

# Carta de Serviços aos Usuários



# Saiba mais sobre os serviços oferecidos pela **Cigás!**

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO</b>                                                                                                         | <b>04</b> |
| <b>COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA</b>                                                                                              | <b>05</b> |
| <b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b>                                                                                              | <b>08</b> |
| <b>SERVIÇOS</b>                                                                                                             | <b>10</b> |
| FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL                                                                                                 | <b>12</b> |
| MOVIMENTAÇÃO DE GÁS NATURAL                                                                                                 | <b>15</b> |
| VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS (PRESSÃO E VAZÃO), COMPOSIÇÃO DO GÁS<br>E PODER CALORIFICO, FORNECIDOS PELO SUPRIDOR | <b>18</b> |
| RELIGAÇÃO                                                                                                                   | <b>21</b> |
| ATENDIMENTO A POSSÍVEIS VAZAMENTOS DE GÁS NATURAL NA RDGN                                                                   | <b>23</b> |
| ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO                                                                                      | <b>26</b> |
| ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS                                                                                        | <b>29</b> |
| <b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>                                                                                                | <b>32</b> |
| 117                                                                                                                         | <b>33</b> |
| CANAL CLIENTE                                                                                                               | <b>35</b> |
| OUVIDORIA                                                                                                                   | <b>39</b> |
| SIC                                                                                                                         | <b>41</b> |

## Apresentação

A Carta de Serviços da Companhia de Gás do Amazonas traz informações sobre seus serviços e de que forma os cidadãos podem acessá-los.

Assim, a Companhia de Gás do Amazonas apresenta as informações sobre os compromissos da Companhia com padrões de qualidade de atendimento e características dos serviços fornecidos, de forma a explicitar o atendimento ao interesse coletivo que justificou a sua criação.





# Missão Visão Valores



## MISSÃO

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e sustentável do estado do Amazonas.

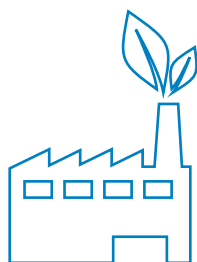


## VISÃO

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 52 mil unidades consumidoras contratadas até 2030.

## VALORES

-  Valorização dos colaboradores
-  Satisfação do cliente
-  Inovação e melhoria contínua
-  Preservação da vida
-  Excelência nos resultados
-  Responsabilidade socioambiental
-  Integridade, transparência e ética





# Serviços



# SERVIÇOS

Em suas atividades, a Companhia de Gás do Amazonas presta os seguintes serviços:



**Fornecimento de gás natural**



**Movimentação de gás natural**



**Verificação das condições operacionais (pressão e vazão), composição do gás e poder calorífico, fornecidos pelo supridor**



**Religação**



**Atendimento a possíveis vazamentos de gás natural na RDGN**



**Atendimento para falha no fornecimento**



**Acompanhamento de obras de terceiros**



# Fornecimento de Gás Natural





# FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

## O QUE É?

Fornecimento de gás natural ao consumidor final por gasoduto ou outro modal.

## QUEM PODE UTILIZAR?

Pessoas jurídicas ou físicas.

## QUAIS REQUISITOS?

Estudo de viabilidade econômica e assinatura do contrato.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

Definido no contrato de fornecimento.

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco> ou

Presencial: sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro: Flores, Manaus – AM, CEP 69058-830.

# FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

- ☑ Solicitação do serviço de fornecimento de gás natural;
- ☑ Análise de viabilidade técnica e econômica do fornecimento;
- ☑ Informação ao usuário do resultado e condições contratuais;
- ☑ Se positivo, celebração de contrato de fornecimento ou de adesão;
- ☑ Elaboração de projeto executivo de fornecimento;
- ☑ Obtenção de licenças/autorizações;
- ☑ Construção das instalações;
- ☑ Procedimentos operacionais;
- ☑ Início do fornecimento.

## Movimentação de Gás Natural





# MOVIMENTAÇÃO DE GÁS

## O QUE É?

Modalidade de prestação dos serviços locais de gás canalizado para atendimento aos consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores.

## QUEM PODE UTILIZAR?

Pessoas jurídicas enquadradas como usuário do serviço de movimentação de gás, na forma da legislação estadual vigente, que autoriza a instituição e regulamenta a modalidade de Serviços de Distribuição intitulada Serviços de Movimentação de Gás, assim como estabelece as condições gerais da sua prestação no estado do Amazonas.

O usuário pode obter mais informações sobre esta modalidade por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Telefone: 117 ou 0800 723 3202

E-mail: atendimento@cigas.com.br

## QUAIS REQUISITOS?

- Atender a legislação estadual vigente.



**Clique aqui** e  
acesse a Resolução

# MOVIMENTAÇÃO DE GÁS

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

30 (trinta) dias contados do recebimento, pela Concessionária, do aviso prévio e/ou da solicitação de prestação do serviço de movimentação de gás emitida(s) pelo agente interessado, observado o disposto na forma da legislação estadual vigente

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Por meio de emissão do aviso prévio e/ou da solicitação de prestação do serviço de movimentação de gás destinada(s) à Gerência de Comercialização e Marketing da Cigás e ao órgão regulador, localizadas nos seguintes endereços:

**Cigás:** Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro: Flores, Manaus – AM, CEP 69058-830.

**ARSEPAM:** Av. Álvaro Maia, 2.357- 11º andar - sala 1101 - Adrianópolis - Ed. Comercial Corporate Trade Center, Manaus – AM, CEP 69057-035.

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

Conforme procedimento definido na forma da legislação estadual vigente



**Clique aqui** e  
acesse a Resolução

**Verificação das  
condições operacionais  
(pressão e vazão),  
composição do gás e  
poder calorífico,  
fornecidos pelo  
supridor**



Clique aqui para  
voltar ao [sumário](#)





# VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS (PRESSÃO E VAZÃO), COMPOSIÇÃO DO GÁS E PODER CALORÍFICO, FORNECIDOS PELO SUPRIDOR

## O QUE É?

Validação das condições operacionais de pressão, temperatura e poder calorífico superior (PCS) do gás natural fornecido.

## QUEM PODE UTILIZAR?

O cliente pessoa jurídica.

## QUAIS REQUISITOS?

Análise da solicitação, programação do serviço, execução da atividade em campo e envio ao cliente dos dados levantados e conclusão do processo.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

É de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento, pela Cigas, da solicitação do usuário.

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco> ou

Presencial: sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro Flores, Manaus – AM, CEP 69058-830.

# VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS (PRESSÃO E VAZÃO), COMPOSIÇÃO DO GÁS E PODER CALORÍFICO, FORNECIDOS PELO SUPRIDOR

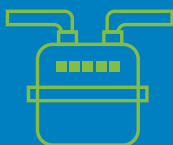
## **QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?**

- ☑ Solicitação de verificação das condições operacionais de pressão e vazão por parte da Cigás, e Poder Calorífico Superior (PCS) e composição do gás, direto do supridor;
- ☑ Análise da solicitação enviada à Cigás;
- ☑ Realização da medição do nível de pressão, vazão e/ou Poder Calorífico Superior (PCS) individual.

## **COMO O USUÁRIO CONSEGUE CHECAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?**

Por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h). Em situações de emergência ou reclamação, ligar para 117 e selecionar a opção 1, que a ligação será direcionada ao Centro de Controle Operacional, que funciona 24h por dia, em todos os 07 dias da semana.

# Religação de Gás Natural





# RELIGAÇÃO

## O QUE É?

Restabelecimento do fornecimento do gás natural ao cliente, após sanadas as pendências que originaram a interrupção.

## QUEM PODE UTILIZAR?

O cliente pessoa física ou jurídica.

## QUAIS REQUISITOS?

Sanar as pendências que originaram a interrupção do fornecimento.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

- 24 (vinte e quatro) horas para clientes do varejo (comercial e residencial);
- 96 (noventa e seis) horas para os clientes dos demais segmentos

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?

- ☑ Validação da eliminação das pendências;
- ☑ Programação do serviço;
- ☑ Aplicação da Lista de Verificação das instalações (LV) até o CRM.

## COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?

Por meio dos canais de atendimento do SAC acima listados.

# Atendimento a possíveis vazamentos de gás natural na RDGN



# ATENDIMENTO A POSSÍVEIS VAZAMENTOS DE GÁS NATURAL NA RDGN

## **O QUE É?**

Atendimento imediato para fuga indesejável de gás natural na RDGN da Cigás.

## **QUEM PODE UTILIZAR?**

O cliente, pessoa física ou jurídica, ou qualquer pessoa podem comunicar a ocorrência à Cigás.

## **QUAIS REQUISITOS?**

Não há requisitos. A Cigás atende todas as ocorrências de vazamento na sua Rede de Distribuição de Gás Natural, não se responsabilizando por eventos nos equipamentos ou instalações internas do cliente.

## **QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?**

- 24 (vinte e quatro) horas para atendimentos programados;
- Imediato, em casos emergenciais.

## **COMO AGENDAR O SERVIÇO?**

Telefone: 117 , opção 1 ou ligue 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco> ou

# ATENDIMENTO A POSSÍVEIS VAZAMENTOS DE GÁS NATURAL NA RDGN

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?

- ☑ Inspeção visual e com detector de gás para identificação do possível vazamento;
- ☑ Caso seja identificado vazamento, bloqueio da(s) válvula(s) visando sanar o vazamento;
- ☑ Correção da não conformidade que esteja sob responsabilidade da Cigás. Em caso de áreas internas dos clientes, o cliente é informado do vazamento e solicita-se entrar em contato com o CCO (117) para se informar das empresas indicadas para execução do serviço;

## COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco> ou



# Atendimento para falha no fornecimento



# ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO

## O QUE É?

Atendimento para ocorrência que afeta o fornecimento de gás para o cliente.

## QUEM PODE UTILIZAR?

O cliente pessoa física ou jurídica.

## QUAIS REQUISITOS?

Não há requisitos, podendo qualquer cliente informar a ocorrência para eliminação da causa, limitada às instalações da Cigás.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

Imediato.

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

# ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?

- ☑ Avaliação da ocorrência;
- ☑ Manutenção, se necessária;
- ☑ Liberação do fornecimento de gás para o cliente.

## COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?

Utilizando-se os meio dos canais de atendimento:

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

## Acompanhamento de obras de terceiros





# ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS

## O QUE É?

Disponibilização de colaborador da Cigás e/ou prestador de serviços por ela contratado, para acompanhar obras de terceiros próximas à Rede de Distribuição de Gás Natural.

## QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer parte interessada.

## QUAIS REQUISITOS?

Apresentação do projeto de construção e demais documentos aplicáveis para liberação da obra pretendida;

Avaliação da documentação e viabilidade.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

10 (dez) dias para avaliação da documentação e resposta.

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

# ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS

## **QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?**

- ☑ Avaliação da documentação e realização de apontamentos pela área de engenharia da Cigás;
- ☑ Liberação do projeto, após atendimento aos apontamentos acima;
- ☑ Acompanhamento da obra pela Cigás.

## **COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?**

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 | WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

## Canais de Atendimento



# CANAIS DE ATENDIMENTO



## LIGUE 117 O QUE É?

É o canal central de atendimento telefônico da Cigás, estruturado para acolher e processar de forma ágil, clara e eficiente as demandas de toda a sociedade. Ao ligar, o usuário conta com direcionamento rápido para duas frentes distintas:

**Opção 1 – Emergência e Obras** (Direcionado ao Centro de Controle Operacional - CCO): Atendimento imediato focado na segurança de instalações, pessoas, patrimônio e meio ambiente. Deve ser acionado para relatos de suspeitas de vazamento de gás, notificações urgentes de escavações nas proximidades da rede de distribuição e demandas de acompanhamento de obras

**Opção 2 – SAC** (Serviço de Atendimento ao Cliente): Canal dedicado à sistematização e tratamento de manifestações comerciais e gerais, incluindo pedidos de informação, solicitações de serviços, reclamações, opiniões, elogios e sugestões.

