

PORTARIA Nº. 004/2021, DE 19 DE MARÇO DE 2021.

DISPÕE sobre a Carta de Serviços aos Usuários da Companhia de Gás do Amazonas - Cigás.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DE GÁS DO AMAZONAS - CIGÁS, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 38, IV do Estatuto Social da Empresa, e

CONSIDERANDO a obrigatoriedade estatuída no art. 7º, §1º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na qual estabelece que órgãos e entidades deverão divulgar Carta de Serviços aos Usuários;

CONSIDERANDO o compromisso da CIGÁS com padrões de qualidade de atendimento e características dos serviços fornecidos, para atendimento ao interesse coletivo que justificou a sua criação; e

CONSIDERANDO a deliberação da **DIRETORIA EXECUTIVA**, conforme reunião realizada nesta data.

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar a Carta de Serviços aos Usuários da Companhia de Gás do Amazonas, que com esta se publica, nos termos do Anexo Único desta Portaria.

Art. 2º. Determinar a disponibilização da Carta de Serviços aos Usuários no sítio eletrônico da Companhia e o encaminhamento à Controladoria Geral do Estado do Amazonas e à Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas.

Art. 2º. Esta PORTARIA entrará em vigor na data de sua publicação nos canais de comunicação interna da Companhia, revogadas as disposições em contrário.

Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, em Manaus, 19 de março de 2021.



RENE LEVY AGUIAR
Diretor-Presidente

Saiba mais sobre os serviços oferecidos pela Cigás!

Clique no assunto que desejar:

APRESENTAÇÃO	04
COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA	05
MISSÃO, VISÃO E VALORES	07
SERVÍCIOS	09
FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	11
VERIFICAÇÃO DA PRESSÃO DE FORNECIMENTO E DO PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS	14
RELIGAÇÃO	17
ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL	19
ATENDIMENTO PARA FAIXA NO FORNECIMENTO	22
ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCERIROS	25
CANAL DE ATENDIMENTO	28
29	
CANAL CLIENTE	31
OUVIDORIA	37

ANEXO ÚNICO

Carta de Serviços aos Usuários



Companhia de
Gás do Amazonas

Marcô 2021

Carta de Serviços aos Usuários

Elaboração
Audrey Louise da Matta Costa
Ananda Marcela Silva Traia
Frederico Paixão Almeida
Isabelli Cruz da Costa
Luiz Carlos Nogueira da Silva
Ricardo Ciraulo Braga

Revisão
Clóvis Correia Junior
José Ricardo dos Santos Neto
René Levy Aguiar

Diagramação
Adriane Maria Rocha Pantoja

CARTA DE SERVIÇOS

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.

Conquanto os procedimentos e serviços da Companhia estejam definidos pela própria legislação ou por meio de suas normas internas, a Carta de Serviços permite à sociedade o acesso direto e compilado de tais dados.

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.



Companhia de
Gás do Amazonas

COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente René Levy Aguiar
Diretor Administrativo-Financeiro José Ricardo dos Santos Neto
Diretor Técnico-Comercial Clóvis Correia Júnior

DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

Diretor-Presidente Secretária Executiva
Assessoria Institucional
Gerência Jurídica
Coordenadoria de Governança Corporativa
Coordenadoria de Controle Interno
Comitê Permanente de Licitação

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Diretor Administrativo-Financeiro Secretaria Executiva
Assessoria Financeira
Gerência de Planejamento
Gerência Financeira
Gerência de Contabilidade
Gerência de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Gestão de Pessoas
Coordenadoria Administrativa

Diretor Técnico-Comercial
Secretaria Executiva
Assessora Técnica
Gerência de Contratos e Relacionamento
Gerência de Engenharia
Gerência de Comercialização e Marketing
Gerência de Operação
Gerência de Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde

07

Composição da Companhia

05

CARTA DE SERVIÇOS

cigás
Companhia de
Gás do Pará

cigás
Companhia de
Gás do Pará

CARTA DE SERVIÇOS

**Missão
Visão
Valores**

COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARGO	NOME
Presidente	René Levy Aguiar
Vice-Presidente	Hernâni Darwin Vasconcelos Mattos
Membro	Carlos Alexandre M de C Martins de Matos
Membro	André Gustavo Lins de Mamede
Membro	André de Santa Maria Bittá
Membro	Roberto de Melo Pedrosa
Membro	Marcus Vinícius Cavalcante Albaldo de Souza

CONSELHO FISCAL

CARGO	NOME
Presidente	Heloysa Simonetti Teixeira
Suplente	Marcelino Cleiton de Andrade Silva
Membro	Viviane Vieira de Souza
Suplente	William Calisto de Assis
Membro	Ana Gladys Veras Silva Amorim
Suplente	Paulo de Andrade Lima Filho

08

06

Clique aqui para
voltar ao
menu

FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

**Verificação da
pressão de
fornecimento e
do poder calorífico
superior - PCS**

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
E-mail: atendimento@cigas-am.com.br
Site: <http://www.cigas-am.com.br/fafe-conosco> ou
Presenteial: sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro: Flores,
Manaus – AM, CEP 69058-830.

13



Clique aqui para
voltar ao sumário

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.

VERIFICAÇÃO DA PRESSÃO DE FORNECIMENTO E DO PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS

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 Cigás, da solicitação do usuário.

COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)
Telefone: 117
E-mail: atendimento@cigas-am.com.br
Site: <http://www.cigas-am.com.br/fafe-conosco> ou
Presenteial: sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Bairro Flores,
Manaus – AM, CEP 69058-830.

16

14

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 clientes industriais.

COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117
E-mail: atendimento@cigas-am.com.br
Site: <https://www.cigasam.com.br/fafe-conosco>

QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?

☒ Validação da eliminação das pendências;
☒ Programação do serviço;
☒ Aplicação da Lista de Verificação das instalações (LV).

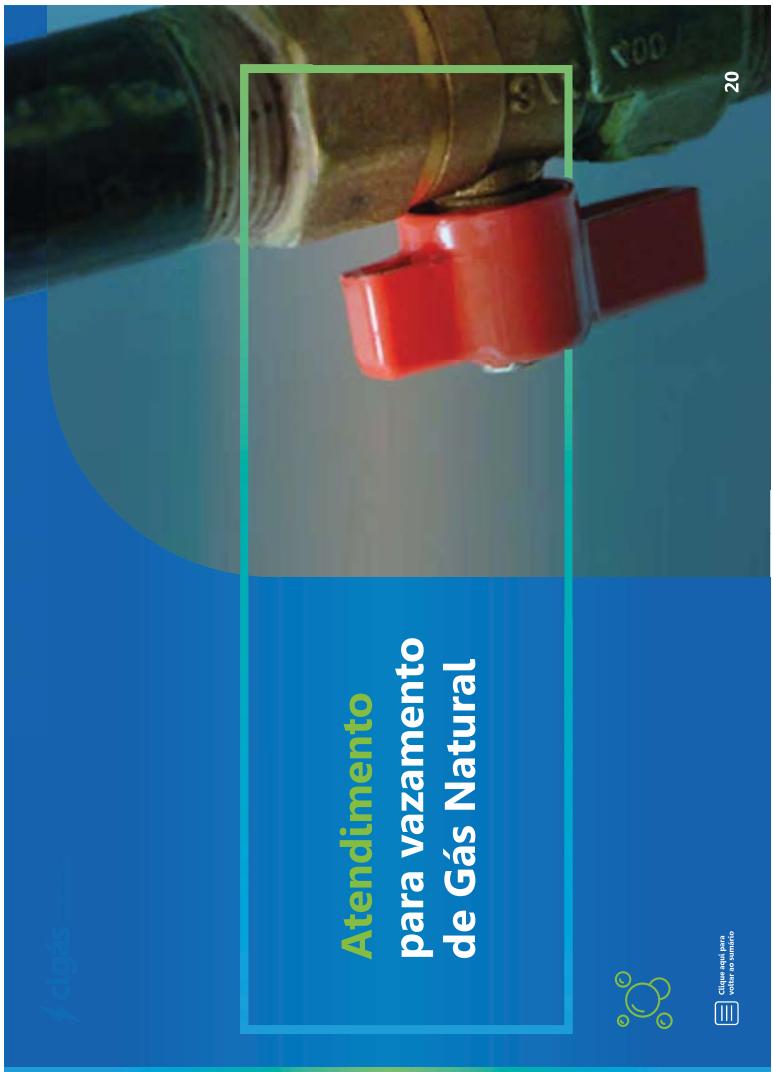
COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DO SERVIÇO E SE MANIFESTAR, AO FINAL, SOBRE ELÉ?

Por meio dos canais de atendimento do SAC acima listados.

19



20



Clique aqui para
voltar ao sumário

VERIFICAÇÃO DA PRESSÃO DE FORNECIMENTO E DO PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS

QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

- ☒ Solicitação de verificação da pressão e/ou Poder Calorífico Superior (PCS), por um dos meios listados acima;
- ☒ Análise da solicitação enviada à Cigás;
- ☒ Realização da medição do nível de pressão e/ou Poder Calorífico Superior (PCS) individual.

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

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, as ligações serão direcionadas ao Centro de Controle Operacional, que funciona 24h por dia, em todos os 07 dias da semana.

17

18

ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL

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.

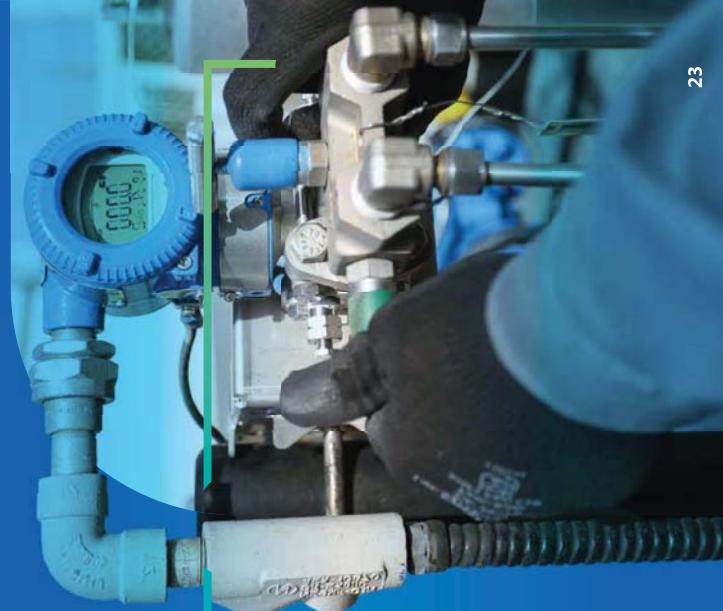
COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117

E-mail: atendimento@cigas-am.com.br

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

21



Atendimento para falha no fornecimento

23

ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL

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

E-mail: atendimento@cigas-am.com.br

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

ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO

ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL

O QUE É?

Atendimento imediato para manifestar, ao final, sobre ele?

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

Telefone: 117

E-mail: atendimento@cigas-am.com.br

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

24

ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS

O QUE É?
Avaliação 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
E-mail: atendimento@cigas-am.com.br
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>

27

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
E-mail: atendimento@cigas-am.com.br
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>

28

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 meios dos canais de atendimento acima listados.

25

ACOMPANHAMENTO de obras de terceiros

**ACOMPANHAMENTO
de obras de terceiros**



26



CANAIS DE ATENDIMENTO

COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Telefone: 117

Horário de atendimento: O 117 está disponível para atendimento, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h). Em situações de emergência ou reclamação, as ligações serão direcionadas ao Centro de Controle Operacional, que funciona em plantão 24h por dia, em todos os 07 dias da semana.

QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

Entrar em contato com a Cigás pelo número telefônico mencionado acima;

Registrar sua manifestação;

Retorno com resposta dentro do prazo informado no atendimento.

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

Por meio dos canais de comunicação como o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

Telefone: 117

E-mail: atendimento@cigas-am.com.br

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

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

31

Canais de Atendimento

29



CARTA DE SERVIÇOS

Canais de Atendimento

30

CARTA DE SERVIÇOS

EMERGÊNCIA

Considera-se emergência: toda ocorrência na rede 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.

- Plantão 24h, 7 dias por semana.
- Ligação gratuita.

LIGUE 117

O QUE É?

O número do gás natural, tem a finalidade de informar, atender solicitações de suspeitas de vazanças na rede de gás natural, reclamações de escavações nas proximidades da rede, esclarecimentos de dúvidas a respeito da prestação dos serviços. É uso, também, para contato em caso de emergências.

Não há exigência de requisitos, a qual pode ser sigiloso.
O prazo varia de acordo com a demanda e será informado no ato do recebimento da manifestação.

QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer parte interessada.

QUEIROSOS?

O prazo varia de acordo com a demanda e será informado no ato do recebimento da manifestação.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

32

CARTA DE SERVIÇOS

CanalCliente

CANAL CLIENTE

O QUE É?

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

CANAL CLIENTE

CANAL CLIENTE

Acesse o Canal Cliente

Área de Trabalho: Faturamento Consulta ao Lote

Provisão	Valor	Vencimento	Pagamento	Valor Pago	Observação
1.106,40	20/09/2017			0,00	

Filtros

8 No filtro, configure conforme sua necessidade.

35

OUVIDORIA**O QUE É?**

Canal de recebimento, registro, análise, encaminhamento às áreas pertinentes, bem como o acompanhamento do tratamento e resposta de todas as manifestações internas ou externas, relativas às políticas e serviços prestados pela Cigás, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão. Em caso de manifestação para urgente atendimento relacionado à rede de gás natural, entre em contato pelo telefone 117 (Serviço de Atendimento ao Cliente).

QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer parte interessada: colaboradores da Cigás, clientes, prestadores de serviço, empresas privadas, público em geral.

QUAIS REQUISITOS?

Não há requisitos para a manifestação.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

10 (dez) dias úteis ao manifestante, caso a resposta da área pertinente seja suficiente para a conclusão do atendimento;

90 (noventa) dias, caso seja necessário apuração pela Comissão de Ética da Cigás.

COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Não há necessidade de agendamento.

E-mail: ouvidoria@cigas-am.com.br

Telefone: (92) 3303-5592

Presencial: na sede da Cigás, na sala da Coordenadoria de Governança Corporativa ou por meio da CAIXA COLETORA DE MANIFESTAÇÕES, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h).

CANAL CLIENTE

Canal Cliente

Acesse o Canal Cliente

Área de Trabalho: Faturamento Consulta ao Lote

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.

4 Clique no módulo: Faturamento – Consulta ao Lote

33

CANAL CLIENTE

CANAL CLIENTE

Acesse o Canal Cliente

Área de Trabalho: Faturamento Consulta ao Lote

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

CANAL CLIENTE

Acesse o Canal Cliente

Área de Trabalho: Faturamento Consulta ao Lote

6 Clique na seta para baixo do período e surgirão as documentações. Clique na documentação para baixá-la download.

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

36

34

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;
- Avaliação da procedência da demanda;
- Adoção das medidas cabíveis pela CLGÁS;
- 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?

Pelo e-mail "ouvidoria@cigas-am.com.br" pelo telefone (92) 3303-5592 ou atendimento presencial na sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100. Bairro: Flores. Manaus – AM – CEP: 69058-830.