

CARTA DE SERVIÇOS

Procuradoria-Geral
do Estado



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Procurador-Geral do Estado

Dr. Jorge Henrique de Freitas Pinho

Subprocurador-Geral do Estado

Dr. Fábio Pereira Garcia dos Santos

Subprocurador-Geral Adjunto I

Dr. Leonardo de Borborema Blasch

Elaboração

Coordenadoria de Cerimonial e Comunicação

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	5
COMPROMISSOS, VISÃO E PRINCÍPIOS	6
CANAIS DE ATENDIMENTO	7
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	8
FALE CONOSCO	9
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS	10
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA PGE	11
REDES SOCIAIS.....	12

APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a **Procuradoria Geral do Estado do Amazonas** (PGE) apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los, os compromissos e os horários de atendimento da PGE-AM. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre **como, quando, onde e em que situação utilizá-los**. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da PGE no cumprimento de sua missão institucional.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público.

(Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

ATUAÇÃO DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

A Procuradoria Geral do Estado (PGE-AM) exerce papel fundamental para resguardar os interesses da administração pública, ao zelar pela correta aplicação por parte dos órgãos da administração estadual dos princípios constitucionais insculpidos na Carta Magna.

Assim, a PGE-AM atua na defesa judicial e extrajudicial em que o Estado do Amazonas está presente, até a última instância. Seus pareceres têm sido valiosos no âmbito administrativo, norteadando a conduta dos gestores públicos da administração estadual direta ou indireta.

Neste sentido, a PGE-AM sempre busca pela afirmação do Estado Democrático de Direito, bem como pela defesa intransigente dos interesses do Estado do Amazonas em todas as suas manifestações e em todas as esferas de Poder.

COMPROMISSO, VISÃO E PRINCÍPIOS

COMPROMISSO

Prestar Consultoria Jurídica e representar administrativa e judicialmente o Estado do Amazonas de modo sempre a concretizar a missão estatal.

VISÃO

Ser sempre referência em consultoria jurídica e representação judicial dos interesses do Estado do Amazonas, consolidando os valores constitucionais.

PRINCÍPIOS

Interesse Público;
Legalidade;
Moralidade;
Ética;
Transversalidade;
Eficiência e Economicidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento presencial

Rua Emílio Moreira, 1308 - Praça 14 de Janeiro,
Manaus - AM
CEP 69020-040



Atendimento por telefone

(92) 3649-3100
(92) 3649-3101



Para **Consultar Processo**, a PGE disponibiliza um portal para o servidor acompanhar o andamento do caso através do site:
www.pge.am.gov.br/

HORÁRIO DE ATENDIMENTO



Funcionamento

Segunda a Sexta-feira.

8h às 17h (exceto feriados).

OBS: O horário limite para chegada e retirada de senhas com a finalidade de atendimento junto à Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa é das 8h até às 15h:30.



Atendimento presencial

Rua Emílio Moreira, 1308 - Praça 14 de Janeiro,
Manaus - AM
CEP 69020-040

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL



Rua Emílio Moreira, 1308.
Praça 14 de Janeiro
CEP 69020-040
Manaus - AM

ELETRÔNICO



www.pge.am.gov.br/fale-conosco
cocecom@pge.am.gov.br

TELEFONE



(92) 3649-3100
(92) 3649-3101
(92) 3649-3190

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira
8h às 17h (exceto feriados).
OBS: saiba mais sobre o horário de funcionamento na página 08.

PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 48 horas (2 dias corridos), podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Consulta Processo

Para **Consultar Processo**, a PGE disponibiliza um portal para o servidor acompanhar o andamento do caso através do site: www.pge.am.gov.br/

Consulta Processo

Processo Protocolo

RESTRITO

- Login
- Troca Senha
- Recupera Senha

ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

Nº. Processo (NNNNNN/AAAA)

Nº. Protocolo (NNNNNN/AAAA)

Pesquisar

Passo 1: Faça o login em **Restrito**. Adicione sua identificação e senha.

Passo 2: Selecione o modo de visualização para o acompanhamento e coloque o **Número do Processo** ou **Protocolo** de acordo com o que se pede.

Passo 3: Visualize os **detalhes do seu processo**. Em caso de dúvidas, entre em contato pelo fale conosco.

Fale Conosco

Acesse www.pge.am.gov.br/fale-conosco e deixe sua mensagem.

Fale Conosco

Ouvir

ENVIE UMA MENSAGEM PARA

Seu nome (obrigatório)

Seu e-mail (obrigatório)

Assunto

Sua mensagem

Enviar

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. **A resposta** será enviada para o e-mail informado.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA PGE

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Procuradoria Geral do Estado (PGE) se compromete a:

- Atender ao público com **respeito, urbanidade e cortesia**;
- Atender, com **prioridade**, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- **Capacitar** o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de **informação referentes a procedimentos e ações** de agentes do Órgão;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de **satisfação social**;
- Examinar previamente os **processos tributários administrativos** encaminhados à inscrição, visando apurar a liquidez e certeza da dívida ativa do Estado.



ENCONTRE A PGE-AM NAS REDES SOCIAIS



FACEBOOK

**Procuradoria Geral do
Estado do Amazonas**



INSTAGRAM

@pge.am

Procuradoria-Geral do Estado



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO