

Relatório Anual

Gestão da Ouvidoria

2025



Relatório Anual

Gestão da Ouvvidoria

2025

Elaboração e Revisão

Gabrieli Simões de Oliveira

Diagramação

Gerência de Comunicação Institucional



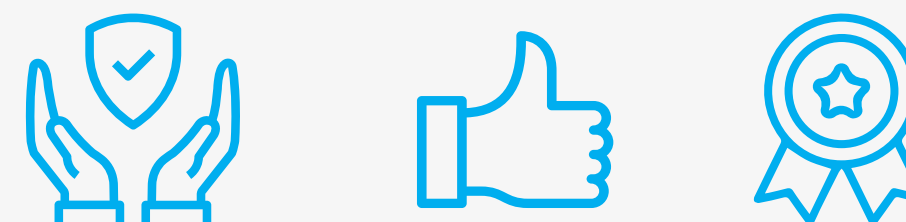
Sumário

Apresentação	4
Breve Histórico da Ouvidoria da Cigás	5
Atribuições	6
Marco Regulatório Aplicável	7
Ouidora	8
Responsabilidades do Ouvidor da Cigás	9
Dados Estatísticos	10
Serviço de Informação Ao Cidadão (Sic)	14
Matérias Abordadas	15
Análise dos Pontos Recorrentes	16
Outros Destaques em 2025	18
Canais de Atendimento	19



Apresentação

Em consonância com os princípios institucionais de integridade, transparência e orientação à satisfação do cliente, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – Cigás apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025. O documento reúne e sistematiza as manifestações recebidas ao longo do período, bem como evidencia as medidas adotadas com vistas ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Companhia.



integridade
transparência
satisfação cliente

O presente relatório foi elaborado em observância ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, contemplando a totalidade dos atendimentos registrados no exercício de 2025. O conteúdo apresenta a caracterização das manifestações recebidas, a identificação de temas recorrentes, as providências institucionais adotadas, os dados estatísticos consolidados e, ainda, recomendações e propostas de aprimoramento direcionadas ao fortalecimento da qualidade e da eficiência na prestação dos serviços públicos sob responsabilidade da Cigás.



Breve Histórico da Ouvidoria da Cigás

A Companhia de Gás do Amazonas – Cigás é concessionária de serviço público responsável pela distribuição e comercialização de gás natural no Estado do Amazonas, atendendo distintos segmentos do mercado energético. Inserida em um contexto de expansão contínua, a Companhia tem como diretriz estratégica consolidar-se como referência regional em soluções energéticas eficientes e sustentáveis, contribuindo para o fortalecimento da matriz energética amazônica.

Instituída pela Lei Estadual nº 2.325/1995, de 08 de maio de 1995, a Cigás iniciou suas operações em 2010. A Companhia constitui-se como sociedade de economia mista, de capital fechado, tendo como acionistas o Governo do Estado do Amazonas e a empre-

sa Manaus Gás S/A. O contrato de concessão para a prestação do serviço público de distribuição de gás natural possui prazo de vigência de 30 (trinta) anos, contados a partir do início das operações comerciais.

No âmbito de sua atuação, a Companhia atende os segmentos térmico, industrial, veicular, comercial e residencial, desempenhando papel relevante no desenvolvimento socioeconômico do Estado por meio da oferta de uma fonte energética mais limpa, segura e eficiente, em consonância com as demandas de sustentabilidade e modernização do setor energético.

Ao longo de sua trajetória institucional, a Cigás tem promovido o aperfeiçoamento contínuo de seus mecanismos de gestão e governança corpora-

tiva, orientados pelos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Tais fundamentos estruturam a condução das atividades empresariais e contribuem para o fortalecimento institucional e a geração de resultados sustentáveis.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Companhia foi instituída em setembro de 2017, por meio de Norma Interna, com a finalidade de assegurar o adequado tratamento das manifestações provenientes do público interno e externo, promovendo a escuta qualificada, a mediação institucional e o encaminhamento responsável das demandas recebidas.

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



ções relacionadas à Ouvidoria passaram a ser exercidas no âmbito da Coordenadoria de Comunicação Institucional, a qual também assumiu a gestão dos Canais de Ética da Cigás, ampliando a integração entre as iniciativas voltadas à transparência e à integridade institucional.

Posteriormente, no exercício de 2023, foi estruturada uma área específica de Ouvidoria, vinculada diretamente à Presidência da Companhia, medida alinhada às melhores práticas de governança corporativa e de fortalecimento dos mecanismos de integridade e controle institucional.

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Companhia deu continuidade às ações de fortalecimento de seus mecanismos de relacionamento com o público interno e externo, intensificando o monitoramento das manifestações recebidas e o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis, com foco na celeridade das respostas, na qualificação das análises e na geração de subsídios para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Companhia.

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;



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 sistêmica, 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.



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.









Ouvidora

Em 2025, a função de Ouvidora foi desempenhada por Gabrieli Simões de Oliveira, conforme Portaria Cigás nº 03/2024.



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 Gerência de Comunicação Institucional 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.



Dados Estatísticos

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cigás no exercício de 2025 foram tratadas em conformidade com o fluxo de atendimento institucional previamente estabelecido, observando-se os procedimentos definidos na norma interna vigente. As demandas registradas foram formalmente cadastradas em formulário próprio de controle, sendo que parcela expressiva das manifestações foi igualmente registrada por meio da plataforma eletrônica Fala.Br.

Para fins de sistematização e adequada classificação, as manifestações recebidas pela Ouvidoria compreendem diferentes modalidades de pronunciamentos encaminhados pelos usuários dos serviços e pelo público interno ou externo da Companhia. Tais manifestações abrangem agradecimentos, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações de informação, sugestões e demais comunicações relacionadas às atividades institucionais ou à prestação dos serviços públicos realizados pela Cigás, bem como à conduta de colaboradores no desempenho de suas atribuições funcionais, seja no âmbito interno ou nas atividades externas vinculadas à Companhia.

No âmbito dessa classificação, destacam-se as seguintes tipologias de manifestação:



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.



SOLICITAÇÃO

Pedido de ação, adoção de providência ou prestação de um serviço, registrado e acompanhado para garantir resposta e melhoria na gestão.



SUGESTÕES

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



ACESSO À INFORMAÇÃO

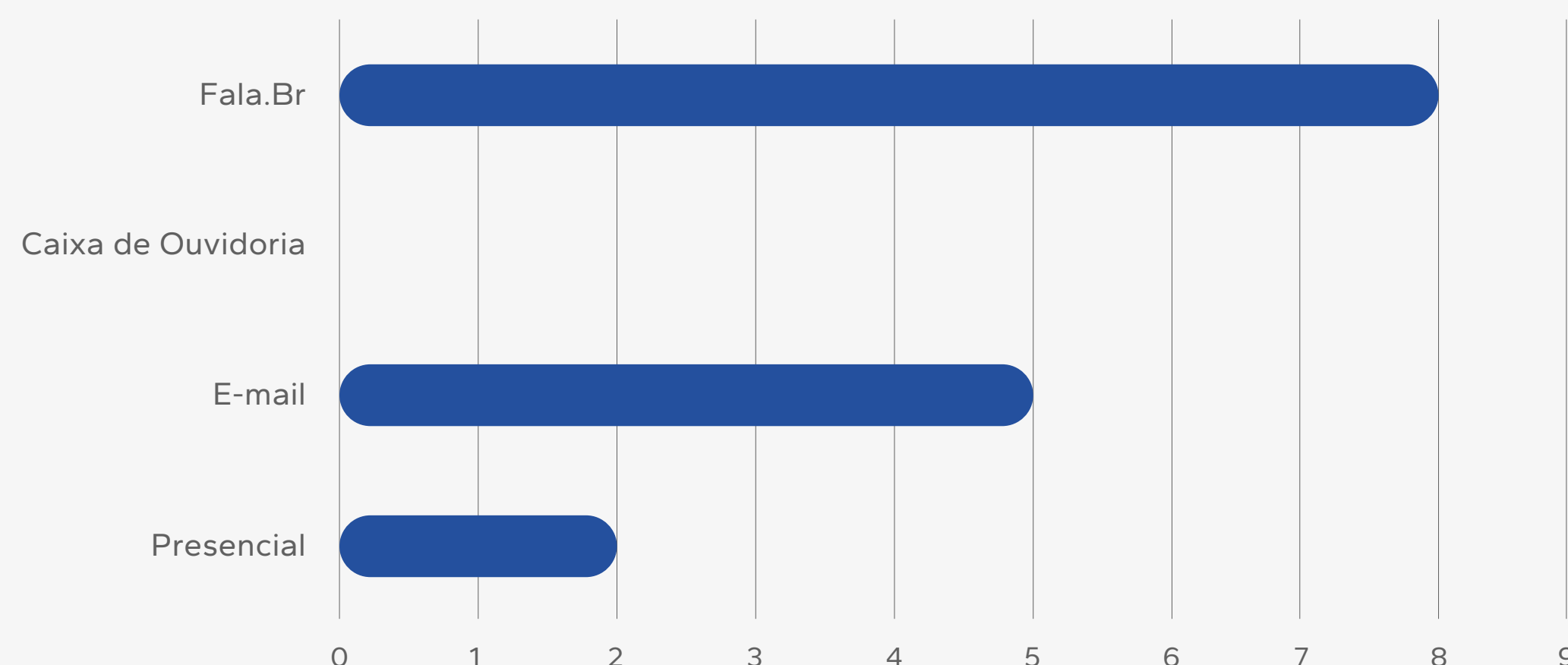
Pedido de acesso a informações referentes às atividades da Cigás, com base na Lei nº 12.527, de 18/11/2011 (LAI – Lei de Acesso à Informação).





A seguir, apresenta-se o consolidado das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Cigás no exercício de 2025.

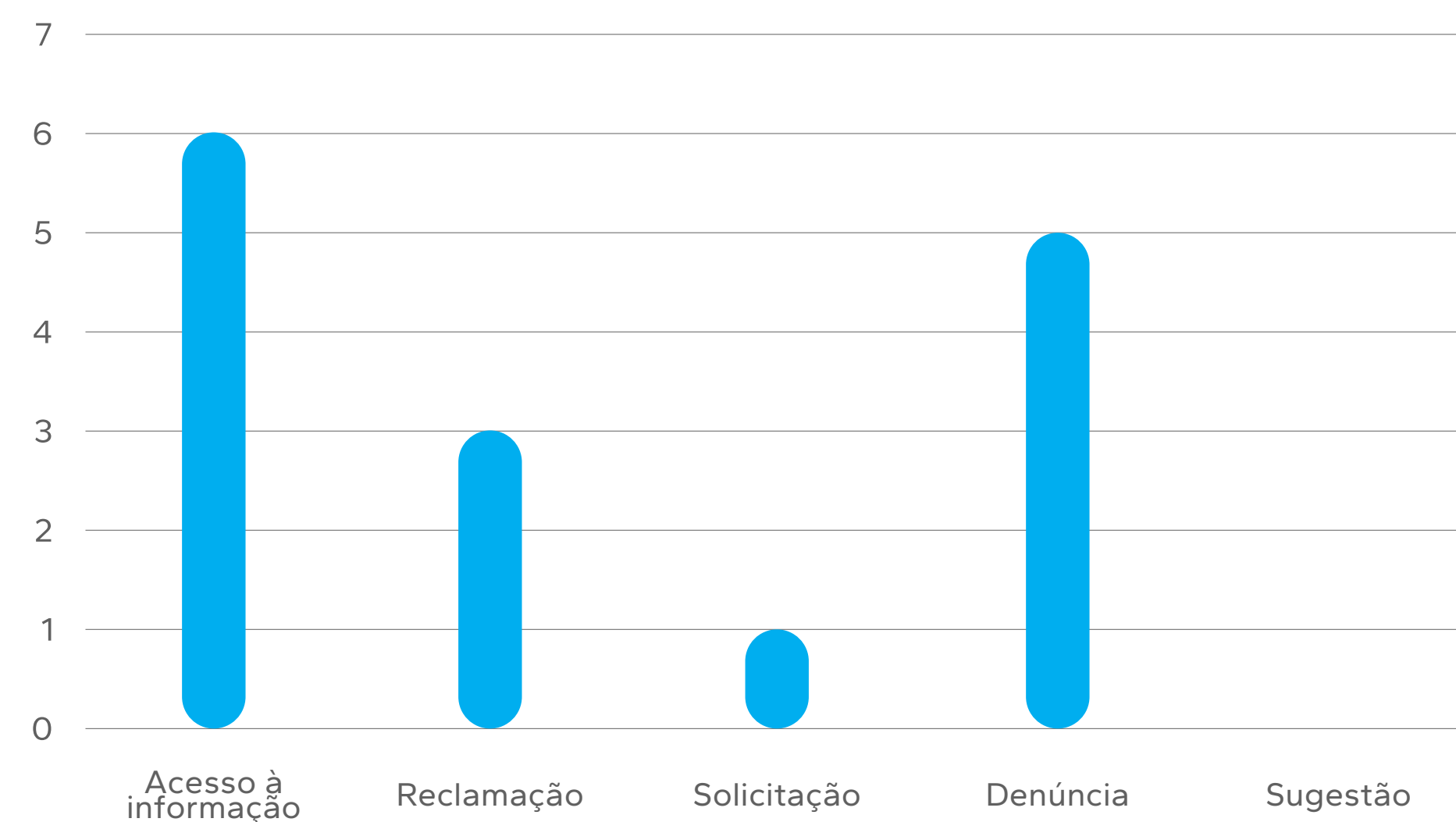
GRÁFICO 1:
CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



15

Manifestações
recebidas

GRÁFICO 2:
QUANTITATIVO POR CLASSIFICAÇÃO



No exercício de 2025, foram registradas 15 (quinze) manifestações pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – Cigás. Dentre as categorias identificadas, o maior quantitativo correspondeu aos pedidos de acesso à informação, com 06 (seis) registros, evidenciando a continuidade da utilização dos instrumentos de transparência e de controle social previstos na Lei nº 12.527/2011.



Também foram registradas 05 (cinco) manifestações classificadas como denúncias, 03 (três) reclamações e 01 (uma) solicitação. A distribuição das demandas demonstra que, além da busca por informações institucionais, a Ouvidoria permanece sendo utilizada como canal formal para o encaminhamento de questionamentos, inconformidades e demais manifestações relacionadas às atividades e à prestação dos serviços pela Companhia.

Quanto aos canais de entrada, verificou-se predominância das manifestações registradas por meio da plataforma eletrônica Fala.Br, responsável por 08 (oito) registros. O e-mail institucional contabilizou 05 (cinco) manifestações, enquanto o atendimento presencial registrou 02 (duas) ocorrências, evidenciando a consolidação dos meios digitais como principal instrumento de interlocução entre os usuários e a Ouvidoria.

No que se refere à forma de identificação dos manifestantes, foram registradas 10 (dez) manifestações identificadas, 03 (três) anônimas e 02 (duas) sigilosas. Esse panorama mantém a predominância de manifestações identificadas, circunstância que contribui para o adequado acompanhamento das demandas, bem como para o aprimoramento dos procedimentos de análise, apuração e resposta institucional conduzidos pela Ouvidoria da Companhia.

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.

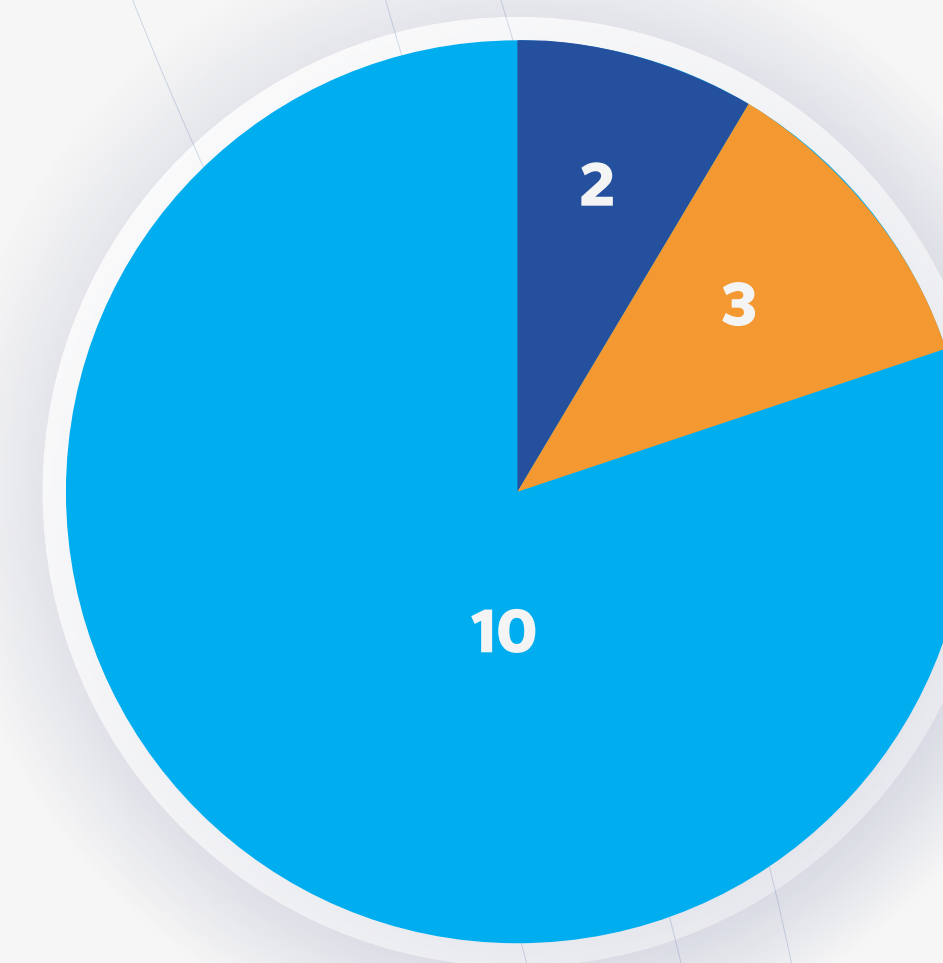
Anônima

Manifestação sem qualquer dado que permita identificar o autor.

GRÁFICO 3
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

● Sigilosa ● Anônima ● Identificada

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 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, para apresentação de resposta conclusiva às manifestações registradas pelos usuários. No caso específico das demandas de acesso à informação, o prazo legal aplicável encontra-se previsto na Lei nº 12.527/2011, que fixa o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, para atendimento das solicitações formuladas.

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – Cigás manteve elevado índice de conformidade quanto ao cumprimento dos prazos legais de resposta. Das manifestações registradas no período, apenas uma demanda foi respondida fora do prazo regulamentar, situação que foi devidamente identificada pela área responsável. Em decorrência disso, foram adotadas medidas internas de aperfeiçoamento dos fluxos de acompanhamento e controle, com o objetivo de mitigar a ocorrência de novos incidentes e reforçar a observância aos prazos legais aplicáveis.

No tocante ao tratamento das manifestações que demandam apuração por instâncias internas específicas, destaca-se que, no exercício de 2025, houve alteração na estrutura institucional de governança relacionada aos mecanismos de integridade. Por meio da Portaria nº 001/2025 da Cigás, de 28 de janeiro de 2025, foi extinto o Comitê de *Compliance* anteriormente existente na Companhia. Paralelamente, a Comissão de Ética da Cigás passou por processo de reformulação institucional, com vistas ao fortalecimento e aprimoramento dos mecanismos de apuração e tratamento das manifestações relacionadas à conduta ética e às eventuais irregularidades no âmbito da Companhia.

Assim, as manifestações que demandaram análise específica foram devidamente encaminhadas às instâncias competentes, observando-se os fluxos institucionais vigentes e os procedimentos internos aplicáveis, assegurando-se, em todos os casos, a adequada instrução das demandas e a formalização das respectivas respostas aos manifestantes.

Resultados, eficiência e melhorias em 2025

- ✔ Alto índice de conformidade
- ✔ Apenas 1 caso fora do prazo
- ✔ Comissão de Ética reformulada
- ✔ Mais rigor nas apurações
- ✔ Melhor tratamento das manifestações



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, instituído nos termos da Lei nº 12.527/2011, tem por finalidade assegurar ao público em geral o acesso às informações produzidas ou custodiadas pela Cigás, bem como orientar os cidadãos quanto aos procedimentos para solicitação de dados, acompanhamento de protocolos e demais demandas relacionadas à transparência pública. O serviço constitui importante instrumento de promoção do controle social e de fortalecimento da cultura de transparência.

No âmbito do Estado do Amazonas, a aplicação das disposições da Lei de Acesso à Informação encontra-se regulamentada pelo Decreto nº 48.999/2024 do Estado do Amazonas, que estabelece diretrizes e procedimentos para a implementação das políticas de transparência e acesso à informação no âmbito da administração pública estadual.

No exercício de 2025, o SIC da Cigás manteve sua operação integrada à plataforma eletrônica Fala.Br, ambiente que centraliza o registro, acompanhamento e tratamento dos pedidos de acesso à informação e demais manifestações encaminhadas pelos usuários. A utilização da referida plataforma contribui para o aprimoramento da gestão das demandas, assegurando maior rastreabilidade, padronização de procedimentos e transparência no tratamento das solicitações.

Durante o período, foram registrados 06 (seis) pedidos de acesso à informação, todos devidamente analisados e respondidos em observância aos prazos estabelecidos pela legislação vigente, os quais preveem resposta em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa formal.

A gestão do SIC e do sistema de Ouvidoria permaneceu sob responsabilidade da Ou-

vidoria da Companhia, a qual exerce a coordenação das atividades relacionadas ao recebimento, registro, acompanhamento e resposta das demandas encaminhadas pelos cidadãos. A atuação centralizada na gestão dos sistemas contribui para a padronização dos fluxos de atendimento, para a qualificação das respostas institucionais e para o adequado cumprimento das obrigações legais relacionadas à transparência e à prestação de contas à sociedade.



06

pedidos de **acesso à informação**



Matérias abordadas



Prestação de Serviços de Distribuição de Gás Natural

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, 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.

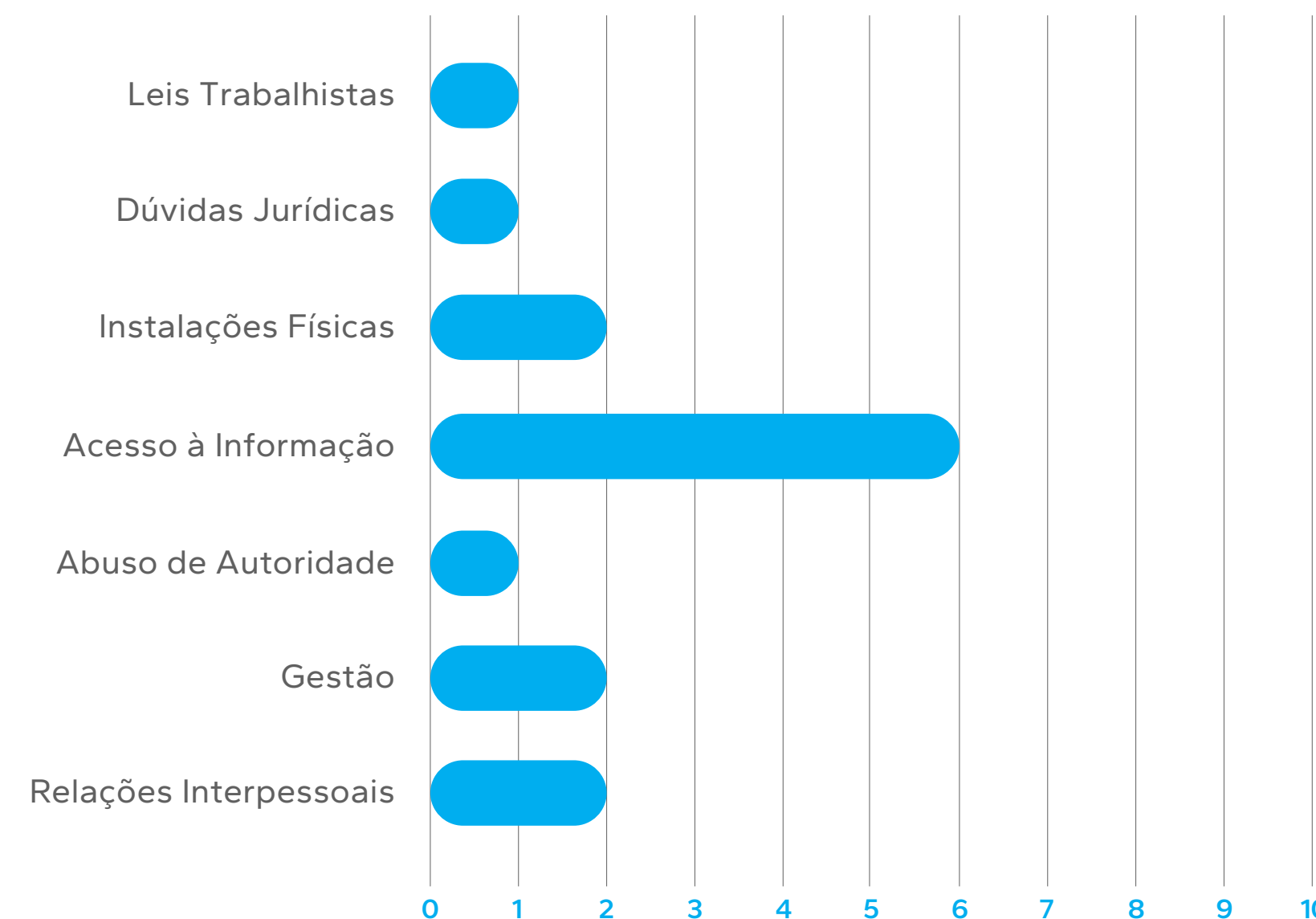


Ouvidoria

No exercício de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – Cigás concentraram-se, em sua maioria, em solicitações de informações institucionais, além de registros relacionados a procedimentos administrativos e a situações envolvendo a conduta no ambiente de trabalho. Todas as manifestações foram analisadas e encaminhadas às áreas técnicas e unidades responsáveis da Companhia, para avaliação e adoção das providências cabíveis.

Os temas reportados à Ouvidoria foram classificados conforme a natureza das matérias tratadas, cuja distribuição encontra-se apresentada no Gráfico 4 – Manifestações por Matéria, a seguir.

GRÁFICO 4:
MANIFESTAÇÕES POR MATÉRIA





A análise dos dados demonstra a variedade de assuntos encaminhados à Ouvidoria ao longo do exercício, evidenciando que as manifestações envolvem diferentes áreas e atividades da Companhia.

A depender da complexidade e do conteúdo da manifestação, a Ouvidoria realiza o encaminhamento formal da demanda às áreas responsáveis, para que sejam prestados os esclarecimentos necessários, realizada a verificação dos fatos relatados e adotadas eventuais medidas cabíveis, subsidiando a elaboração de resposta adequada ao manifestante.

Nos casos em que a manifestação apresenta indícios de infração ética ou conduta incompatível com os princípios institucionais, o conteúdo é encaminhado para análise da Comissão de Ética da Companhia, em conformidade com os normativos internos e os procedimentos de apuração vigentes.

Destaca-se, ainda, que a Ouvidoria pode apresentar resposta direta ao manifestante quando a demanda tratar de matéria já analisada anteriormente ou quando houver informações institucionais suficientes para o esclarecimento da solicitação, sempre observando os limites de sua competência e as informações oficiais disponíveis.

Análise dos Pontos Recorrentes

Em atendimento ao disposto no art. 15, inciso III, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria da Cigás realizou a análise qualitativa das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025, com o objetivo de identificar eventuais temas recorrentes e subsidiar ações de aprimoramento dos processos internos e da prestação dos serviços.

A categorização das manifestações evidencia que, assim como observado no exercício anterior, o maior volume de registros esteve relacionado ao acesso à informação, totalizando 06 (seis) manifestações. Esse resultado demonstra a continuidade do interesse dos cidadãos por informações institucionais e operacionais da Companhia, reforçando a importância dos instrumentos de transparência pública previstos na Lei nº 12.527/2011. Todas as solicitações foram devidamente analisadas e respondidas em conformidade com os prazos e procedimentos estabelecidos na legislação aplicável.

Outro grupo relevante de manifestações esteve relacionado a relatos envolvendo conduta no ambiente de trabalho, os quais foram devidamente encaminhados às instâncias internas competentes para análise e eventual apuração, observando-se os procedimentos institucionais aplicáveis. Esses registros demonstram a utilização dos canais de manifestação da Companhia como instrumento legítimo para o relato de situações que demandam avaliação administrativa ou institucional.

Também foram registradas manifestações relacionadas a questionamentos sobre procedimentos administrativos, relações institucionais e condições associadas ao ambiente organizacional, as quais foram tratadas de forma pontual e encaminhadas às áreas responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis.

De modo geral, a análise das manifestações recebidas no período indica baixa recorrência de temas específicos, evidenciando que as demandas apresentadas foram predominantemente pontuais e diversificadas. Esse cenário contribui para demonstrar que, embora a Ouvidoria seja amplamente utilizada como canal de comunicação institucional, não se verificou concentração significativa de manifestações sobre uma mesma temática que indique fragilidade sistêmica nos processos ou serviços da Companhia.

A avaliação desses registros reforça o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta institucional, monitoramento de percepções e indução de melhorias na gestão, contribuindo para o fortalecimento das práticas de transparência, integridade e aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pela Cigás.



Temas Identificados

- Ambiente de trabalho
- Processos administrativos

Padrão das Manifestações

- Baixa recorrência de temas específicos
- Demandas pontuais e diversificadas



Outros Destaques em 2025

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas – Cigás manteve sua atuação orientada ao fortalecimento dos mecanismos de transparência, integridade institucional e aprimoramento contínuo dos processos de relacionamento com os públicos interno e externo.

Além do tratamento das manifestações registradas ao longo do período, foram desenvolvidas iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento das práticas institucionais e à consolidação da cultura de governança, ética e conformidade no âmbito da Companhia.

Nesse contexto, destacam-se ações de aprimoramento normativo e iniciativas institucionais voltadas à promoção da integridade e ao fortalecimento dos canais de escuta e participação. Entre as medi-

das implementadas, registra-se a atualização de normativos internos relacionados à atuação da Ouvidoria e ao funcionamento da Comissão de Ética, com vistas à adequação de procedimentos, à melhoria dos fluxos de tratamento das manifestações e ao alinhamento às boas práticas de governança corporativa.

Adicionalmente, a Ouvidoria participou de ações institucionais relevantes, entre as quais se destaca a realização da segunda edição do Mês da Integridade, iniciativa conduzida pela Gerência de Controle, Integridade e Governança – GECIG. A programação contou com diversas atividades voltadas à disseminação de boas práticas de governança, ética e transparência, contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade no ambiente organizacional.

Outro destaque relevante foi o reconhecimento institucional obtido pela Companhia no Prêmio da Qualidade da Gestão Pública do Governo do Estado do Amazonas, ocasião em que a Cigás conquistou o Selo Ouro em Transparência e o Selo Prata em Ouvidoria, referentes à avaliação do exercício de 2025. A premiação evidencia o compromisso da Companhia com o aprimoramento contínuo de seus mecanismos de transparência, participação social e qualidade na gestão das manifestações recebidas.

Essas iniciativas reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de fortalecimento da governança, promoção da integridade e estímulo à cultura de transparência, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão e para o fortalecimento da confiança institucional junto aos colaboradores e à sociedade.



2ª edição do Mês da Integridade (Realizada pela GECIG)

Disseminação de:

- Ética
- Transparência
- Boas práticas



Prêmio Qualidade da Gestão Pública – Amazonas

- Selo Ouro em Transparência
- Selo Prata em Ouvidoria



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.com.br



Telefone

(92) 3303-5592



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.com.br/ouvidoria