



Relatório Anual

Gestão da Ouvidoria

2024

Relatório Anual

Gestão da Ouvidoria

2024

Elaboração e Revisão

Gabrieli Simões de Oliveira

Diagramação

Gerência de Comunicação Institucional

Sumário

Apresentação	4	Dados Estatísticos	10
Breve histórico da Ouvidoria da Cigás	5	Matérias abordadas	15
Atribuições	6	Análise dos Pontos Recorrentes	16
Marco Regulatório Aplicável	7	Outros Destaques em 2024	18
Ouvidor	9	Canais de Atendimento	20
Responsabilidades do Ouvidor da Cigás	9		

1. Apresentação

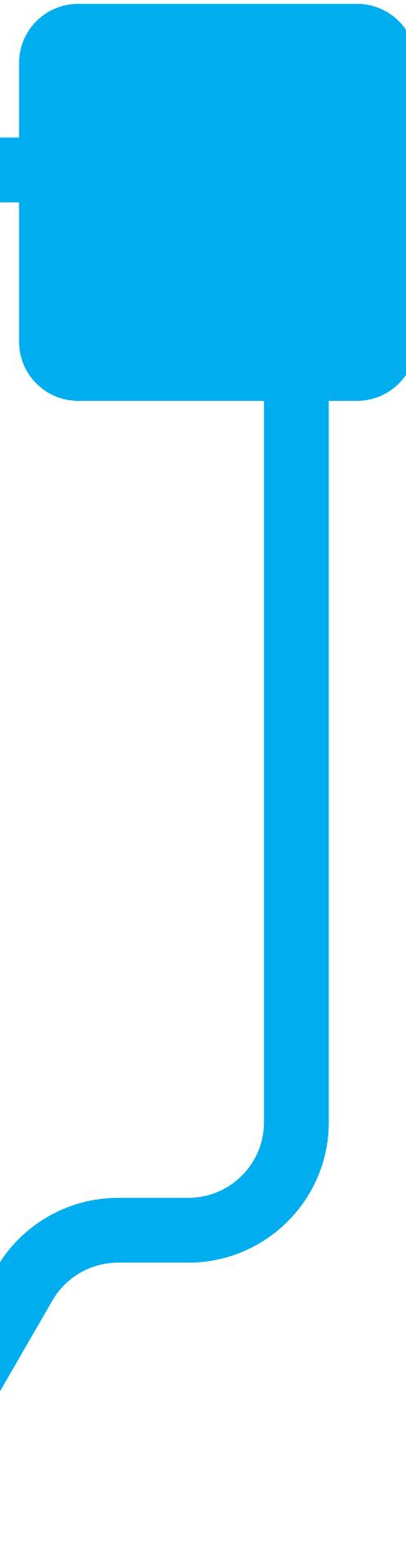
Alinhada aos valores institucionais de integridade, transparência e foco na satisfação do cliente, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2024. O documento consolida os resultados das manifestações recebidas no período, bem como as ações adotadas para aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Companhia.

O presente Relatório, elaborado em conformidade com o disposto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, contempla todos os atendimentos re-

gistrados em 2024, detalhando os motivos das manifestações, a análise de pontos recorrentes, as providências adotadas, os dados estatísticos consolidados, além de recomendações e sugestões de melhorias voltadas à qualificação da prestação dos serviços públicos sob responsabilidade da Cigás.

Integridade
transparência
satisfação cliente





2. Breve Histórico da Ouvidoria da Cigás

A Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS é uma concessionária de serviços públicos que atua no Estado do Amazonas na distribuição e comercialização de gás natural para diversos segmentos de mercado. Em constante processo de expansão, a Companhia busca consolidar-se como referência em soluções energéticas, ampliando sua presença na matriz energética amazonense.

Instituída pela Lei Estadual nº 2.325, de 08 de maio de 1995, com início das operações em 01 de fevereiro de 2010, a CIGÁS é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, tendo como acionistas o Governo do

Estado do Amazonas e a empresa Manaus Gás S/A. O contrato de concessão possui vigência de 30 (trinta) anos, contados a partir do início da operação.

A Companhia atende os segmentos térmico, industrial, veicular, comercial e residencial, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Estado por meio da oferta de uma matriz energética mais limpa, segura e acessível à população amazonense.

Ao longo de sua trajetória, a CIGÁS tem aprimorado continuamente suas práticas de gestão e governança, sustentadas nos princípios da trans-

parência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa – pilares essenciais para o fortalecimento institucional e a obtenção de resultados sustentáveis.

A Ouvidoria da Companhia foi criada em setembro de 2017, por meio de Norma Interna, com a finalidade de assegurar o adequado tratamento das manifestações do público interno e externo, bem como promover a escuta qualificada e o encaminhamento responsável das demandas recebidas.

Com a atualização do Regimento Interno da Companhia em 2021, as com-

petências da Ouvidoria passaram a ser geridas no âmbito da Coordenação de Comunicação Institucional, a qual também passou a responder pelos Canais de Ética da Cigás.

No exercício de 2023, foi estruturada uma Área específica de Ouvidoria, vinculada diretamente à Presidência da Companhia, em alinhamento às boas práticas de integridade e governança.

Em 2024, reforçando o compromisso institucional com a escuta ativa e a promoção de um ambiente organizacional ético e transparente, a CIGÁS ampliou a atuação da Ouvidoria por meio da realização de palestras internas e de Diálogos Diários de Segurança (DDS), com foco na conscientização dos colaboradores sobre os canais disponíveis para manifestação, os direitos dos usuários e a cultura de integridade no ambiente corporativo.

3. Atribuições

A Ouvidoria da Cigás é responsável por:

- ➔ Receber, registrar e dar tratamento às manifestações do público interno e externo referentes aos serviços prestados pela Cigás;
- ➔ Identificar, no momento do recebimento e análise preliminar da manifestação, se a natureza ou o teor apresentado extrapola a competência da Ouvidoria, procedendo à devida triagem e encaminhamento ao setor ou gerência responsável, quando couber, assegurando o correto direcionamento da demanda;
- ➔ Informar o interessado das providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com respeito, agilidade e transparência;
- ➔ Organizar e manter arquivo físico e/ou eletrônico relativo às manifestações, resguardando o sigilo das informações;
- ➔ Proceder análise das manifestações registradas de forma sistemática, para identificar oportunidades de melhoria, e sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Cigás;
- ➔ Zelar pela aplicação dos princípios definidos em lei, no Código de Conduta e Integridade, no Regimento Interno e nos objetivos e valores da Cigás no âmbito da sociedade.

4. Marco Regulatório Aplicável

As leis que regem a atuação da Ouvidoria da Cigás são:

- **Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016**

Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- **Decreto nº 36.819, de 31 de março de 2016**

Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual e alterações.

- **Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019**

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Amazonas e INSTITUI o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e alterações.

- Decreto nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024
Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências.
- Portaria nº 035/2019-GCG/CGE
Aprova o Manual de Procedimentos de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas.
- Regimento Interno da Cigás.
- Código de Conduta e Integridade da Cigás.
- NOR.DPR.001
Norma da Ouvidoria Interna e Externa.
- Mapeamento do Processo de Ouvidoria.
- NOR.CIN.01
Norma de Comunicação Interna e Externa.
- PROCIG.COR.02
Procedimento do Serviço de Atendimento ao Cliente.
- Portaria nº 03/2024
Designa colaboradores da Companhia de Gás do Amazonas para atuar no Serviço de Informações ao Cidadão e Sistemas de Ouvidorias.



5. Ouvidor

Em 2024, a função de Ouvidora foi desempenhada por Gabrieli Simões de Oliveira, conforme Portaria Cigás 03/2024.

6. Responsabilidades do Ouvidor da Cigás

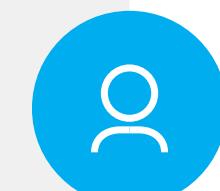
São atribuições do Ouvidor da Cigás as seguintes responsabilidades:

- Coordenar as atividades da Ouvidoria, monitorando os procedimentos de recebimento de manifestações, independente de sua forma ou conteúdo, registro, análise, classificação, encaminhamento, acompanhamento do tratamento, recebimento das respostas e retorno aos interessados, controlando os prazos e adotando providências necessárias para que sejam cumpridos;
- Promover a participação do usuário, propor a adoção de medidas para a defesa e direito destes e auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a legislação;
- Monitorar a atualização dos canais de atendimento, comunicando quaisquer alterações à Coordenadoria de Comunicação para providências.
- Receber e registrar todas as demandas, independente da sua forma ou conteúdo;
- Emitir e apresentar à Diretoria e/ou gestores os relatórios de indicadores de desempenho, bem como Relatório Anual de Gestão, na forma do artigo 14, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Zelar pela aplicação dos princípios definidos em lei, no Código de Conduta e Integridade, no Regimento Interno e nos objetivos e valores da Cigás no âmbito da sociedade.

7. Dados Estatísticos

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS no exercício de 2024 seguiram o fluxo de atendimento previamente consolidado nos exercícios anteriores, com observância aos procedimentos definidos na norma interna vigente. As demandas foram devidamente registradas em formulário próprio, e parte significativa delas foi inserida diretamente na Plataforma Fala.Br.

Para fins de sistematização, as manifestações acolhidas compreendem diversos tipos de pronunciamentos, a saber:



MANIFESTAÇÕES

Agradecimentos, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitação de informações, sugestões e demais pronunciamentos enviados à Ouvidoria, relativos às atividades ou prestação dos serviços públicos oferecidos pela Cigás, bem como à conduta de colaboradores relacionada à prestação, fiscalização e desenvolvimento das atividades internas ou externas da Companhia.



RECLAMAÇÕES

Expõe uma opinião desfavorável e deve ser interpretada como uma oportunidade de aprimoramento. Pode apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;



DENÚNCIAS

Comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração, sendo consideradas mais graves que a reclamação.



SUGESTÕES

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento das atividades e serviços.

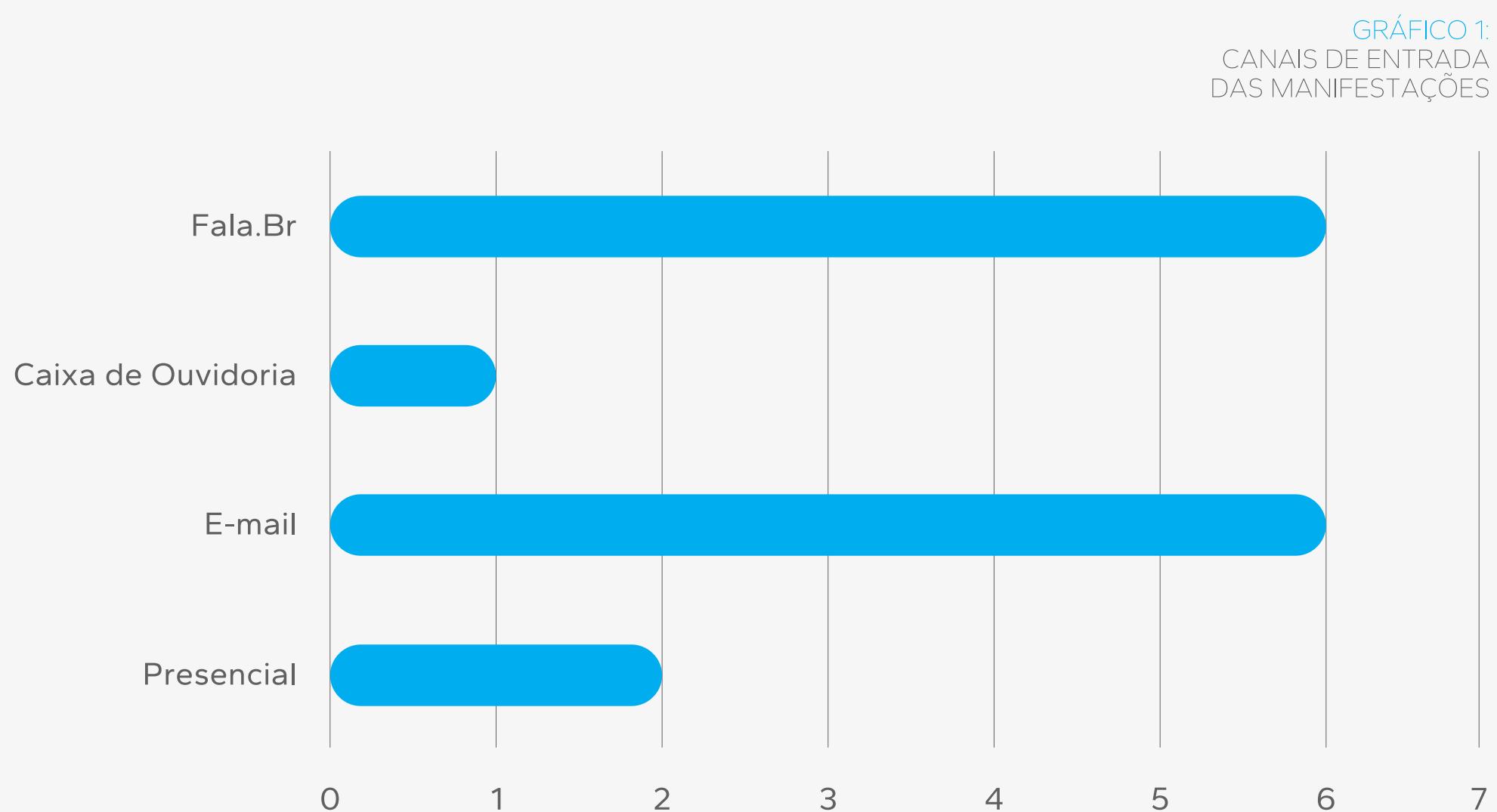


ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de acesso a informações referentes às atividades da Cigás, com base na Lei nº 12.527, de 18/11/2011 (LAI – Lei de Acesso à Informação).



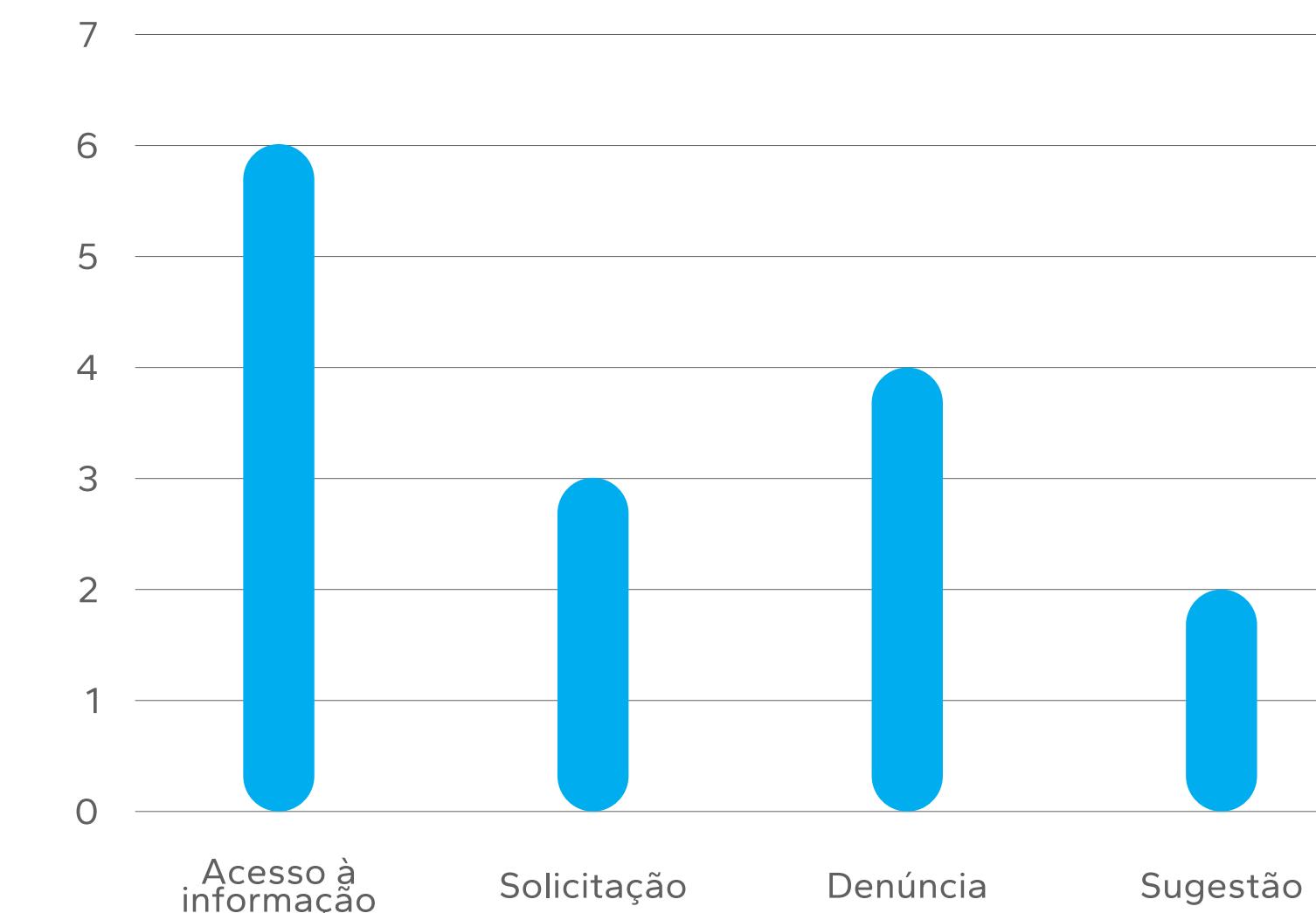
A seguir, apresenta-se o consolidado das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da CIGÁS no exercício de 2024.



15 

Manifestações
recebidas

GRÁFICO 2:
QUANTITATIVO POR
CLASSIFICAÇÃO



Em 2024, foram registradas um total de 15 manifestações. Dentre as categorias registradas, o maior quantitativo correspondeu aos pedidos de acesso à informação, com 06 (seis) registros, o que demonstra o fortalecimento do controle social e da transparência ativa e passiva no âmbito da Companhia.

Destacam-se ainda quanto as manifestações do tipo denúncia, com 04 (quatro) registros, seguidas de solicitações 03 (três) registros e sugestões 02 (dois) registros. Diferentemente do exercício anterior, em que a categoria de denúncias figurou como predominante, observa-se em 2024 um incremento nas manifestações voltadas à obtenção de informações, o que reflete maior engajamento dos usuários com os instrumentos previstos na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quanto aos canais de entrada, prevaleceram os registros realizados por meio da Plataforma Fala.Br e do e-mail institucional, com 06 (seis) manifestações cada, o que corresponde a 80% do total recebido. O atendimento presencial registrou 02 (duas) manifestações, enquanto a caixa da Ouvidoria contabilizou 01 (uma) demanda.

Em relação à forma de identificação, a CIGÁS acolheu 12 (doze) manifestações identificadas, 02 (duas) anônimas e 01 (uma) sigilosa, mantendo-se a tendência dos exercícios anteriores de priorização da identificação, o que contribui para o aprimoramento da apuração e resposta institucional.

Identificada

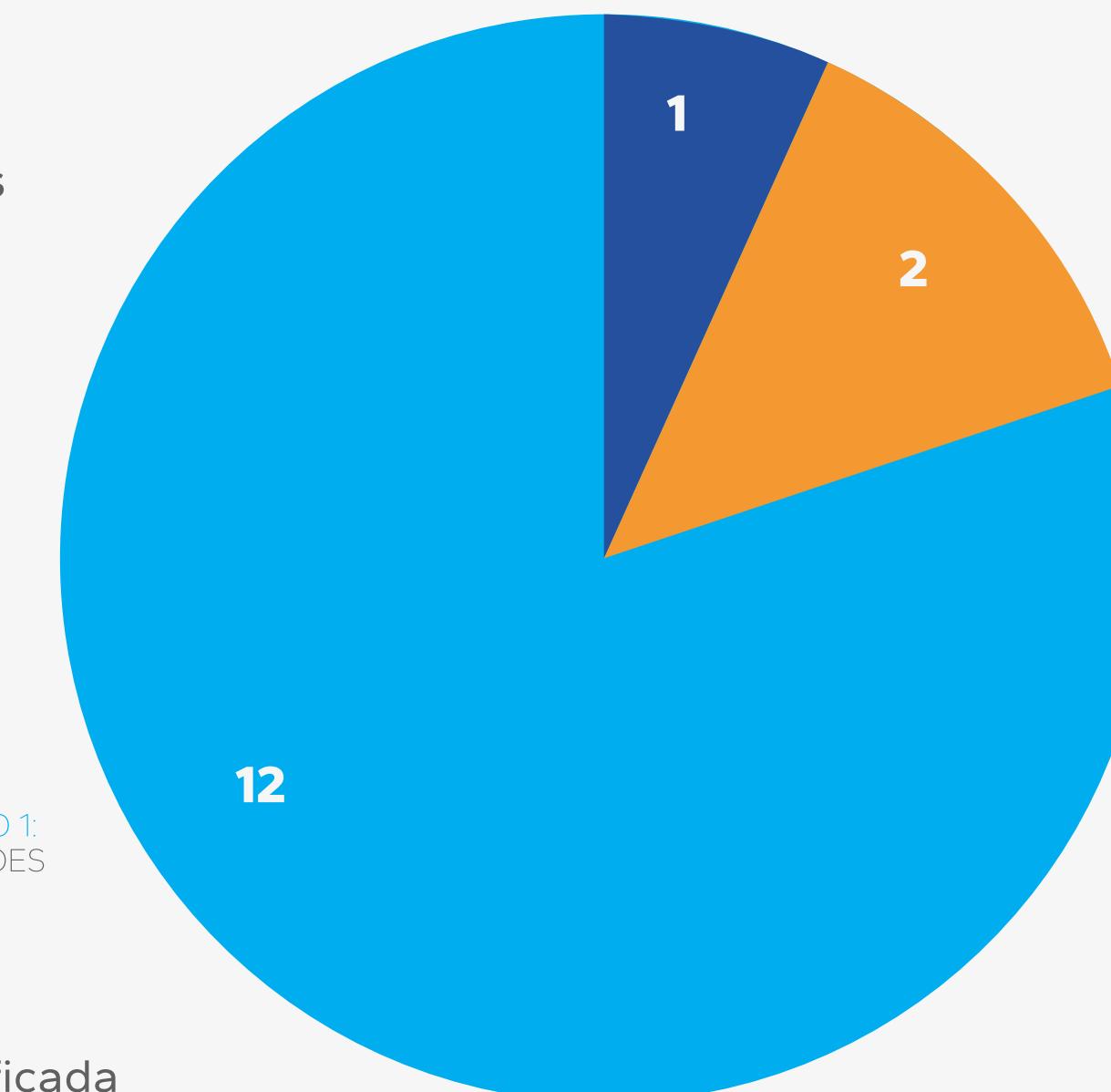
Manifestação em que o demandante fornece seus dados pessoais e não solicita sigilo de identidade.

Sigilosa

Manifestação em que o demandante fornece dados pessoais, mas requer confidencialidade. Nesses casos, a identidade é preservada em todas as fases do tratamento.

Anônima

Manifestação sem qualquer dado que permita identificar o autor.



Nota: As manifestações anônimas e sigilosas são plenamente admitidas no âmbito da Ouvidoria. Contudo, sua apuração poderá ser limitada, caso a ausência de elementos objetivos impeça a caracterização da materialidade ou verossimilhança dos fatos narrados.

No que se refere aos **PRAZO DE RESPOSTA** às manifestações, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais trinta, para que seja oferecida resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Já para as demandas de acesso à informação, conforme Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, o prazo é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

No exercício de 2024, todas as manifestações foram respondidas tempestivamente, dentro dos prazos legais aplicáveis. As manifestações que demandaram apuração por instâncias internas específicas, como o Comitê de Compliance e a Comissão de Ética, foram devidamente encaminhadas para tratamento nos respectivos foros competentes, observando-se os trâmites e prazos regimentais. Em todos os casos, os retornos foram formalizados e encaminhados aos manifestantes, assegurando a devida conclusão do atendimento.

Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

Lei nº13.460
30 dias

Acesso à informação

Lei nº12.527
20 dias



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, instituído nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), tem por finalidade assegurar ao público em geral o pleno acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Companhia, bem como fornecer orientações quanto à tramitação de documentos, protocolos, requerimentos, participação em audiências e consultas públicas, incentivando a transparência e o controle social da Administração Pública.

Adicionalmente, ressalta-se que, no âmbito da administração pública estadual, o acesso à informação é regulamentado pelo Decreto nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, o qual estabelece diretrizes e procedimentos específicos para a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Estado do Amazonas.

Em 2024, o SIC da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS passou a operar de forma integrada à Plataforma Fala.Br, com a unificação dos registros relacionados a pedidos de acesso à informação e demais manifestações de Ouvidoria, promovendo maior eficiência, rastreabilidade e transparência na gestão das demandas.

Durante o exercício, foram registrados 06 (seis) pedidos de acesso à informação, todos devidamente tratados dentro dos prazos legais definidos pela LAI, os quais preveem resposta em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa formal.

A gestão do SIC e do Sistema de Ouvidorias ficou sob responsabilidade da Ouvidora Ga-

brieli Simões de Oliveira, que, por designação formal, atuou cumulativamente como administrador local da Plataforma Fala.Br, servidora de Ouvidoria, cadastradora de manifestações e autoridade de monitoramento do SIC, conforme disposto no art. 53 do Decreto Estadual nº 36.819/2016 e na Portaria CIGÁS nº 03/2024.

A atuação centralizada da Ouvidora na gestão dos sistemas fortaleceu o fluxo institucional de resposta, promoveu a uniformização dos procedimentos e consolidou a CIGÁS no cumprimento das obrigações legais de transparência e prestação de contas à sociedade.

8. Matérias abordadas

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

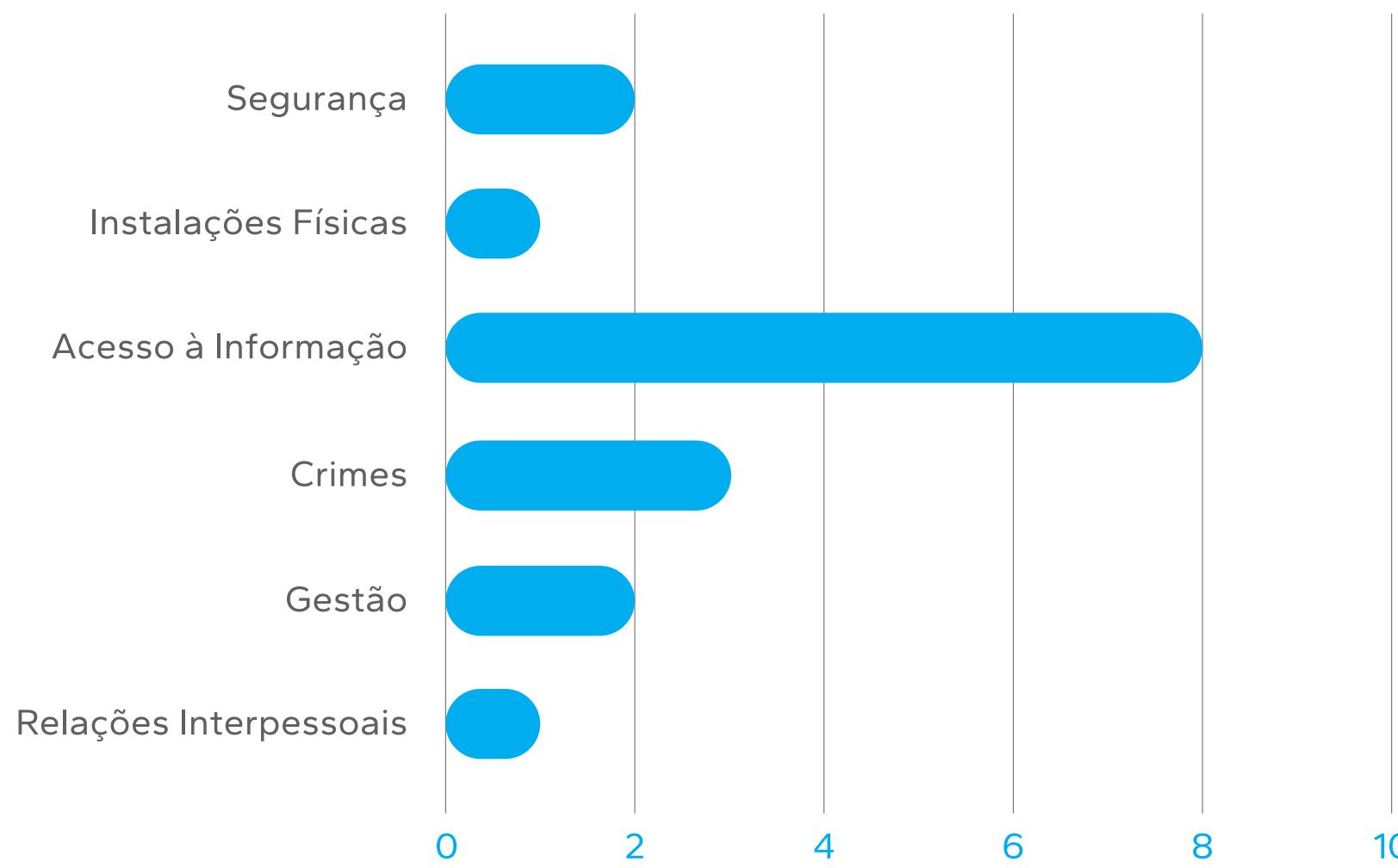
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da CIGÁS não registrou manifestações relativas à suspeita de odor ou vazamento de gás, tampouco reclamações vinculadas à prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado ou ao atendimento direto aos usuários dos serviços públicos sob responsabilidade da Companhia.

OUVIDORIA

No exercício de 2024, as manifestações recepcionadas concentraram-se, em sua maioria, em demandas de natureza interna, sendo devidamente encaminhadas às áreas técnicas, gerências e colegiados competentes da Companhia para avaliação específica, proposição de medidas corretivas ou desenvolvimento de ações de monitoramento e melhoria contínua.

Os temas reportados à Ouvidoria da Cigás foram distribuídos conforme a classificação a seguir:

GRÁFICO 4:
MANIFESTAÇÕES POR MATERIA



Os temas reportados, conforme apresentado no Gráfico 4 – Manifestações por Matéria, evidencia a diversidade das pautas tratadas no âmbito da Ouvidoria e reforça sua atuação transversal junto às diversas unidades organizacionais da Companhia.

A depender da complexidade do conteúdo reportado, a Ouvidoria aciona formalmente as áreas responsáveis para emissão de esclarecimentos, apuração de fatos e adoção das providências cabíveis, de modo a subsidiar a elaboração de resposta fundamentada ao manifestante. Quando a natureza da manifestação indicar indícios de infração ética ou conduta incompatível com os princípios institucionais, o conteúdo é encaminhado à Comissão de Ética da Companhia, conforme normativos internos.

Registre-se que a Ouvidoria da CIGÁS pode responder diretamente ao manifestante quando se tratar de manifestação cujo teor já tenha sido anteriormente analisado, ou ainda, quando houver elementos suficientes para resposta direta, desde que respaldada pelas informações oficiais e nos limites de sua competência.



9. Análise dos Pontos Recorrentes

Em conformidade com o disposto no art. 15, inciso III, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS realizou a análise qualitativa das manifestações recebidas ao longo do exercício de 2024, com o objetivo de identificar temas recorrentes e subsidiar ações de melhoria contínua nos processos internos e na prestação dos serviços públicos sob responsabilidade da Companhia.

A categorização das manifestações por matéria evidencia que, em 2024, o maior volume de registros concentrou-se na temática “Acesso à Informação”, com 06 (seis) manifestações. Esse dado demonstra um avanço no exercício do controle social e no interesse dos cidadãos pelas informações produzidas ou custodiadas pela Companhia. Todos os pedidos foram devidamente respondidos na sua



integralidade ou parcialmente atendidos, com fundamentação jurídica nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), observando-se os prazos legais e os princípios da publicidade, razoabilidade e proporcionalidade.

Em contrapartida, observou-se em 2024 uma significativa redução no número de manifestações relacionadas a "Relações Interpessoais", com apenas 01 (um) registro, o que representa um indicativo positivo do avanço das ações internas de sensibilização sobre conduta ética, respeito no ambiente de trabalho e disseminação dos valores institucionais contidos no Código de Conduta e Integridade da Companhia.

No que se refere ao aumento de manifestações classificadas sob a matéria "Crimes", foram registrados 03 (três) relatos, dos quais apenas 01 (um) possuía elementos mínimos de caracterização objetiva e materiali-

dade suficiente para permitir a apuração formal. Esse caso foi devidamente investigado, e ao final do processo foi concluído pela sua improcedência, com elaboração de laudo técnico conclusivo, o qual foi encaminhado ao manifestante, comprovando a ausência de veracidade nos fatos alegados. As demais manifestações não apresentaram informações mínimas que viabilizassem instauração de apuração formal, sendo tratadas conforme previsto nos normativos internos e observando os limites legais.

Outras temáticas como "Segurança", "Gestão" e "Instalações Físicas" também foram objeto de manifestação, porém com incidência reduzida, somando 02 (duas), 02 (duas) e 01 (uma) manifestações respectivamente, o que reflete a atuação pontual da Ouvidoria nesses temas e o encaminhamento adequado das demandas às unidades responsáveis para providências e retorno institucional ao manifestante.

Essa análise reforça o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, prevenção de conflitos e indução de melhorias na gestão pública, em alinhamento com os princípios da integridade, transparência e legalidade que regem a atuação da CIGÁS.

10. Outros Destaques em 2024

No exercício de 2024, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS desenvolveu diversas ações estratégicas voltadas à promoção da transparência, engajamento e conscientização dos colaboradores acerca do papel institucional da Ouvidoria.

Destaca-se a realização do Diálogo Diário de Segurança (DDS) com o tema “A Ouvidoria está aqui!”, cujo objetivo central foi orientar os colaboradores quanto às atividades, funções e formas de contato com a Ouvidoria, reforçando a importância do canal como instrumento de comunicação e melhoria contínua na Companhia.

Adicionalmente, a Ouvidoria marcou presença na 8ª Semana da Estratégia da CIGÁS, promovendo a dinâmica do Quiz da Ouvidoria. Tal atividade teve como propósito testar e ampliar o conhecimento dos colaboradores acerca das atribuições e responsabilidades da Ouvidoria, incentivando o engajamento e a cultura organizacional voltada à integridade e transparência.

Outro ponto relevante foi a participação da Ouvidoria no evento alusivo ao Mês da Integridade, promovido pela Gerência de Controle, Integridade e Governança (GECIG), no âmbito das ações internas da Companhia. A iniciativa teve como objetivo sensibilizar os colaboradores sobre temas fundamentais relacionados à integridade, conduta ética e capacita-



ção quanto às políticas internas de integridade, incluindo o Código de Conduta e Integridade da CIGÁS. Destaca-se, nesse contexto, a parceria institucional com a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM), que contribuiu significativamente com a realização da palestra “Qualidade no Atendimento na Ouvidoria”, fortalecendo a cultura organizacional orientada à ética, à escuta qualificada e à melhoria contínua dos serviços prestados.

Essas iniciativas reafirmam o compromisso da Ouvidoria da CIGÁS com a promoção de um ambiente organizacional pautado na ética, transparência e participação ativa dos colaboradores, consolidando-se como canal eficaz de comunicação e governança corporativa.



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Realizado durante o horário de expediente.



Caixa coletora

Caixa localizada no galpão da Companhia, para depósito do formulário, assegurando-se a privacidade e anonimato do manifestante.



E-mail

ouvidoria@cigas-am.com.br



Telefone

(92) 3303-3270



Plataforma FALA.BR:

Por meio do site (<https://falabr.cgu.gov.br/>), para o tratamento de manifestações relacionadas à Ouvidoria e aos Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) de forma integrada.



www.cigas-am.com.br/ouvidoria