Plantão 24h, 7 dias por semana (com foco em emergências). - Ligação gratuita a partir de telefones fixos ou móveis.

## QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer parte interessada.

## EMERGÊNCIA

Considera-se emergência toda ocorrência na rede de distribuição de gás natural no Amazonas, que resulte ou possa resultar em danos às instalações, às pessoas, ao patrimônio e/ou ao meio ambiente, exigindo a adoção imediata de ações corretivas para o controle da situação e minimização de suas consequências..



# CANAIS DE ATENDIMENTO

## QUAIS REQUISITOS?

Não há exigência de requisitos complexos, apenas a identificação pessoal básica (como telefone ou e-mail) para que possamos fornecer o devido retorno sobre a demanda. A manifestação poderá ser registrada sob total sigilo, se solicitado.

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

Para demandas de Emergência (Opção 1), a adoção de ações corretivas e a mobilização técnica são imediatas. Para as demandas via SAC (Opção 2), o prazo varia de acordo com a complexidade da manifestação e será formalmente informado no ato do recebimento da demanda.

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

- 1. Contato inicial:** Entrar em contato com a Cigás por meio dos números telefônicos informados acima (escolhendo a opção desejada) ou demais canais oficiais;
- 2. Registro:** Registrar a sua manifestação, solicitação ou relato com o atendente;
- 3. Resposta:** Receber o retorno com a solução ou posicionamento dentro do prazo informado durante o atendimento.

## COMO O USUÁRIO CONSEGUE CHECAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR SOBRE ELE?

O acompanhamento do andamento de qualquer demanda comercial ou geral pode ser feito diretamente com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) através dos seguintes canais:

Telefone: 117 ou 0800 723 3202 (Opção 2) – Segunda a sexta, das 7h às 17h

WhatsApp: (92) 99316-6387

E-mail: atendimento@cigas.com.br

Site: <https://www.cigas.com.br/fale-conosco>

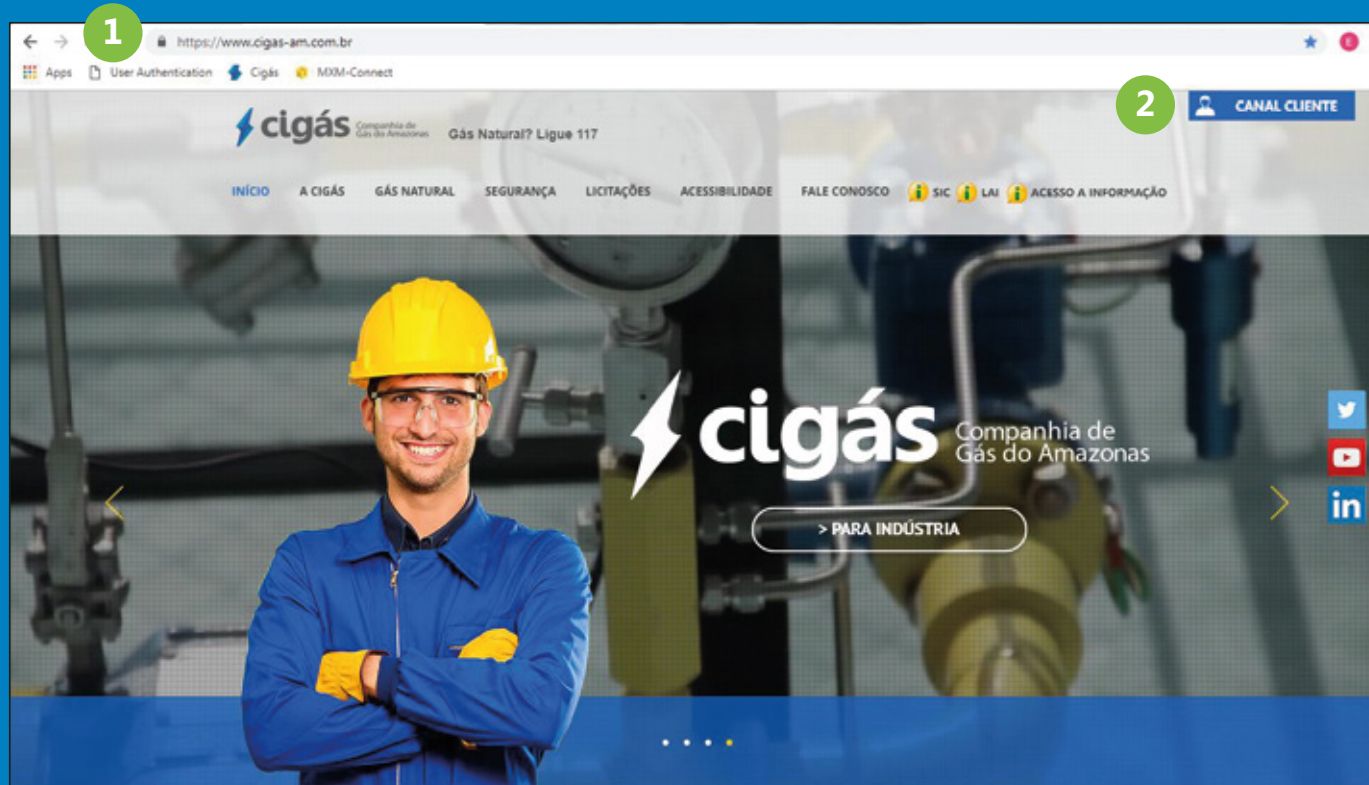
Presencial: Na sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro Flores.



## **CANAL CLIENTE**

### **O QUE É?**

Site de relacionamento disponibilizado pela CIGÁS, aos Clientes contratados, para acesso de Danfes, Boletos, Informativos, entre outros documentos, conforme tutorial a seguir:



**1**

**Acesse o site**  
[www.cigas-am.com.br](http://www.cigas-am.com.br)

**2**

**Clique no menu:**  
Canal Cliente



Clique aqui para  
voltar ao sumário

## CANAL CLIENTE

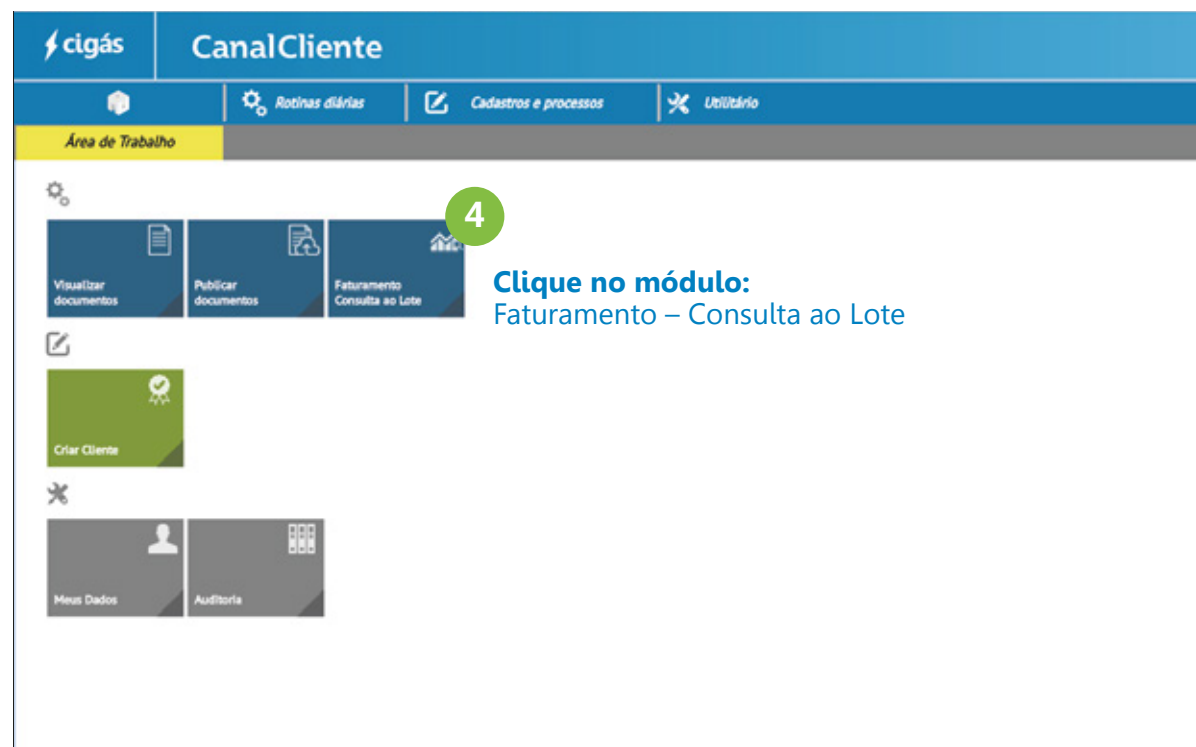


The image shows the login interface for 'Canal Cliente'. It has a blue background with the title 'Canal Cliente' at the top. Below the title, there are three input fields: 'Usuário' (User), 'Senha' (Password), and 'Ambiente' (Environment). The 'Ambiente' field is a dropdown menu currently showing 'CIGAS'. To the right of these fields is a 'Conectar' (Connect) button. At the bottom left is the 'cigas' logo, and at the bottom right is a link that says 'Esqueci minha senha' (I forgot my password).

