

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

# **PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Carta de Serviços Atualizada em 20/01/2026

## SUMÁRIO

|   |                                   |    |
|---|-----------------------------------|----|
| 1 | PROCURADORA GERAL DO MUNICÍPIO    | 03 |
| 2 | PROCURADORIA CONSULTIVA           | 07 |
| 3 | PROCURADORIA DA FAZENDA MUNICIPAL | 10 |
| 4 | CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO  | 14 |

Procuradoria Geral do Município

1. Procuradora Geral do Município

| SETOR                | PROCURADORA GERAL DO MUNICÍPIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | <p>A Procuradoria Geral do Município atua por meio de áreas especializadas: Procuradoria Contenciosa; Procuradoria Consultiva; Procuradoria da Fazenda Municipal; Câmara de Mediação e Conciliação; Corregedoria-Geral do Município; Centro de Estudos Jurídicos (CEJU); e Central de Protocolo e Gestão Documental.</p> <p>O Gabinete da Procuradora Geral coordena, supervisiona e integra as atividades jurídicas do Município, garantindo unidade institucional, eficiência administrativa, segurança jurídica e observância dos princípios da legalidade, moralidade e interesse público.</p> |
| REQUISITOS           | <p>Conforme a natureza do serviço demandado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação formal do órgão competente;</li><li>• Documentação pertinente ao caso (pareceres, relatórios, contratos, minutas etc.);</li><li>• Para instauração de PAD: denúncia formal acompanhada de elementos mínimos de prova;</li><li>• Para cursos e capacitações: inscrição conforme edital;</li><li>• Para protocolo: apresentação de documento físico ou eletrônico.</li></ul>                                                                                                                    |
| DOCUMENTOS           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos relacionados ao caso concreto (petições,</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Procuradoria Geral do Município

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NECESSÁRIOS</b>                                     | <p>contratos, minutas, relatórios);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Dívida Ativa, quando se tratar de execução fiscal;</li> <li>• Relato ou documentação mínima para mediação;</li> <li>• Documentação funcional, quando exigida para cursos;</li> <li>• Documento físico ou eletrônico para protocolo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação formal via ofício;</li> <li>• Protocolo físico na Central de Protocolo;</li> <li>• Encaminhamento eletrônico institucional;</li> <li>• Pedido via Ouvidoria Municipal (quando cabível);</li> <li>• Comunicação formal dirigida à Procuradora-Geral.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b> | <p>Conforme a área responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representação Judicial: recebimento → análise → elaboração de peça → acompanhamento processual.</li> <li>• Pareceres Jurídicos: protocolo → distribuição → análise técnica → elaboração → devolução ao órgão demandante.</li> <li>• Dívida Ativa: recebimento da CDA → conferência → cobrança administrativa ou execução fiscal → acompanhamento.</li> <li>• Mediação: recebimento do pedido → convocação das partes → realização de sessão → registro e encaminhamento.</li> <li>• PAD: recebimento da notícia de infração → instauração → notificação → instrução → relatório → decisão.</li> </ul> |

Procuradoria Geral do Município

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CEJU: planejamento → divulgação → inscrição → realização do evento → certificação (quando aplicável).</li> <li>• Protocolo: recebimento → registro → encaminhamento → tramitação → arquivamento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pareceres jurídicos: até 20 dias úteis;</li> <li>• Mediação: convocação com antecedência mínima de 10 dias;</li> <li>• PAD: instauração imediata; instrução em até 30 dias; decisão em até 90 dias, prorrogável por mais 30 dias;</li> <li>• Protocolo: registro imediato; consulta em até 5 dias úteis;</li> <li>• Representação judicial e Dívida Ativa: conforme prazos judiciais e fluxos internos aplicáveis.</li> </ul> |
| <b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de protocolo;</li> <li>• Consulta presencial na Central de Protocolo;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Telefone do setor responsável;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> <li>• Sistema Governança Brasil (GovBR), quando aplicável.</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| <b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• Telefone institucional;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> <li>• Ofícios e comunicações internas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com deficiência;</li> <li>• Idosos;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Procuradoria Geral do Município

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo;</li> <li>• Demandas internas urgentes devidamente justificadas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: até 30 minutos;</li> <li>• Triagem interna: até 1 dia útil;</li> <li>• Retorno telefônico: até 1 dia útil;</li> <li>• Resposta por e-mail: até 30 dias úteis, prorrogáveis;</li> <li>• Manifestações da Ouvidoria: ciência em até 5 dias úteis e resposta em até 30 dias úteis, prorrogáveis;</li> <li>• Consulta a documentos protocolados: até 5 dias úteis.</li> </ul> |
| <b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Protocolo – Av. Sigismundo Gonçalves, 314 – Varadouro – Olinda/PE;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:pgmogabinete@gmail.com">pgmogabinete@gmail.com</a>;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal (Portal da Prefeitura);</li> <li>• Ofícios encaminhados por secretarias e órgãos parceiros.</li> </ul>                                                                             |
| <b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro da manifestação;</li> <li>2. Triagem;</li> <li>3. Encaminhamento ao setor competente;</li> <li>4. Análise técnica;</li> <li>5. Elaboração da resposta ou parecer;</li> <li>6. Comunicação ao solicitante;</li> <li>7. Acompanhamento, quando necessário.</li> </ol>                                                                                                                     |
| <b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 5.578/2007 – Processo Administrativo Municipal;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Procuradoria Geral do Município

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei Complementar nº 48/2016 - Organização da PGMO;</li> <li>• Decreto Municipal nº 22/2025 - Regulamento Interno da PGMO;</li> <li>• Demais decretos, portarias e normativos internos aplicáveis.</li> </ul> |
| <b>HORÁRIO</b>  | 08h às 13h (dias úteis)                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TELEFONE</b> | (81) 3439-4884 / 3429-0169                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>E-MAIL</b>   | pgmogabinete@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                |

## 2. Procuradoria Consultiva

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SETOR</b>                | PROCURADORIA CONSULTIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b> | A Procuradoria Consultiva é responsável pelo assessoramento jurídico preventivo aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal. Compete-lhe a emissão de pareceres jurídicos, a análise de processos administrativos, a elaboração e revisão de minutas de atos normativos, contratos, convênios, termos aditivos e projetos de lei, bem como a orientação técnica destinada a assegurar a legalidade, juridicidade e segurança dos atos administrativos. |
| <b>REQUISITOS</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimento formal encaminhado por autoridade competente;</li> <li>• Encaminhamento da documentação completa relacionada à matéria submetida à análise;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

Procuradoria Geral do Município

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações técnicas suficientes para subsidiar a manifestação jurídica.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de contratos, convênios, termos aditivos ou atos normativos;</li> <li>• Projetos de lei e respectivas justificativas;</li> <li>• Relatórios técnicos e documentos que fundamentem a solicitação;</li> <li>• Processos administrativos devidamente instruídos;</li> <li>• Outros documentos pertinentes ao objeto da consulta.</li> </ul> |
| <b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhamento formal via ofício ao Gabinete da Procuradora Geral;</li> <li>• Protocolo físico na Central de Protocolo da PGMO;</li> <li>• Encaminhamento eletrônico institucional, quando disponível.</li> </ul>                                                                                                                                |
| <b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b> | <p>Protocolo do requerimento e da documentação de suporte;</p> <p>Triagem e distribuição interna à Procuradoria Consultiva;</p> <p>Análise técnica e jurídica da matéria;</p> <p>Elaboração do parecer jurídico;</p> <p>Submissão à chefia imediata, quando aplicável;</p> <p>Devolução formal ao órgão solicitante.</p>                                                                  |
| <b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão de parecer jurídico: até 20 dias úteis, podendo ser prorrogado mediante justificativa, conforme complexidade da matéria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |

Procuradoria Geral do Município

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de protocolo;</li> <li>• Consulta presencial na Central de Protocolo;</li> <li>• Contato via e-mail institucional;</li> <li>• Telefone da PGMO;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal, quando aplicável.</li> </ul>      |
| <b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Telefone institucional;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> <li>• Comunicação formal por ofício.</li> </ul>                                         |
| <b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com deficiência;</li> <li>• Idosos;</li> <li>• Gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo;</li> <li>• Demandas internas urgentes devidamente justificadas.</li> </ul>                                               |
| <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: até 30 minutos;</li> <li>• Triage inicial: até 1 dia útil;</li> <li>• Resposta por e-mail: até 30 dias úteis, prorrogáveis;</li> <li>• Ciência de manifestações via Ouvidoria: até 5 dias úteis.</li> </ul> |
| <b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Protocolo – Av. Sigismundo Gonçalves, 314 – Varadouro – Olinda/PE;</li> <li>• Ofícios encaminhados por secretarias e órgãos parceiros.</li> </ul>                                                                        |
| <b>PROCEDIMENTO</b>                                                     | Registro da manifestação;                                                                                                                                                                                                                                                    |

Procuradoria Geral do Município

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b> | Triagem e encaminhamento ao setor responsável;<br>Análise técnica do conteúdo;<br>Elaboração da resposta formal;<br>Comunicação ao interessado.                                                                                                                                                                 |
| <b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 5.578/2007 - Processo Administrativo Municipal;</li> <li>• Lei Complementar nº 48/2016 - Organização da PGMO;</li> <li>• Decreto Municipal nº 22/2025 - Regulamento Interno da PGMO;</li> <li>• Demais normativos aplicáveis à atividade consultiva.</li> </ul> |
| <b>HORÁRIO</b>                                | 08h às 13h (dias úteis)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>TELEFONE</b>                               | (81) 3439-4884 / 3429-0169                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>E-MAIL</b>                                 | pgmogabinete@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

3. Procuradoria da Fazenda Municipal

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SETOR</b>                | PROCURADORIA DA FAZENDA MUNICIPAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b> | A Procuradoria da Fazenda Municipal é responsável pela inscrição, controle, cobrança administrativa e judicial da Dívida Ativa do Município de Olinda, bem como pelo acompanhamento das execuções fiscais. Atua ainda na gestão de precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPVs), assegurando a defesa do interesse fazendário e a recuperação de créditos públicos municipais. |
| <b>REQUISITOS</b>           | Conforme o serviço demandado:<br><b>Inscrição e Cobrança da Dívida Ativa / Execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Procuradoria Geral do Município

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <p><b>Fiscal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Dívida Ativa (CDA) regularmente emitida pela Secretaria competente;</li> <li>• Documentação comprobatória do crédito tributário ou não tributário.</li> </ul> <p><b>Precatórios e RPVs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação formal do Procurador responsável pelo feito;</li> <li>• Documentação processual pertinente à requisição judicial.</li> </ul> |
| <b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Dívida Ativa;</li> <li>• Documentos comprobatórios da constituição do crédito;</li> <li>• Peças processuais relevantes;</li> <li>• Informações orçamentárias, quando aplicável;</li> <li>• Documentação referente a precatórios ou RPVs.</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo físico na Central de Protocolo da PGM/O;</li> <li>• Encaminhamento eletrônico institucional;</li> <li>• Solicitação formal por ofício;</li> <li>• Demandas internas encaminhadas pelos órgãos municipais competentes.</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| <b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b> | <p><b>Inscrição e Cobrança da Dívida Ativa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recebimento da Certidão de Dívida Ativa;</li> <li>2. Conferência documental;</li> <li>3. Cobrança administrativa ou ajuizamento da execução fiscal;</li> <li>4. Acompanhamento processual;</li> </ol>                                                                                                                                                          |

Procuradoria Geral do Município

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <p>5. Comunicação ao setor de origem.</p> <p><b>Execução Fiscal:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propositura da ação judicial;</li> <li>2. Adoção das medidas legais de cobrança;</li> <li>3. Acompanhamento até a satisfação do crédito ou extinção do processo.</li> </ol> <p><b>Precatórios e RPVs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepção da requisição judicial;</li> <li>2. Conferência das informações;</li> <li>3. Comunicação ao Gabinete da Procuradora-Geral;</li> <li>4. Encaminhamento para previsão orçamentária ou pagamento.</li> </ol> |
| <b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Execuções Fiscais: conforme prazos fixados na legislação processual e pelo juízo competente;</li> <li>• Inscrição e cobrança administrativa: conforme fluxo interno;</li> <li>• RPVs: pagamento após verificação e trâmites administrativos necessários;</li> <li>• Precatórios: conforme prazos constitucionais e inclusão na Lei Orçamentária Anual.</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| <b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de protocolo;</li> <li>• Consulta presencial na Central de Protocolo;</li> <li>• Contato via e-mail institucional;</li> <li>• Telefone da PGMO;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Procuradoria Geral do Município

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Governança Brasil (GovBR), quando aplicável.</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| <b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• Telefone institucional;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> <li>• Ofícios e comunicações internas.</li> </ul>                                            |
| <b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com deficiência;</li> <li>• Idosos;</li> <li>• Gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo;</li> <li>• Demandas internas urgentes devidamente justificadas.</li> </ul>                                                    |
| <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: até 30 minutos;</li> <li>• Triagem inicial: até 1 dia útil;</li> <li>• Resposta por e-mail: até 30 dias úteis, prorrogáveis;</li> <li>• Manifestações via Ouvidoria: ciência em até 5 dias úteis.</li> </ul>     |
| <b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Protocolo - Av. Sigismundo Gonçalves, 314 - Varadouro - Olinda/PE;</li> <li>• E-mail institucional: <a href="mailto:pgmogabinete@gmail.com">pgmogabinete@gmail.com</a>;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal.</li> </ul> |
| <b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>              | <p>Registro da manifestação;</p> <p>Triagem e encaminhamento ao setor competente;</p> <p>Análise técnica;</p> <p>Elaboração de resposta ou adoção das medidas</p>                                                                                                                 |

# Procuradoria Geral do Município

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | cabíveis;<br>Comunicação ao interessado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 5.578/2007 - Processo Administrativo Municipal;</li> <li>• Lei Complementar nº 48/2016 - Organização da PGMO;</li> <li>• Decreto Municipal nº 22/2025 - Regulamento Interno da PGMO;</li> <li>• Código Tributário Nacional;</li> <li>• Legislação municipal aplicável à Dívida Ativa.</li> </ul> |
| <b>HORÁRIO</b>                  | 08h às 13h (dias úteis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TELEFONE</b>                 | (81) 3439-4884 / 3429-0169                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>E-MAIL</b>                   | pgmogabinete@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 4. Câmara de Mediação e Conciliação

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SETOR</b>                | CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b> | <p>A Câmara de Mediação e Conciliação da Procuradoria Geral do Município promove a solução consensual de conflitos envolvendo a Administração Pública Municipal, priorizando a autocomposição como instrumento de eficiência, economicidade e redução da judicialização.</p> <p>Atua na mediação e conciliação de demandas administrativas que admitam solução negociada, sob supervisão da Subprocuradoria-Geral competente,</p> |

Procuradoria Geral do Município

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | observando os princípios da legalidade, indisponibilidade do interesse público e supremacia do interesse público.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>REQUISITOS</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedido formal de instauração de mediação ou conciliação;</li> <li>• Relato circunstanciado do conflito;</li> <li>• Existência de matéria passível de solução consensual;</li> <li>• Documentação mínima que permita a análise preliminar da demanda.</li> </ul>                     |
| <b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos que descrevam o objeto do conflito;</li> <li>• Relatórios, contratos, notificações ou comunicações relacionadas à controvérsia;</li> <li>• Identificação das partes envolvidas;</li> <li>• Outros documentos necessários à adequada instrução do pedido.</li> </ul>      |
| <b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação formal encaminhada ao Gabinete da Procuradora-Geral;</li> <li>• Protocolo na Central de Protocolo da PGMO;</li> <li>• Pedido registrado por meio do Sistema da Ouvidoria Municipal, quando cabível;</li> <li>• Encaminhamento interno por órgãos municipais.</li> </ul> |
| <b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b> | <p>Recebimento do pedido de mediação ou conciliação;</p> <p>Análise preliminar de admissibilidade;</p> <p>Convocação das partes envolvidas;</p> <p>Realização da sessão de mediação ou conciliação;</p> <p>Formalização de termo de acordo, quando houver composição;</p>                                                    |

Procuradoria Geral do Município

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Encaminhamento para decisão administrativa ou judicial, quando não houver acordo;<br>Comunicação formal às partes.                                                                                                                                                      |
| <b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocação das partes com antecedência mínima de 10 dias;</li> <li>• Realização da sessão conforme agenda da Câmara;</li> <li>• Formalização do acordo imediatamente após a sessão, quando houver composição.</li> </ul>       |
| <b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de protocolo;</li> <li>• Consulta presencial na Central de Protocolo;</li> <li>• Contato via e-mail institucional;</li> <li>• Telefone da PGMU;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal, quando aplicável.</li> </ul> |
| <b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• E-mail institucional;</li> <li>• Telefone institucional;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal;</li> <li>• Comunicação formal por ofício.</li> </ul>                                    |
| <b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com deficiência;</li> <li>• Idosos;</li> <li>• Gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo;</li> <li>• Demandas internas urgentes devidamente justificadas.</li> </ul>                                          |
| <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: até 30 minutos;</li> <li>• Triagem inicial: até 1 dia útil;</li> <li>• Resposta por e-mail: até 30 dias úteis, prorrogáveis;</li> <li>• Ciência de manifestações via Ouvidoria: até 5 dias</li> </ul>  |

Procuradoria Geral do Município

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             | úteis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>LOCAL E FORMA<br/>PARA<br/>APRESENTAÇÃO<br/>DE<br/>MANIFESTAÇÕES<br/>SOBRE O SERVIÇO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Protocolo – Av. Sigismundo Gonçalves, 314 – Varadouro – Olinda/PE;</li> <li>• E-mail institucional: <a href="mailto:pgmogabinete@gmail.com">pgmogabinete@gmail.com</a>;</li> <li>• Sistema da Ouvidoria Municipal.</li> </ul>                                                                                                |
| <b>PROCEDIMENTO<br/>PARA RECEBER E<br/>RESPONDER<br/>MANIFESTAÇÕES</b>                      | <p>Registro da manifestação;</p> <p>Triagem e encaminhamento à Câmara de Mediação;</p> <p>Análise técnica;</p> <p>Agendamento de sessão, quando cabível;</p> <p>Elaboração de resposta formal;</p> <p>Comunicação ao interessado.</p>                                                                                                                                            |
| <b>LEGISLAÇÃO OU<br/>NORMATIVOS</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 5.578/2007 – Processo Administrativo Municipal;</li> <li>• Lei Complementar nº 48/2016 – Organização da PGMO;</li> <li>• Decreto Municipal nº 22/2025 – Regulamento Interno da PGMO;</li> <li>• Lei Federal nº 13.140/2015 – Lei de Mediação;</li> <li>• Código de Processo Civil (disposições sobre autocomposição).</li> </ul> |
| <b>HORÁRIO</b>                                                                              | 08h às 13h (dias úteis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TELEFONE</b>                                                                             | (81) 3439-4884 / 3429-0169                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>E-MAIL</b>                                                                               | <a href="mailto:pgmogabinete@gmail.com">pgmogabinete@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |