

**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.



**RENÉ LEVY AGUIAR**  
Diretor-Presidente

# Saiba mais sobre os serviços oferecidos pela Cigás Cigás!

Clique no assunto que deseja:

<b>APRESENTAÇÃO</b>	04
<b>COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA</b>	05
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b>	07
<b>SERVIÇOS</b>	09
FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	11
VERIFICAÇÃO DA PRESSÃO DE FORNECIMENTO E DO PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS	14
REGULAÇÃO	17
ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL	19
ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO	22
ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS	25
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	28
117	29
CANAL CLIENTE	31
OUVIDORIA	37

ANEXO ÚNICO

## Carta de Serviços aos Usuários



Março 2021



### 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 compliado 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.

## Carta de Serviços aos Usuários

**Elaboração**  
Audrey Louise da Matta Costa  
Ananda Marcela Silva Praia  
Frederico Paixão Almeida  
Izabelly Cruz da Costa  
Luiz Carlos Nogueira da Silva  
Ricardo Ciraulo Braga

**Revisão**  
Clovis Correia Junior  
José Ricardo dos Santos Neto  
René Levy Aguiar

**Diagramação**  
Adriane Maria Rocha Pantoja



## COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

### DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente  
Diretor Administrativo-Financeiro  
Diretor Técnico-Comercial

René Levy Aguiar  
José Ricardo dos Santos Neto  
Clóvis Correia Junior

### DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

Diretor-Presidente  
Secretaria Executiva  
Assessoria Institucional  
Gerência Jurídica  
Coordenadoria de Governança Corporativa  
Coordenadoria de Controle Interno  
Coordenadoria de Comunicação Institucional  
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

### DIRETORIA TÉCNICO-COMERCIAL

Diretor Técnico-Comercial  
Secretaria Executiva  
Assessoria 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

## Composição da Companhia

## Missão Visão Valores

## COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARGO	NOME
Presidente	René Levy Aguiar
Vice-Presidente	Hermano Darwin Vasconcellos Mattos
Membro	Carlos Alexandre M de C Martins de Matos
Membro	André Gustavo Lins de Macedo
Membro	André de Santa Maria Binda
Membro	Roberto de Menezes Pedroso
Membro	Marcus Vinicius Cavalcante Albano de Souza

### CONSELHO FISCAL

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

## SERVIÇOS

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



**FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL**



**ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL**



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



**ATENDIMENTO PARA FALHA NO FORNECIMENTO**



**RELIGAÇÃO**



**ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE TERCEIROS**

## MISSÃO



Promover soluções energéticas, a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas, fortalecendo as relações com clientes e demais partes interessadas.

## VISÃO 2025



Consolidar o gás natural no mercado amazonense atingindo a marca de 21 mil unidades consumidoras contratadas.

## VALORES



- Valorização dos colaboradores;
- Foco na satisfação do cliente;
- Inovação e melhoria contínua;
- Preservação da vida e do meio ambiente;
- Responsabilidade socioambiental;
- Integridade e transparência.





## 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.

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

Site: <https://www.cigas-am.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.

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



Chame-nos para voltar ao número

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

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

## 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.cigas-am.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).

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

Por meio dos canais de atendimento do SAC acima listados.

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



## Atendimento para vazamento de Gás Natural



## Religação



## Atendimento para falha no fornecimento



Clientes com  
falha no fornecimento

23

## 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.

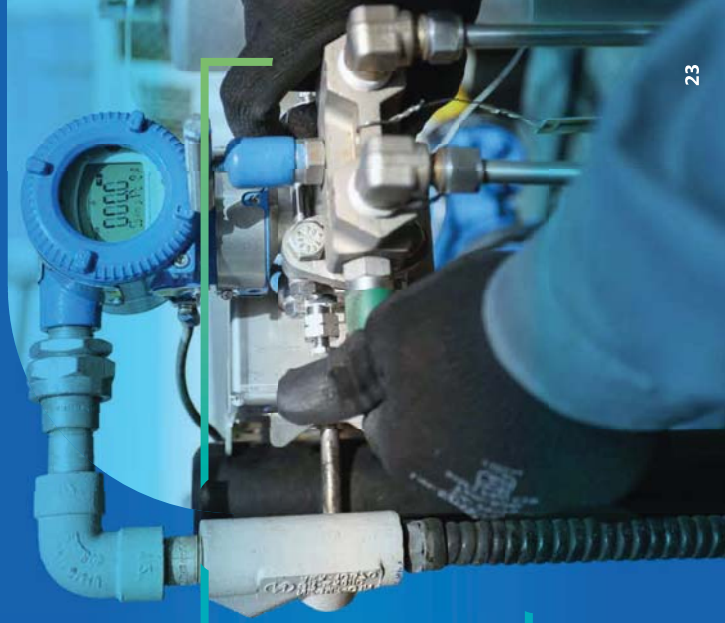
### QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

- 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](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)  
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>

21



## 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  
E-mail: [atendimento@cigas-am.com.br](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)  
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>

24

## ATENDIMENTO PARA VAZAMENTO DE GÁS NATURAL

### QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO?

Atendimento imediato.

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

Telefone: 117  
E-mail: [atendimento@cigas-am.com.br](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)  
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>

22

## 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  
E-mail: [atendimento@cigas-am.com.br](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)  
Site: <https://www.cigas-am.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 acima listados.

## 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](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)  
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>



**cigás**  
COMPANHIA DE GÁS NATURAL DO AMAPÁ

## Acompanhamento de obras de terceiros

 **Clique aqui para voltar ao menu**

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

## Canais de Atendimento



Classe para  
valorar o número

### CANAL CLIENTE O QUE É?

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



## CANAIS DE ATENDIMENTO



### LIGUE 117 O QUE É?

O número do gás natural, tem a finalidade de informar, atender solicitações de suspeitas de vazamento 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.

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

### QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer parte interessada.

### QUAIS REQUISITOS?

Não há exigência de requisitos, apenas identificação pessoal para resposta (telefone ou endereço eletrônico), a qual pode ser sigilosa.

### QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

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

## 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.

CANAL CLIENTE



8 No filtro, configure conforme sua necessidade.



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](mailto:ouvidoria@cigas-am.com.br)

Telefone: (92) 3303-5592

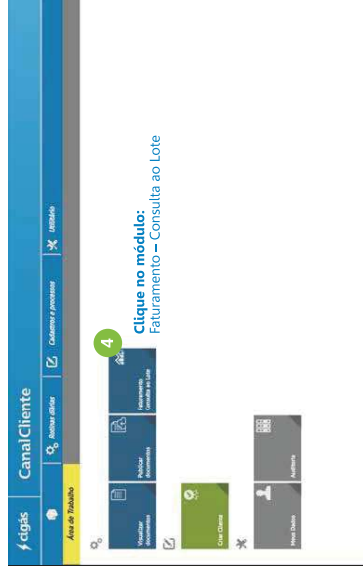
Presencial: na sede da Cigás, na sala da Coordenadoria de Governança Corporativa ou por meio da CAIXA COLETORA DE MANIFESTAÇÕES, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h).

CANAL CLIENTE



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

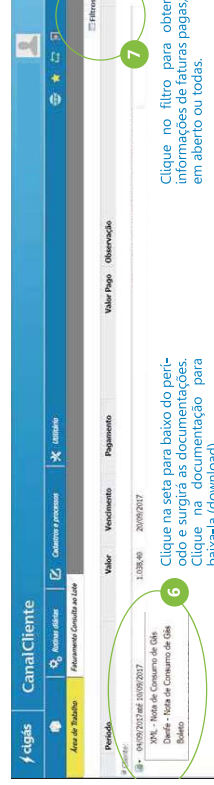
Clique no módulo: Faturamento – Consulta ao Lote

CANAL CLIENTE



5

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



6

7

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

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

**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 CIGÁS;
- ☒ 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.



Clique aqui para  
voltar ao sumário

Companhia de  
Gás do Amazonas[www.cigas-am.com.br](http://www.cigas-am.com.br)

Cigás Amazonas