

Carta de Serviços aos Usuários



Elaboração

Mariana Serejo Cabral dos Anjos Bessa
Ananda Marcella Silva Praia
Gabrieli Simões de Oliveira
Frederico Paixão Almeida
Izabelly Cruz da Costa
Luiz Carlos Nogueira da Silva
Ricardo Ciraulo Braga

Revisão

Heraldo Beleza da Câmara
José Ricardo dos Santos Neto
Clovis Correia Junior

Diagramação

Adriane Maria Rocha Pantoja

Revisão 06 - Janeiro de 2024

Carta de Serviços aos Usuários

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

Clique no assunto que desejar:

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

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.



Composição da Companhia

COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARGO

Presidente
Vice-Presidente
Membro
Membro
Membro
Membro
Membro

NOME

Marco Antônio Oliveira Villela
Hermano Darwin Vasconcellos
Mattos Heraldo Bezeza da Câmara
André Gustavo Lins de Macedo
José Jhones Correa Lima
Maria Goreth dos Santos Vieira
Marcus Vinicius Cavalcante Albano de Souza

CONSELHO FISCAL

CARGO

Presidente
Suplente
Membro
Suplente
Membro
Suplente

NOME

Heloyza Simonetti Teixeira
Marcelino Cleyton de Andrade Silva
Viviane Vieira de Souza
William Calixto de Assis
Ana Gladss Veras Silva Amorim
Paulo de Andrade Lima Filho



COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente
Diretor Administrativo-Financeiro
Diretor Técnico-Comercial

Heraldo Beza da Câmara
José Ricardo dos Santos Neto
Clovis Correia Junior

DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

Diretor-Presidente
Secretária Executiva
Assessoria Institucional
Gerência Jurídica
Gerência de Governança, Riscos e Compliance
Gerência de Comunicação Institucional
Comitê Permanente de Licitação
Ouvidoria

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Diretor Administrativo-Financeiro
Secretária 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
Secretária 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
Gerência de Mercado, Regulação e Tarifa



Missão

Visão

Valores





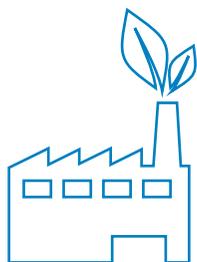
MISSÃO

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 de forma ética, responsável e sustentável.



VISÃO

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 35 mil unidades consumidoras contratadas até 2028.



VALORES

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



Serviços



SERVIÇOS

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



Fornecimento de gás natural



Movimentação de gás



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

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.



Movimentação de Gás



Clique aqui para
voltar ao sumário

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 Resolução nº 003/2022-CERCON/ARSEPAM, 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

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

QUAIS REQUISITOS?

- Atender o disposto na Resolução nº 003/2022-CERCON/ARSEPAM.



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 Resolução nº 003/2022 - CERCON/ARSEPAM.

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 Resolução nº 003/2022 - CERCON/ARSEPAM.



Clique aqui e
acesse a Resolução

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



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 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.

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 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) 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.

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

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

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

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

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

Atendimento para falha no fornecimento



Clique aqui para
voltar ao [sumário](#)

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

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 meios dos canais de atendimento acima listados.

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

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

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

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

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



Canais de Atendimento



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..

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/fale-conosco>

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

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

2

Clique no menu:
Canal Cliente

CANAL CLIENTE

Canal Cliente

Usuário

Senha

Ambiente CIGAS

Conectar

cigás [Esqueci minha senha](#)

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.

cigás Canal Cliente

Rotinas diárias | Cadastros e processos | Utilitário

Área de Trabalho

Visualizar documentos | Publicar documentos | **Faturamento Consulta ao Lote** | Criar Cliente | Meus Dados | 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			

5

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
<ul style="list-style-type: none"> XML - Nota de Consumo de Gás Danfe - Nota de Consumo de Gás Boleto 	1.038,40	20/09/2017			

6

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

7

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 is a navigation bar with the CIGÁS logo and the title 'CanalCliente'. Below this, a secondary bar contains menu items: 'Rotinas diárias', 'Cadastros e processos', and 'Utilitário'. The main content area is titled 'Área de Trabalho' and 'Faturamento Consulta ao Lote'. It features a table with columns: 'Período', 'Valor', 'Vencimento', 'Pagamento', 'Valor Pago', and 'Observação'. A single row is visible with the following data: '04/09/2017 até 10/09/2017', '1.038,40', '20/09/2017', and '0,00'. A 'Filtros' dialog box is overlaid on the table, containing fields for 'Status' (radio buttons for 'Em Aberto', 'Pago', 'Todos'), 'Cliente', 'Período', 'Vencimento', 'Pagamento', and 'Observação'. A 'Buscar' button is located at the bottom of the dialog. A green circle highlights the dialog box, and a green circle with the number '8' is placed below it.

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, sejam elas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e/ou denúncias, 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?

30 (trinta) dias ao manifestante, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, caso seja necessária apuração pela Comissão de Ética da Cigás.

COMO AGENDAR O SERVIÇO?

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

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

Telefone: (92) 3303-3270

Presencial: Na sede da Cigás, na sala da Gerência de Governança, Riscos e Compliance - GEGRC, Av. Torquato Tapajós, 6.100 - Flores, Manaus - AM, 69058-830, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h), ou ainda por meio da nossa CAIXA COLETORA DE MANIFESTAÇÕES que está localizada na sede da Cigás.

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 portal Fala.BR; <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo e-mail "ouvidoria@cigas-am.com.br", pelo telefone (92) 3303-3270 ou atendimento presencial na sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100. Bairro: Flores. Manaus – AM - CEP: 69058-830, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h).



SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO **O QUE É?**

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por receber e responder os pedidos de informação referentes exclusivamente a Cigás, feitos com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer interessado pode fazer um pedido de acesso à informação.

COMO FAZER SUA SOLICITAÇÃO?

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

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

Telefone: (92) 3303-3270

Presencial: Na sede da Cigás, Av. Torquato Tapajós, 6.100 - Flores, Manaus - AM, 69058-830, de segunda à sexta-feira, no horário comercial (7h às 17h).

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.



Siga nossas redes sociais:

   Cigás Amazonas

www.cigas-am.com.br

