunto a que se refere.

---

7 – FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Os serviços da Procuradoria-Geral do Município de Olinda podem ser acessados por diferentes canais, de acordo com a natureza da demanda:

- **Representação Judicial do Município**
  - Solicitação formal encaminhada à Procuradora-Geral do Município, por meio de ofício ou protocolo interno.
- **Emissão de Pareceres e Consultoria Jurídica**
  - Requerimento formal enviado via ofício à área consultiva, protocolado fisicamente na Central de Protocolo ou encaminhado por e-mail institucional.

- **Cobrança da Dívida Ativa e Execução Fiscal**
  - Protocolo na Central de Protocolo da Prefeitura ou envio eletrônico ao setor responsável pela Dívida Ativa.
- **Mediação e Conciliação Administrativa**
  - Pedido de agendamento via Ouvidoria Municipal ou por solicitação formal à Procuradoria-Geral.
- **Instauração e Instrução de Processos Administrativos Disciplinares**
  - Comunicação formal à Procuradora-Geral do Município;
  - Notificação pessoal ao servidor envolvido.
- **Promoção de Cursos, Seminários e Estudos (CEJU)**
  - Inscrições realizadas por meio de editais divulgados no Portal da Prefeitura, por e-mail institucional ou plataforma de capacitação da Prefeitura.
- **Recebimento, Registro e Gestão de Processos e Documentos (Protocolo)**
  - Atendimento presencial na Central de Protocolo;
  - Encaminhamento por meio do sistema eletrônico disponível;
  - Consulta e acompanhamento por meio do protocolo físico ou digital.

---

8 – PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O processamento dos serviços da Procuradoria-Geral do Município de Olinda segue etapas padronizadas, adaptadas a cada tipo de demanda:

- **Representação Judicial do Município**
  1. Recebimento da solicitação formal e documentos necessários;
  2. Análise preliminar pela Procuradoria competente;
  3. Elaboração de contestação, defesa ou petição inicial;
  4. Acompanhamento processual até decisão final;
  5. Comunicação ao órgão solicitante sobre o andamento e resultados.
- **Emissão de Pareceres e Consultoria Jurídica**
  1. Protocolo do requerimento e documentos de apoio;

2. Distribuição à Procuradoria Consultiva;
3. Análise técnica e elaboração de parecer;
4. Aprovação pela chefia imediata;
5. Devolução do parecer ao órgão solicitante.

- **Cobrança da Dívida Ativa e Execução Fiscal**
  1. Recebimento da certidão da dívida ativa;
  2. Conferência documental;
  3. Ajuizamento ou cobrança administrativa;
  4. Acompanhamento da tramitação;
  5. Comunicação ao setor de origem sobre os resultados.
- **Mediação e Conciliação Administrativa**
  1. Recebimento do pedido de mediação;
  2. Convocação das partes envolvidas;
  3. Realização da sessão de mediação ou conciliação;
  4. Registro do acordo ou, em caso de insucesso, encaminhamento para decisão administrativa ou judicial;
  5. Comunicação do resultado às partes.
- **Instauração e Instrução de Processos Administrativos Disciplinares**
  1. Recebimento da denúncia ou comunicação de infração;
  2. Instauração formal do processo;
  3. Notificação do servidor envolvido;
  4. Instrução (oitivas, coleta de provas, diligências);
  5. Elaboração de relatório conclusivo;
  6. Decisão final pela autoridade competente;
  7. Comunicação da decisão às partes interessadas.
- **Promoção de Cursos, Seminários e Estudos (CEJU)**
  1. Promover o aperfeiçoamento jurídico e administrativo;
  2. Organizar e fomentar a participação em congressos, seminários, simpósios, palestras, cursos e treinamentos na área do Direito Público.

3. Promover e organizar o Curso de Formação de Procuradores Municipais, quando do ingresso no cargo.
4. Promover e organizar a seleção e o acompanhamento de estagiários da Procuradoria-Geral do Município.
5. Divulgar matéria doutrinária, legislativa e jurisprudência de interesse da Procuradoria-Geral do Município, bem como editar a revista institucional, informativos e boletins periódicos.

- **Recebimento, Registro e Gestão de Processos e Documentos (Protocolo)**
  1. Recebimento presencial ou eletrônico do documento;
  2. Registro e atribuição de número de protocolo;
  3. Encaminhamento ao setor responsável;
  4. Tramitação e acompanhamento interno;
  5. Arquivamento ou devolução ao interessado, quando aplicável.

---

9 – PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Procuradoria-Geral do Município de Olinda estabelece prazos de atendimento para assegurar previsibilidade e eficiência na prestação de seus serviços:

- **Representação Judicial do Município**
  Os prazos são aqueles previstos na legislação processual, sendo a Procuradoria responsável por atuar dentro dos prazos judiciais fixados em lei ou pelo juízo.
- **Emissão de Pareceres e Consultoria Jurídica**
  Emissão de parecer em até **20 dias úteis.**
- **Cobrança da Dívida Ativa e Execução Fiscal**
  Observa o fluxo interno da Procuradoria da Fazenda e os prazos judiciais aplicáveis para ajuizamento e acompanhamento das execuções.
- **Mediação e Conciliação Administrativa**
  Convocação das partes com antecedência mínima de **10 dias** e realização da sessão conforme agenda da Câmara de Mediação.

- **Instauração e Instrução de Processos Administrativos Disciplinares (PADs)**
  - Instauração imediata após a comunicação ou relatório da infração;
  - Instrução em até **30 dias**;
  - Decisão final em até **90 dias**, prorrogável por mais **30 dias** mediante justificativa.
- **Promoção de Cursos, Seminários e Estudos (CEJU)**
  Conforme cronograma divulgado em edital ou chamado interno.
- **Recebimento, Registro e Gestão de Processos e Documentos (Protocolo)**
  - Registro imediato no ato do recebimento;
  - Disponibilização para consulta em até **5 dias**;
  - Manifestações registradas na Ouvidoria: ciência em até **5 dias úteis** e resposta conclusiva em até **30 dias úteis**, prorrogáveis mediante justificativa.

---

10 – FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços da Procuradoria-Geral do Município de Olinda são prestados de forma **presencial** e **eletrônica**, conforme a natureza da demanda:

- Atendimentos presenciais realizados na sede da PGMO;
- Protocolos físicos ou eletrônicos na Central de Protocolo;
- Encaminhamentos por e-mail institucional;
- Acompanhamento processual por meio dos sistemas eletrônicos disponibilizados pela Prefeitura e Tribunais.

---

11 – LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações (pedidos, denúncias, solicitações, recursos e demais comunicações) podem ser apresentadas nos seguintes locais e formas:

- **Central de Protocolo da PGMO (presencial)**
  - Endereço: Av. Sigismundo Gonçalves, 314 — Varadouro, Olinda/PE

- Horário de atendimento: 08h às 13h (dias úteis)
- Todos os documentos recebidos presencialmente serão protocolados e receberão número de acompanhamento.

- **E-mail institucional**: pgmogabinete@gmail.com — para envio de demandas, pedidos de informação, solicitações internas ou encaminhamento de documentos eletrônicos (com confirmação de recebimento automático quando disponível).
- **Sistema da Ouvidoria Municipal (Portal da Prefeitura)** — para registro de sugestões, reclamações, elogios e solicitações que exigem acompanhamento pelo canal de ouvidoria. Cada registro recebe protocolo próprio e acompanhamento on-line.
- **Ofícios e requerimentos formais** — encaminhados pelas secretarias, autarquias ou órgãos parceiros, protocolados na Central de Protocolo ou entregues diretamente ao Gabinete do Procurador-Geral, quando pertinente.

---

12 – PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Têm atendimento prioritário:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos;
- Gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo;
- Demais hipóteses previstas em lei.

No âmbito interno, demandas urgentes de órgãos e entidades municipais também recebem tramitação prioritária.

---

13 – PREVISÃO DE TEMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

- Tempo médio de espera para atendimento presencial: até 30 minutos;
- Triagem ou retorno inicial para solicitações internas: até 1 (um) dia útil;
- Atendimento telefônico com retorno, quando necessário: até 1 (um) dia útil;

- Resposta por e-mail institucional: até 30 (trinta) dias, prorrogáveis mediante justificativa;
- Manifestações registradas na Ouvidoria: ciência em até 5 (cinco) dias úteis e resposta conclusiva em até 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis mediante justificativa;
- Disponibilização de documentos protocolados para consulta: até 5 (cinco) dias úteis.

---

14 – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Procuradoria mantém os seguintes mecanismos para comunicação com o público e com unidades internas:

- Atendimento presencial e emissão de protocolo;
- Linhas telefônicas institucionais para contato rápido;
- E-mail institucional para envio e resposta de demandas;
- Sistema eletrônico da Ouvidoria para manifestações públicas e acompanhamento;
- Ofícios e comunicações internas entre órgãos para encaminhamento de demandas.

---

15 – PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES

O procedimento padrão adotado para o tratamento das manifestações é o seguinte:

1. **Recebimento e Protocolo:** registro da manifestação com emissão de número de protocolo (presencial ou eletrônico);
2. **Triagem e Distribuição:** avaliação preliminar da natureza da demanda e encaminhamento ao setor responsável;
3. **Análise Técnica:** instrução da matéria pela unidade competente, com requisição de documentos complementares quando necessário;

4. **Decisão ou Parecer:** elaboração de resposta, parecer ou decisão administrativa;
5. **Comunicação ao Solicitante:** envio de resposta formal dentro do prazo estabelecido;
6. **Acompanhamento:** para demandas de tramitação prolongada, atualização de status a cada 15 dias até conclusão;
7. **Escalonamento:** em caso de não atendimento ou insatisfação, o usuário pode recorrer à Ouvidoria Municipal ou solicitar esclarecimentos diretamente à Assessoria da Procuradora-Geral.

---

16 – MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO

Os usuários podem acompanhar o andamento das suas manifestações por meio de:

- Número de protocolo fornecido no ato do registro;
- Consulta presencial na Central de Protocolo;
- Contato por e-mail ou telefone com o setor responsável;
- Acompanhamento pelo Sistema da Ouvidoria (quando registrado por esse canal);
- Sistema Governança Brasil (GovBr)

---

17 – LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS

- Lei nº 5.578/2007 – Dispõe sobre o processo administrativo no âmbito do Município de Olinda e dá outras providências.
- Lei Complementar nº 48/2016 – Dispõe sobre a organização e o funcionamento da Procuradoria-Geral do Município de Olinda (PGMO), disciplina o regime jurídico dos Procuradores Municipais e dá outras providências.
- Regulamento Interno da PGMO (Decreto Municipal nº 22/2025).

- Demais decretos, portarias e normativos internos que disciplinam procedimentos específicos da Procuradoria.

Casos omissos ou situações excepcionais serão resolvidos conforme legislação vigente e orientações da Procuradora-Geral. Os prazos e procedimentos previstos nesta Carta de Serviços poderão ser revistos em função de alterações legislativas, mudanças organizacionais ou necessidade de adequação a novos sistemas institucionais.