CARTA
DE SERVIÇOS

Guia para conhecer e utilizar nossos serviços

PGE-AM
Procuradoria Geral do Estado

GOVERNO DO
AMAZONAS

Atualizado em setembro de 2026

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

Coordenador de Transparência e Ouvidoria

Francisca Claudeane Brito da Silva

Coordenadora de Cerimonial e Comunicação

Procurador-Geral do Estado

Giordano Bruno Costa da Cruz

Subprocurador-Geral do Estado

Mateus Severiano da Costa

Subprocurador-Geral Adjunto I

Rafael Lins Bertazzo

Subprocurador-Geral Adjunto II

Paulo Bernardo Lindoso e Lima

Subprocuradora-Geral Adjunta III

Élida de Lima Reis Corrêa

Corregedora

Clara Maria Lindoso e Lima

SUMÁRIO

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

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 n° 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, norteando 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 e portaldocontribuinte.pge.am.gov.br/.

Fala.BR (manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) e **Informa.BR** (acesso a informação).

WhatsApp: (92) 99403-4980 (dívida ativa). (92) 3649-3184 (CPRAC).

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 Divida 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 Temporario: (92) 3649-3119

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento por telefone

Procuradoria do Contencioso Tributário: (92) 3649-3117
Procuradoria de Execuções Fiscais: (92) 3649-3177
Procuradoria Previdenciaria e Financeira: (92) 3649-3161
Procuradoria da Dívida Ativa: (92) 3649-3155
Coordenadoria de Parcelamento da Divida 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 8:30min às 16:30h (serviços de protocolo), e 08h às 15h (atendimento ao público) (exceto feriados). (Excepcionalidades em atendimento presencial que exigam fichas ou marcação prévia).

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 15h).
- E-mail: parcelamento@pge.am.gov.br (Envio de documentos e formalização) (segunda a sexta, das 8h às 15h).
- Balcão Virtual: Videoconferência com técnicos e procuradores (segunda a sexta, das 8h às 15h).

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 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 15h).
- Balcão Virtual: Videoconferência com técnicos e procuradores (segunda a sexta, das 8h às 15h).
- E-mail: parcelamento@pge.am.gov.br (Envio de documentos e formalização) (segunda a sexta, das 8h às 15h).

Coordenadoria de Parcelamento da Dívida Ativa

Público-alvo: Pessoas físicas e jurídicas com débitos tributários ou não tributários inscritos na Dívida Ativa Estadual.

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: Atendimento imediato nos canais disponíveis, observada a demanda existente.

Principais etapas: Recebimento da solicitação; Análise da documentação e dos débitos; Solicitação de complementação documental, quando necessária; Formalização do pagamento à vista ou do parcelamento; Emissão das guias e conclusão do atendimento e Autorização da carta de anuência.

Documentos necessários: Documento de identificação do requerente, CPF ou CNPJ e demais documentos exigidos pela legislação aplicável ao caso concreto.

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:

- Conforme edital ou proposta da Procuradoria.

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 politicas 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 especifica).

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 quê 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 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 (Lúmina)

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
- Presencial: Sede da PGE-AM — segunda a sexta, das 8h às 15h.

Laboratório de Inovação (Lúmina)

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 nas plataformas Fala.BR (para manifestações de ouvidoria) e Informa.BR (para pedidos de acesso à informação).

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 ou sic@pge.am.gov.br
- Telefone: (92) 3649-3163

Prazos: (presencial/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. **Informa.BR** até 20 (vinte) dias corridos, ambos podendo ser prorrogados.

Horários: Segunda a sexta-feira, das 8h às 15h.

Siga, curta e compartilhe a PGE nas redes sociais

PGE | Rua Emílio Moreira, 1308, bairro Praça 14 de Janeiro,
CEP: 69020-040 | Manaus - Amazonas.
www.pge.am.gov.br