3

**Ao ser cadastrado,**  
você receberá um usuário e senha de acesso no seu e-mail informado.

Para logar, informe usuário e senha e clique em conectar.

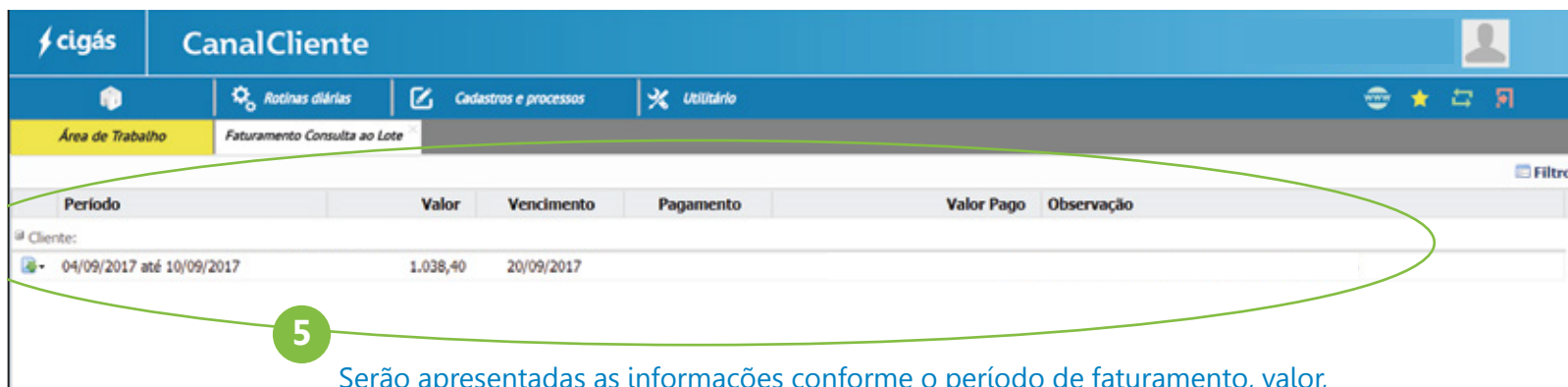


The image shows the 'Canal Cliente' dashboard. At the top is a header bar with the 'cigas' logo and the title 'Canal Cliente'. Below the header is a navigation bar with icons and labels for 'Rotinas diárias', 'Cadastros e processos', and 'Utilitário'. The main area is titled 'Área de Trabalho' (Work Area). It contains several tiles: 'Visualizar documentos', 'Publicar documentos', 'Faturamento Consulta ao Lote' (highlighted with a green circle and the number 4), 'Criar Cliente', 'Meus Dados', and 'Auditoria'.

4

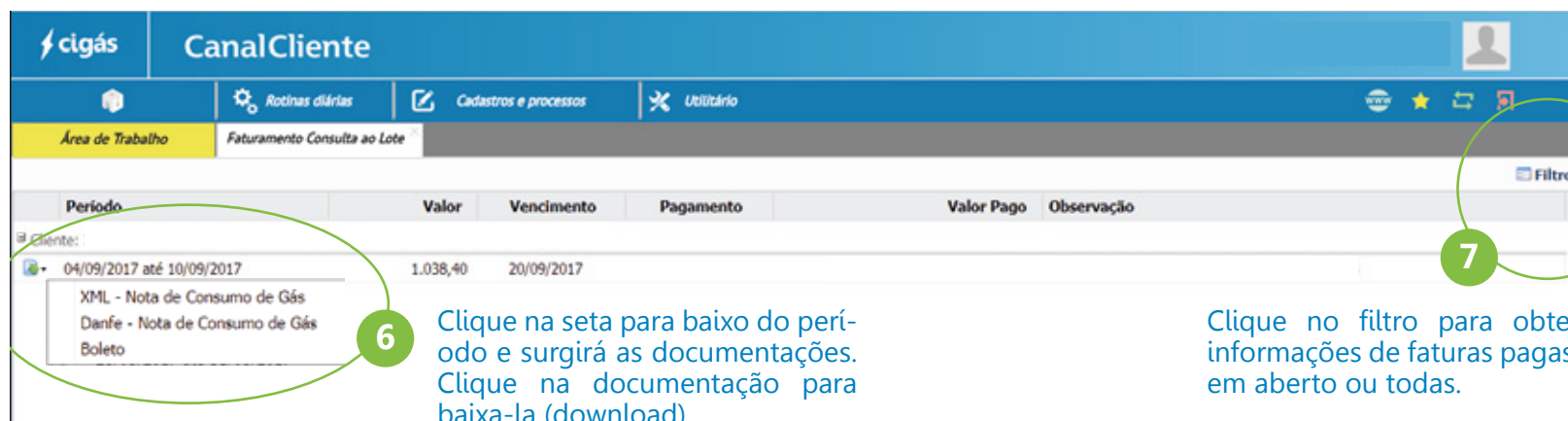
**Clique no módulo:**  
Faturamento – Consulta ao Lote

## CANAL CLIENTE



| Período                   | Valor    | Vencimento | Pagamento | Valor Pago | Observação |
|---------------------------|----------|------------|-----------|------------|------------|
| 04/09/2017 até 10/09/2017 | 1.038,40 | 20/09/2017 |           |            |            |

Serão apresentadas as informações conforme o período de faturamento, valor, vencimento, data de pagamento (utilizar o filtro), etc.



| Período                   | Valor    | Vencimento | Pagamento | Valor Pago | Observação |
|---------------------------|----------|------------|-----------|------------|------------|
| 04/09/2017 até 10/09/2017 | 1.038,40 | 20/09/2017 |           |            |            |

Clique na seta para baixo do período e surgirá as documentações. Clique na documentação para baixa-la (download).

Clique no filtro para obter informações de faturas pagas, em aberto ou todas.



## CANAL CLIENTE

The screenshot displays the 'CanalCliente' interface. At the top, there's a navigation bar with the Cigas logo and 'CanalCliente' title. Below it, a menu bar includes 'Rotinas diárias', 'Cadastros e processos', and 'Utilitário'. The main area shows a table with columns: Período, Valor, Vencimento, Pagamento, Valor Pago, and Observação. A row is visible for the period '04/09/2017 até 10/09/2017' with a value of '1.038,40' and a due date of '20/09/2017'. A 'Filtros' dialog box is open, allowing users to filter by Status (Em Aberto, Pago, Todos), Cliente, Período, Vencimento, Pagamento, and Observação. A green circle highlights the filter dialog, and a callout '8' points to it with the text 'No filtro, configure conforme sua necessidade.'

| Período                   | Valor    | Vencimento | Pagamento | Valor Pago | Observação |
|---------------------------|----------|------------|-----------|------------|------------|
| 04/09/2017 até 10/09/2017 | 1.038,40 | 20/09/2017 |           | 0,00       |            |

**Filtros**

Status: ☒ Em Aberto ☐ Pago ☐ Todos

Cliente:

Período:  Até

Vencimento:  Até

Pagamento:  Até

Observação:

Buscar

8

No filtro, configure conforme sua necessidade.



## **OUVIDORIA** **O QUE É?**

A Ouvidoria é o canal institucional responsável pelo recebimento, registro, análise, tratamento e acompanhamento das manifestações dos públicos interno e externo, compreendendo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplificações. Sua atuação visa fortalecer a transparência, a integridade, a melhoria contínua dos serviços prestados e o aprimoramento da gestão, assegurando tratamento imparcial, sigiloso e adequado às demandas recebidas.

**Importante:** manifestações relacionadas a emergências operacionais da rede de distribuição de gás natural não devem ser registradas na Ouvidoria, devendo ser direcionadas imediatamente ao Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, por meio do telefone 117.

## **QUEM PODE UTILIZAR?**

Qualquer cidadão, cliente, fornecedor, prestador de serviços, colaborador, parceiro institucional ou interessado que deseje apresentar manifestação relacionada às atividades da Companhia.

## **QUAIS REQUISITOS?**

Não há requisitos específicos para apresentação de manifestação. Recomenda-se o fornecimento do maior número possível de informações que permitam a adequada análise e tratamento da demanda.

## **QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?**

As manifestações serão respondidas em até 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, podendo esse prazo ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa ao manifestante, nos termos da legislação aplicável.

**COMO SOLICITAR O SERVIÇO?**

Portal Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

E-mail: [ouvidoria@cigas.com.br](mailto:ouvidoria@cigas.com.br)

Telefone: (92) 3303-5592

Presencial: Sede da Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

**QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?**

- ☒ Acessar os canais de atendimento listados acima;
- ☒ Registrar a manifestação;
- ☒ Recebimento e cadastro pela Ouvidoria;
- ☒ Encaminhamento da manifestação às áreas pertinentes;
- ☒ Análise e tratamento da manifestação;
- ☒ Adoção das providências cabíveis pelas áreas competentes;
- ☒ Envio da resposta final ao demandante, se o atendimento não for anônimo.

**COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELE?**

O acompanhamento poderá ser realizado por meio do Portal Fala.BR, pelo e-mail [ouvidoria@cigas.com.br](mailto:ouvidoria@cigas.com.br), pelo telefone (92) 3303-5592 ou presencialmente na sede da Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, localizada na Av. Torquato Tapajós, nº 6.100, Bairro Flores, Manaus/AM, CEP 69058-830, de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.



## **SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

### **O QUE É?**

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é a unidade responsável por receber, controlar, processar e responder os pedidos de acesso à informação dirigidos à Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Por meio do SIC, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações produzidas ou custodiadas pela Companhia, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

### **QUEM PODE UTILIZAR?**

Qualquer pessoa física ou jurídica. Não é necessário apresentar justificativa para solicitar informações de interesse público.

### **COMO FAZER SUA SOLICITAÇÃO?**

Portal Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>

E-mail: [sic@cigas.com.br](mailto:sic@cigas.com.br)

Telefone: (92) 3303-5592

Presencial: Sede da Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

### **QUAIS OS REQUISITOS?**

Informar nome e meio de contato para recebimento da resposta, além de descrever de forma clara e objetiva a informação pretendida.

## SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### **QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?**

20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso o pedido de acesso seja negado conforme a Lei nº 12.527/2011, o solicitante pode recorrer no prazo de 10 dias contados da sua ciência. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que elaborou a resposta inicial, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

### **COMO ACOMPANHAR SUA SOLICITAÇÃO?**

O acompanhamento do pedido de acesso à informação poderá ser realizado por meio do Portal Fala.BR, pelo e-mail [sic@cigas.com.br](mailto:sic@cigas.com.br), pelo telefone (92) 3303-5592 ou presencialmente na sede da Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, localizada na Av. Torquato Tapajós, nº 6.100, Bairro Flores, Manaus/AM, CEP 69058-830, de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.



