

# CARTA DE SERVIÇOS

**PGEAM**  
Procuradoria Geral do Estado



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## **Governador do Estado**

Roberto Maia Cidade Filho

## **Vice-Governador do Estado**

Serafim Fernandes Corrêa

## **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

## **Subprocuradora-Geral Adjunta III**

Dra. Élide de Lima Reis Corrêa

**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

[www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br) [que disponibiliza canais com finalidades diferentes:

- **Fala.BR** [manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações];
- **Dívida Ativa** [Protesto, Serasa, Licenciamento, IPVA, Isenção, Cobrança Judicial];
- **Simulador de Parcelamento de IPVA inscrito na Dívida Ativa**
- **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 sistema eletrônico **Fala.BR** (Federal). 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](http://ouvidorias.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.

## PRESENCIAL



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

## ELETRÔNICO



[www.pge.am.gov.br/fale-conosco](http://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/](http://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](http://www.pge.am.gov.br/fale-conosco) e deixe sua mensagem.

Fale Conosco

ENVIAR 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 **informações 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.

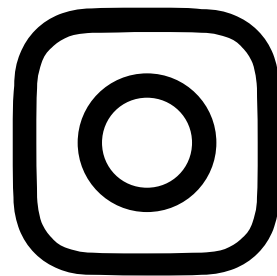


## ENCONTRE A PGE-AM NAS REDES SOCIAIS



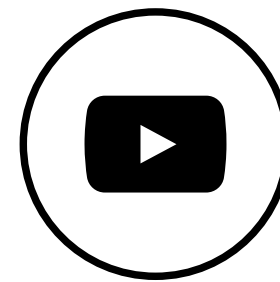
**FACEBOOK**

**Procuradoria Geral  
do Estado do  
Amazonas**



**INSTAGRAM**

**@pge.am**



**YOUTUBE**

**@procuradoriaam**

# PGEAM

Procuradoria Geral do Estado



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO