

CARTA DE SERVIÇOS

PGEAM
Procuradoria Geral do Estado



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

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

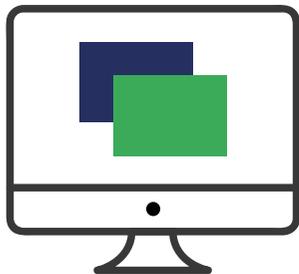
Rua Emílio Moreira, 1308, bairro Praça 14 de Janeiro, zona sul de Manaus - Amazonas. CEP: 69020-040 De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h [exceto feriados].



Atendimento por Telefone

[92] 3649-3100

[92] 3649-3101



Atendimento Virtual

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.

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

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/

The image shows a screenshot of the 'Consulta Processo' web interface. At the top, there are two radio buttons: 'Processo' (selected) and 'Protocolo'. Below them is a search input field with a magnifying glass icon. A blue arrow points from this search area to a 'RESTRITO' menu. This menu contains three items: 'Login', 'Troca Senha', and 'Recupera Senha', each with a checkbox. A second blue arrow points from the 'RESTRITO' menu to the 'ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL' section. This section has two radio buttons: 'Nº. Processo' (selected) and 'Nº. Protocolo'. Below each radio button is an input field with the placeholder '(NNNNNN/AAAA)'. At the bottom of this section is a 'Pesquisar' button.

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.

The image shows a screenshot of the 'Fale Conosco' web interface. At the top left, there is a 'Dúvidas' button. Below it, the heading 'ENVIE UMA MENSAGEM PARA' is followed by three input fields: 'Seu nome (obrigatorio)', 'Seu e-mail (obrigatorio)', and 'Assunto'. Below these is a large text area for 'Sua mensagem' and a green 'Enviar' button at the bottom right.

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.

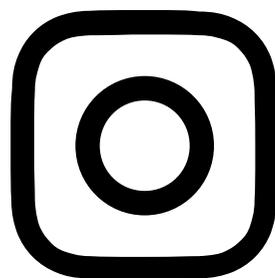


ENCONTRE A PGE-AM NAS REDES SOCIAIS



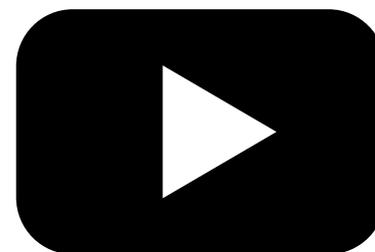
FACEBOOK

**Procuradoria Geral
do Estado do
Amazonas**



INSTAGRAM

@pge.am



YOUTUBE

@procuradoriaam

PGEAM

Procuradoria Geral do Estado



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO