

# CARTA DE SERVIÇOS

Guia para conhecer e utilizar nossos serviços

**PGEAM**  
Procuradoria Geral do Estado



GOVERNO DO  
**AMAZONAS**

Atualizado em junho de 2026

[www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br)

## **Governador do Estado**

Roberto Maia Cidade Filho

## **Vice-Governador do Estado**

Serafim Fernandes Corrêa

### **Equipe de elaboração**

Eduardo Brito de Lima

Cristie Ellen de Oliveira Sicsú

## **Procurador-Geral do Estado**

Dr. Giordano Bruno Costa da Cruz

## **Subprocurador-Geral do Estado**

Dr. Mateus Severiano da Costa

## **Subprocurador-Geral Adjunto I**

Dr. Rafael Lins Bertazzo

## **Subprocurador-Geral Adjunto II**

Dr. Paulo Bernardo Lindoso e Lima

## **Subprocuradora-Geral Adjunta III**

Dr.<sup>a</sup> Élide de Lima Reis Corrêa

## **Corregedora**

Dr.<sup>a</sup> Clara Maria Lindoso e Lima

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ATUAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES.....</b>	<b>7</b>
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....</b>	<b>8</b>
<b>SERVIÇOS.....</b>	<b>12</b>

# APRESENTAÇÃO

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

A Carta de Serviço tem por base a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual nº 40.636, de 7 de maio de 2019.

A **Carta de Serviços** traz informações sobre os serviços prestados e relacionados ao órgão.

Destacamos aqui:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Público-alvo:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza efetiva ou potencialmente os serviços públicos prestados pela Procuradoria.

# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

De acordo com as diretrizes da **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, os compromissos são:

- Atendimento ao usuário com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia sem qualquer tipo de discriminação ou privilégio;
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvadas aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- Adotar medidas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço, baseadas nas avaliações dos usuários;
- Oferecer condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto nos locais de atendimento;
- Adoção de medidas visando proteção à saúde e à segurança dos usuários.

# ATUAÇÃO

A **Procuradoria Geral do Estado (PGE)** 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** e na **Lei Estadual n.º 1.639, de 30 de dezembro de 1983**.

Assim, a PGE 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, norteados a conduta dos gestores públicos da administração estadual direta ou indireta.

Neste sentido, a PGE 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.

# MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

**Missão:** Exercer a Advocacia Pública de forma acessível, com excelência técnica, e inovação, contribuindo estrategicamente para o desenvolvimento de políticas públicas.

**Visão:** Ser referência em Advocacia Pública no Estado do Amazonas, atuando de forma inovadora, eficiente e proativa por meio da modelagem de iniciativas e boas práticas.

**Princípios:** Comprometimento, empatia, eficiência, proatividade, cooperação, e comportamento ético.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Atendimento virtual

**Sites:** [www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br) e [portaldodocontribuinte.pge.am.gov.br/](http://portaldodocontribuinte.pge.am.gov.br/).

**Fala.BR** [manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações] e **SIC** [acesso a informação].

**Simulador de Parcelamento de IPVA inscrito na Dívida Ativa.**

**WhatsApp:** [92] 99403-4980.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Atendimento por telefone

Recepção: (92) 3649-3100 e (92) 3649-3101

Coordenadoria de Assuntos de Gabinete: (92) 3649-3142

Assessoria Especial: (92) 3649-3141

Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos: (92) 3649-3160

Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa: (92) 3649-3166

Centro de Estudos Jurídicos: (92) 3649-3108

Procuradoria do Meio Ambiente: (92) 3649-3152

Procuradoria Administrativa: (92) 3649-3109

Procuradoria Judicial Comum: (92) 3649-3148

Procuradoria do Estado no Distrito Federal: (61) 3031-6019

Procuradoria Judicial de Saúde: (92) 3649-3143

Procuradoria do Pessoal Militar: (92) 3649-3140

Procuradoria do Pessoal Civil: (92) 3649-3106

Procuradoria do Patrimônio Imobiliário e Fundiário: (92) 3649-3122

Procuradoria do Pessoal Temporário: (92) 3649-3119

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Atendimento por telefone

Procuradoria do Contencioso Tributário: [92] 3649-3117  
Procuradoria de Execuções Fiscais: [92] 3649-3177  
Procuradoria Previdenciária e Financeira: [92] 3649-3161  
Procuradoria da Dívida Ativa: [92] 3649-3155  
Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa: [92] 3649-3191  
Coordenadoria de Comunicação e Cerimonial: [92] 3649-3190  
Escola Superior de Advocacia Pública: [92] 3649-3193  
Coordenadoria Administrativa e Financeira: [92] 3649-3137  
Coordenadoria de Orçamento e Finanças: [92] 3649-3133  
Gerência de Protocolo: 3649-3102  
Gerência de Patrimônio: [92] 3649-3138  
Lumina: [92] 3649-3131

**Público-alvo:** Interno e órgãos públicos.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Imediato ou conforme ordem de prioridade, em horário de expediente.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Atendimento presencial

**Onde?** Rua Emílio Moreira, 1308, bairro Praça 14 de Janeiro, zona sul de Manaus - Amazonas. CEP: 69020-040.

**Quando?** Horários de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h [exceto feriados].

**Atendimento prioritário:** Mencionados na Lei Federal nº 14.626 de 19 de julho de 2023 e superprioridade com os mencionados na Lei Estadual nº 5.573 de 17 de agosto de 2021.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Imediato [autoatendimento] ou conforme ordem de prioridade e chegada.

# SERVIÇOS

Nossa atuação

# Portal do Contribuinte do Amazonas

**O que é? Para quê serve?** O portal é a solução tecnológica de consulta de pendências financeiras ligadas a impostos como IPVA, ICMS e ITCMD, além de multas e outros débitos não tributários do Estado do Amazonas, com:

- Acesso via conta Gov.br ou certificado digital, por meio do site <https://portaldocontribuinte.pge.am.gov.br/>.
- Consulta detalhada de CDA.
- Simulação de parcelamento em tempo real.
- Pagamento via PIX com baixa imediata.

**Principais etapas:** Acesso, análise, orientação, simulação de acordos e pagamentos.

# Portal do Contribuinte do Amazonas

## Canais de atendimento

- WhatsApp (92) 99403-4980: Sistema multi-atendente para agilidade (segunda a sexta, das 8h às 14h).
- E-mail: [parcelamento@pge.am.gov.br](mailto:parcelamento@pge.am.gov.br) (Envio de documentos e formalização) (segunda a sexta, das 8h às 14h).
- Balcão Virtual: Videoconferência com técnicos e procuradores (segunda a sexta, das 8h às 14h).

**Atendimento prioritário:** Mencionados na Lei Federal nº 14.626 de 19 de julho de 2023 e superprioridade os mencionados na Lei Estadual nº 5.573 de 17 de agosto de 2021.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Imediato (autoatendimento) ou conforme ordem de contato.

# Câmaras de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos

**O que é? Para quê serve?** As **Câmaras de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos - CPRACs**, são estruturas que tem o objetivo de promover a autocomposição de controvérsias administrativas ou judiciais que envolvam a Administração Pública Estadual Direta e Indireta.

A **Primeira Câmara de Prevenção Administrativa de Conflitos**, atua nas questões envolvendo servidores públicos, civis ou militares, ativos ou inativos e seus dependentes, da Administração Pública Estadual Direta e Indireta. E a **Segunda Câmara de Prevenção Administrativa de Conflitos**, com atuação nas demais questões residuais.

**Público-alvo:** Servidores e ex-servidores, bem como sociedade civil em geral.

**Principais etapas:** Protocolo, análise, eventuais diligências, celebração de acordo, e homologação.

# Câmaras de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos

Como acesso? Através do WhatsApp: [92] 3649-3184, e-mail [1cprac.pgeam@gmail.com](mailto:1cprac.pgeam@gmail.com) e presencial, mediante agendamento no **Agendamento CPRAC**.

Para o protocolo, em atendimento presencial da Sede da Procuradoria, ou através do **Protocolo Virtual**, com os assuntos pertinente e documentos pertinentes:

- Requerimento de Abono de Permanência, para civis;
- Requerimento de Adicional por Tempo de Serviço – ATS, para militar;
- Requerimento de concessão de promoção com base em proposta de promoção veiculada em boletim geral ou reservado. para militar;
- Requerimento de indenização de férias [inativos e exonerados], para civis;
- Requerimento de indenização de férias [inativos e exonerados], para militar;

# Câmaras de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos

- Requerimento de gratificação de curso, para civis;
- Requerimento de gratificação de curso, para militar;
- Requerimento de indenização por licença especial não gozadas (inativos e exonerados), para civis;
- Requerimento de indenização por licença especial não gozadas (inativos e exonerados), para militar;
- Requerimento de pertinência temática em gratificação de curso, para militar;
- Requerimento de diferenças remuneratórias por promoção retroativa, para militar;
- Requerimento de quintos reconhecidos pela COMARE, para civis;
- Requerimento de pertinência temática em gratificação de curso, para civis;
- Requerimento de diferenças remuneratórias por promoção de servidor do magistério, para civis;
- Requerimento de retroativos derivados de revisão ou reajuste salarial com percentual e data fixados em lei específica, para civis;

# Câmaras de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos

- Requerimento de promoção de investigadores, escrivães e peritos da Polícia Civil do Estado do Amazonas;
- Requerimento de quintos reconhecidos pela COMARE, para civis;
- Requerimento de retroativo de revisão salarial, para civis;
- Requerimento de qualquer matéria não listada acima, para civis;
- Requerimento de qualquer matéria não listada acima, para militar;
- Requerimento de retroativo de revisão salarial, para militar;
- Requerimento de verbas rescisórias de servidores comissionados, para civis.

**Atendimento prioritário:** Mencionados na Lei Federal nº 14.626 de 19 de julho de 2023 e superprioridade os mencionados na Lei Estadual nº 5.573 de 17 de agosto de 2021.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Conforme agendamentos e diligências.

# Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa

**Para quê serve?** Destina-se ao gerenciamento e formalização de acordos de parcelamento de créditos tributários e não tributários devidos ao Estado do Amazonas não judicializados.

## Como acesso?

- WhatsApp [92] 99403-4980: Sistema multi-atendente para agilidade [segunda a sexta, das 8h às 14h].
- Balcão Virtual: Videoconferência com técnicos e procuradores [segunda a sexta, das 8h às 14h].
- E-mail: [parcelamento@pge.am.gov.br](mailto:parcelamento@pge.am.gov.br) [Envio de documentos e formalização] [segunda a sexta, das 8h às 14h].

# Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa

**Público-alvo:** Sociedade civil em geral.

**Atendimento prioritário:** Mencionados na Lei Federal nº 14.626 de 19 de julho de 2023 e super-prioridade os mencionados na Lei Estadual nº 5.573 de 17 de agosto de 2021.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Conforme agendamentos e diligências.

**Principais etapas:** Protocolo, análise, eventuais diligências e aprovação.

# Transações tributárias

**Para quê serve?** A Transação Tributária é um instrumento legal de resolução consensual de litígios fiscais entre o contribuinte e o Estado do Amazonas. Prevista na legislação estadual, permite que débitos tributários contestados — inclusive os já judicializados — sejam resolvidos por meio de negociação com concessões mútuas, como descontos em multas e juros, ampliação de prazos ou outras condições estabelecidas em edital ou por proposta individual. O objetivo é reduzir a litigiosidade tributária, desonerar o Judiciário e oferecer ao contribuinte uma via legítima e vantajosa de regularização fiscal.

**Público-alvo:** Contribuintes pessoas físicas ou jurídicas com débitos tributários estaduais contestados ou em contencioso administrativo e judicial.

## Como acessar:

- Portal do Contribuinte: [portaldocontribuinte.pge.am.gov.br](http://portaldocontribuinte.pge.am.gov.br)
- E-mail: [parcelamento@pge.am.gov.br](mailto:parcelamento@pge.am.gov.br)
- WhatsApp (92) 99403-4980: segunda a sexta, das 8h às 14h
- Presencial: Sede da PGE-AM, mediante agendamento.

# Transações tributárias

**Atendimento prioritário:** Conforme Lei Federal nº 14.626/2023 e Lei Estadual nº 5.573/2021.

**Previsão de tempo de atendimento:** Conforme edital de transação vigente ou análise individualizada do pedido.

**Principais etapas:** Verificação de elegibilidade → Análise do débito e do contencioso → Proposta de transação → Negociação e formalização → Homologação → Cumprimento das condições e extinção do crédito.

# Consultivo e judicial do Estado

**Para quê serve?** A atuação compreende o assessoramento jurídico preventivo e estratégico de órgãos estaduais, garantindo a conformidade normativa de processos administrativos, contratos e políticas públicas. Simultaneamente, engloba a representação processual e o patrocínio de causas em que o Estado é parte ou interessado, operando na preservação da supremacia do interesse público perante as instâncias do Poder Judiciário.

**Público-alvo:** Gestores públicos, órgãos e entidades do Estado do Amazonas.

**Como acessar:** Por meio de ofício ou processo administrativo dirigido à Procuradoria competente, conforme a matéria.

**Atendimento prioritário:** Conforme a urgência e natureza do caso; prazos processuais são observados com rigor.

**Previsão de tempo:** Conforme a complexidade da matéria, prazo legal aplicável e volume de demandas.

**Principais etapas:** Recebimento da demanda → Distribuição à Procuradoria especializada → Análise jurídica → Elaboração de parecer/contestação/petição → Submissão à revisão → Resposta ao órgão ou atuação no processo judicial.

# Residência jurídica

## O que é e para quê serve?

A Residência Jurídica da PGE-AM é um programa de formação prática avançada destinado a bacharéis em Direito que desejam vivenciar, de forma imersiva e supervisionada, o cotidiano da advocacia pública estadual.

Os residentes atuam ao lado de procuradores experientes nas diversas procuradorias especializadas do órgão — tributária, judicial, administrativa, ambiental e outras — desenvolvendo competências técnicas aplicadas à defesa do Estado.

O programa contribui para a formação de profissionais comprometidos com o Direito Público e com o interesse coletivo, sendo um diferencial na carreira de quem almeja a advocacia pública.

**Público-alvo:** Bacharéis em Direito.

**Como acessar:** Inscrições por processo seletivo, conforme editais publicados no site da PGE-AM e no Diário Oficial do Estado.

# Residência jurídica

**Principais etapas:** Publicação do edital → Inscrição → Seleção (provas) → Resultado → Início do programa → Atividades supervisionadas → Avaliação e certificação.

**Atendimento prioritário:** Não se aplica (seleção por edital público, conforme legislação específica).

**Previsão de tempo:** Conforme calendário do processo seletivo e duração do programa definidos em edital.

# Biblioteca jurídica

## O que é e para quê serve?

A Biblioteca Jurídica da PGE disponibiliza um acervo especializado em Direito Público, Tributário, Administrativo, Constitucional e Processual, composto por livros, periódicos, legislação e doutrina para apoiar o trabalho dos procuradores, servidores e estagiários do órgão.

A Biblioteca é o suporte acadêmico e técnico das atividades fins da Procuradoria, contribuindo para a qualidade das peças jurídicas, pareceres e estudos produzidos pelo órgão.

**Público-alvo:** Procuradores, servidores e estagiários da PGE. Pesquisadores externos podem solicitar acesso mediante autorização.

# Biblioteca jurídica

## Como acessar:

Presencial: Sede da PGE — segunda a sexta, das 8h às 14h.

Consultas sobre disponibilidade de obras: via e-mail institucional ou pessoalmente.

**Atendimento prioritário:** Não se aplica.

**Previsão de tempo:** Imediato para consulta local; prazos de empréstimo conforme regulamento interno.

**Principais etapas:** Acesso à biblioteca → Consulta ao catálogo → Solicitação de obra → Empréstimo ou consulta local → Devolução no prazo.

# Estágio

**O que é e para quem serve?** O Programa de Estágio da PGE oferece a estudantes universitários a oportunidade de desenvolver habilidades práticas no ambiente da advocacia pública, com atuação nas diversas procuradorias e coordenadorias do órgão.

Os estagiários são supervisionados por procuradores e servidores experientes e participam ativamente da rotina jurídica e administrativa do órgão.

As vagas são oferecidas prioritariamente para cursos de Direito, podendo contemplar outros cursos de ensino superior conforme a necessidade das unidades administrativas.

**Público-alvo:** Estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação em Direito e áreas afins, vinculados a instituições de ensino com convênio vigente com a PGE.

# Estágio

## Como acessar:

- Processo seletivo publicado no site da PGE e no Diário Oficial do Estado.
- Convênio de estágio celebrado entre a instituição de ensino e a PGE.

## Informações:

- [www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br) ou pelo telefone (92) 3649-3100.

**Atendimento prioritário:** Não se aplica (acesso por processo seletivo).

**Previsão de tempo:** Conforme calendário de processo seletivo definido em edital. Duração do estágio conforme previsto no Termo de Compromisso, observada a legislação de estágios (Lei Federal nº 11.788/2008).

**Principais etapas:** Publicação do edital → Inscrição → Processo seletivo → Celebração do Termo de Compromisso → Início das atividades → Supervisão e avaliação periódica → Encerramento e declaração de estágio.

# Laboratório de Inovação (Lumina)

**O que é e para quê serve?** O Lumina é o Laboratório de Inovação da PGE, espaço dedicado ao desenvolvimento de soluções tecnológicas, metodologias ágeis e projetos de transformação digital aplicados à gestão jurídica pública.

O laboratório atua na fronteira entre o Direito e a tecnologia, explorando ferramentas de inteligência artificial, automação de processos, análise de dados e design de serviços para tornar a atuação da Procuradoria mais eficiente, transparente e orientada ao cidadão.

O Lumina também promove uma cultura de inovação dentro do órgão, conectando a PGE a redes de inovação pública, universidades e outras instituições de vanguarda.

**Público-alvo:** Servidores e procuradores da PGE; órgãos públicos estaduais parceiros; instituições acadêmicas e de pesquisa em projetos colaborativos.

## Como acessar:

- Telefone: (92) 3649-3131. E-mail e informações, via site institucional [www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br)
- Presencial: Sede da PGE-AM — segunda a sexta, das 8h às 14h.

# Laboratório de Inovação (Lumina)

**Atendimento prioritário:** Não se aplica.

**Previsão de tempo:** Conforme o escopo e complexidade de cada projeto ou demanda de inovação.

**Principais etapas:** Identificação da demanda ou problema → Diagnóstico e mapeamento → Prototipagem da solução → Testes e validação → Implementação → Monitoramento e aprendizado contínuo.



# Ouvidoria e SIC

A **ouvidoria** exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas na Plataforma Integrada de ouvidoria e Acesso à informação (**Fala.BR**).

O **Fala.BR** foi desenvolvido para receber reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios relacionados a servidores e serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades do Governo do Estado.

**Denúncia:** comunique um ato ilícito praticado contra a Administração Pública, prática de irregularidade por agentes públicos, ou violação de direitos humanos.

Denúncias podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato, não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto Estadual nº 40.636/2019.

# Ouvidoria e SIC



**Reclamação:** manifeste sua insatisfação com a prestação de um serviço público prestado pela PGE, sendo o meio que pode ser utilizado para fazer críticas e relatar ineficiência ou omissão na prestação do serviço.

**Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria de atendimento.



**Elogio:** expresse se você está satisfeito com um atendimento ou prestação de serviço.

**Solicitação:** solicite a adoção de providências por parte da Ouvidoria.

**Acesso a informação:** facilitar o acesso às informações públicas.



# Ouvidoria e SIC

**Atendimento presencial:** Necessário o nome, e-mail, número do documento e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

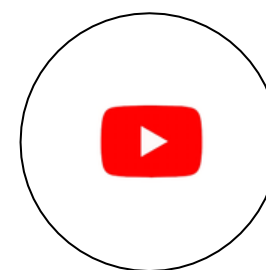
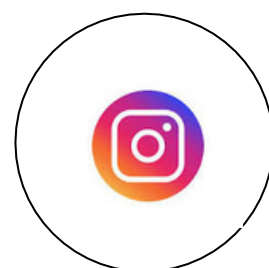
- Presencial: Sede-PGE (Rua Emílio Moreira, 1308, Praça 14 de Janeiro, Manaus – Amazonas)
- E-mail: [ouvidoria@pge.am.gov.br](mailto:ouvidoria@pge.am.gov.br) ou [sic@pge.am.gov.br](mailto:sic@pge.am.gov.br)
- Telefone: (92) 3649-3163

**Prazos: (presencial/WhatsApp/Telefone/E-mail)** Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

**Prazos: (Fala.BR)** Até 30 (trinta) dias corridos. **SIC** até 20 (vinte) dias corridos, ambos podendo ser prorrogados.

**Horários:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

## **Siga, curta e compartilhe a PGE nas redes sociais**





GOVERNO DO  
**AMAZONAS**  
A FORÇA DA NOSSA GENTE

**PGE** | Rua Emílio Moreira, 1308, bairro Praça 14 de Janeiro,  
CEP: 69020-040 | Manaus - Amazonas.  
[www.pge.am.gov.br](http://www.pge.am.gov.br)