

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. Giordano Bruno Costa da Cruz

Subprocurador-Geral do Estado

Dr. Mateus Severiano da Costa

Subprocurador-Geral Adjunto I

Dr. Eugênio Nunes Silva

Subprocurador-Geral Adjunto II

Dr. Isaltino José Barbosa Neto

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-AM) 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-AM 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, norteando 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, bairro Praça 14 de Janeiro, zona sul de Manaus - Amazonas.

CEP: 69020-040

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados).



Atendimento por Telefone

(92) 3649-3100

(92) 3649-3101



Atendimento Virtual

Pelo site www.pge.am.gov.br, que disponibiliza três canais com finalidades diferentes:

Fala.BR (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

e-Sic (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco (dúvidas).

OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas via dois sistemas eletrônicos: **Fala.BR** (Federal) e **e-SIC** (Estado).

O Fala.BR foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado. O site é o **ouvidorias.gov.br**.

O e-SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (**acessoainformacao.am.gov.br**).

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira
8h às 17h (exceto feriados).
Obs: Saiba mais sobre o horário de funcionamento na página 07.

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias corridos, mediante justificativa.

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da PGE-AM.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL



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

ELETRÔNICO



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

TELEFONE



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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira
8h às 17h (exceto feriados).
Obs: Saiba mais sobre o horário de
funcionamento na página 07.

PRAZO DE RESPOSTA

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

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Consulta Processo

Para **Consultar Processo**, a PGE-AM disponibiliza um portal para o cidadão 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

Enviar

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-AM

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