

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
1. BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA DA CIGÁS	3
2. ATRIBUIÇÕES.....	3
3. MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL	4
4. OUVIDOR	4
4.1 RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR DA CIGÁS	4
5. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	5
6. DADOS ESTATÍSTICOS	5
7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	7
8. MATÉRIAS ABORDADAS.....	8
8.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO	8
8.2 DEMAIS MATÉRIAS.....	8
9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	9
a) RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	9
10. OUTROS DESTAQUES EM 2023	9
10.1 CAMPANHA CIGÁS CONTRA O ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E OUTRAS FORMAS DE VIOLÊNCIA.....	9

APRESENTAÇÃO

Alinhada com os valores de integridade, transparência e satisfação do cliente, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas (CIGÁS) apresenta o Relatório Anual de Gestão das suas atividades.

O presente Relatório, elaborado em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, abrange todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2023, indicando (i) os motivos das manifestações; (ii) a análise dos pontos recorrentes; (iii) as providências adotadas nas soluções apresentadas; (iv) as estatísticas pertinentes; e (v) as sugestões de melhorias propostas para a prestação dos serviços públicos de comercialização e distribuição de gás natural.

1. BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA DA CIGÁS

A Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS é uma concessionária de serviços públicos no Amazonas, que atua na distribuição e comercialização de gás natural para diversos segmentos, tendo como seu objetivo ser referência em soluções energéticas no Estado, investindo constantemente para aumentar sua presença na matriz energética amazonense.

Fundada pela Lei nº 2.325, de 08 de maio de 1995, a CIGÁS iniciou suas operações em 01 de dezembro de 2010 e atualmente atende a diversos segmentos de mercado, incluindo térmico, industrial, veicular, comercial e residencial, de modo a contribuir para o desenvolvimento do Estado.

Ao longo de sua trajetória, a CIGÁS tem aprimorado continuamente suas práticas de gestão e governança baseadas em regras de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Nesse sentido, destaca-se que a Ouvidoria da CIGÁS foi implantada em setembro de 2017, com a criação de uma Norma Interna no âmbito do Sistema de Gestão Integrada – SGI indicando os procedimentos administrativos internos para realização de atendimentos, registros e controles pertinentes à área.

Com a atualização do Regimento Interno da Companhia em 2021, as atividades de Ouvidoria foram designadas, conforme art. 27, V, para a gestão da Coordenação de Comunicação Institucional, que incorporou as atividades da Ouvidoria, assim como a gestão dos Canais de Ética da CIGÁS.

Em 2023, foi criada uma Área específica de Ouvidoria, vinculada diretamente à Presidência da Companhia, para fins de adequação às boas práticas institucionais.

2. 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; e

- 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.

3. 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 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;
- 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;
- NORCIG.CIC.04 – Norma da Ouvidoria Interna e Externa;
- Mapeamento do Processo de Ouvidoria;
- NORCIG.CIC.01 – Norma de Comunicação Interna e Externa;
- PROCIG.COR.02 – Procedimento de Serviço de Atendimento ao Cliente; e
- Portaria nº 04/2023 – Designa colaboradores da Companhia de Gás do Amazonas para atuar no Serviço de Informações ao Cidadão e Sistemas de Ouvidorias.

4. OUVIDOR

No exercício de 2023, entre os meses de janeiro e fevereiro, a função de Ouvidor foi desempenhada pela Coordenadora de Comunicação da Companhia, Izabelly Cruz da Costa, conforme Portaria CIGÁS Nº 05/2021.

A partir de março, a função de Ouvidor passou a ser desempenhada pelo novo Coordenador de Comunicação da Companhia, Leandro Wanderley Coronel, conforme Portaria CIGÁS Nº 04/2023.

4.1 RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR DA CIGÁS

O Ouvidor é responsável por:

- 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; e
 - 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.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em 2023, os canais de atendimento da Ouvidoria da CIGÁS foram:

- Atendimento presencial: realizado durante o horário de expediente, na sala da Coordenadoria de Comunicação Institucional;
- 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) 3303-3254;
- Plataforma FALA.BR: Por meio do sítio eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/>), para recepção e tratamento de manifestações relacionadas à Ouvidoria; e
- Portal e-SIC: Por meio do sítio eletrônico (<https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>) para recepção e tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

6. DADOS ESTATÍSTICOS

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Companhia em 2023, seguiram o mesmo fluxo de atendimento já estabelecido nos exercícios anteriores. Dessa forma, as demandas foram cadastradas em formulário próprio, sendo que parte delas foram registradas na Plataforma Fala.Br.

Nesse sentido, antes de se indicar os dados registrados ao longo do exercício em tela, mister conceituar os tipos de manifestação recepcionadas, quais sejam:

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.

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

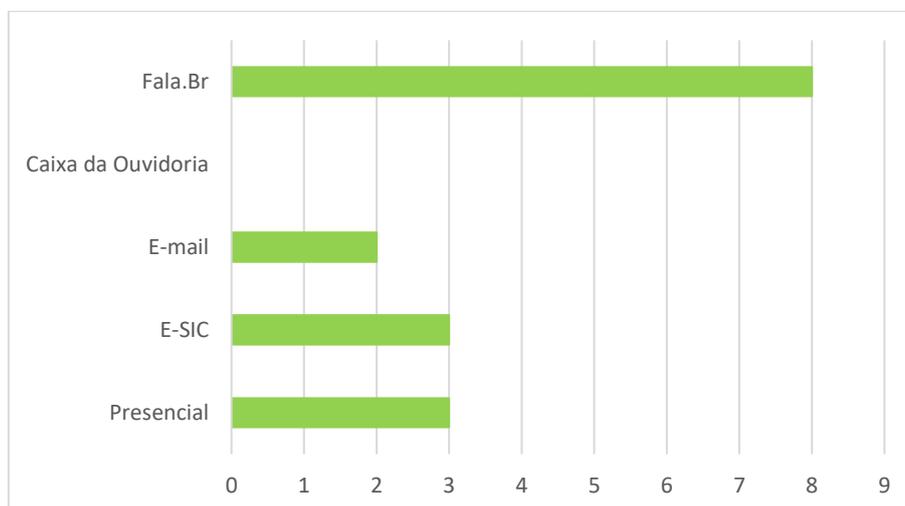
DENÚNCIA: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração, sendo consideradas mais graves que a reclamação.

SUGESTÃO: 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).

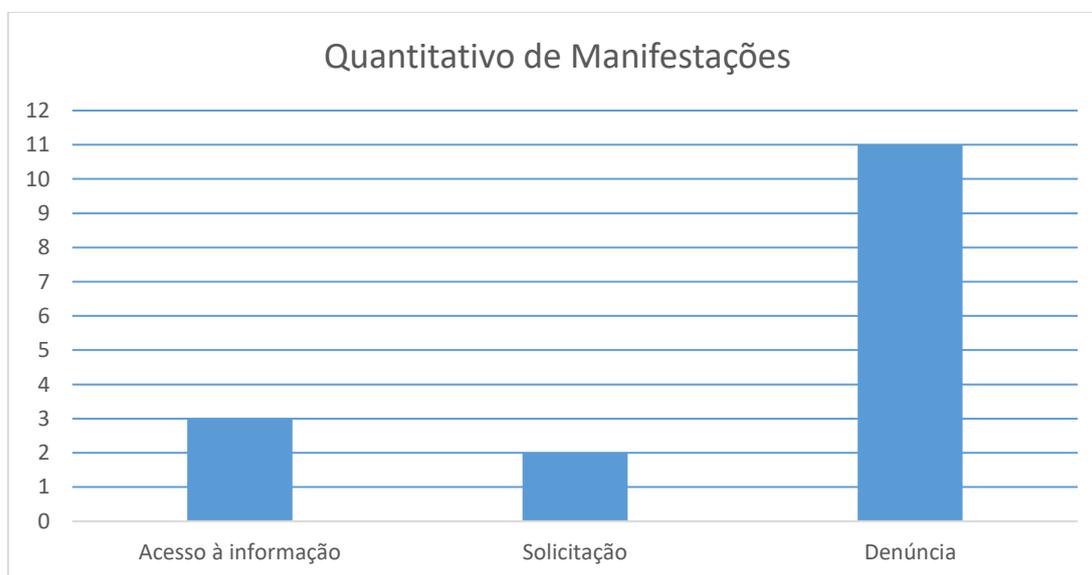
A seguir, tabela resumo das informações sobre as manifestações acolhidas pela Ouvidoria da CIGÁS em 2023:

GRÁFICO 1: CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

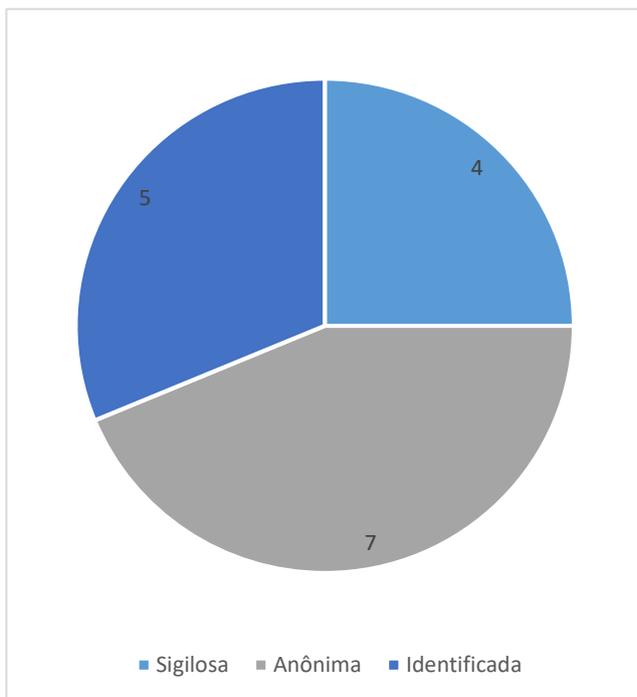


Manifestações recebidas: **16**

GRÁFICO 2: QUANTITATIVO POR CLASSIFICAÇÃO



Em 2023, a categoria com maior número de manifestações foi a de **DENÚNCIA**, com 11 (onze) registros realizados, representando um acréscimo de cerca de 10% em relação ao exercício anterior (2022), em que foram recebidas 10 (dez) demandas recebidas para a referida categoria.



QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quanto ao tipo de identificação das manifestações, a CIGÁS acolheu 05 (cinco) identificadas, 07 (sete) anônimas e 4 (quatro) sigilosas. Para melhor compreensão do presente define-se os tipos:

IDENTIFICADA: É aquela em que o manifestante identifica seus dados e não solicita sigilo quanto a sua identidade.

SIGILOSA: É aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que ela seja resguardada. Nesse caso a Ouvidoria se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando a corresponsáveis pela resposta à manifestação.

ANÔNIMA: É aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

Quanto ao **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.

Do total de demandas recebidas, todas foram atendidas em sua integralidade dentro do prazo, sendo algumas encaminhadas para tratamento em Comissão de Ética e Comitê de *Compliance*, tendo, portanto, prazos próprios de atuação. Os retornos foram devidamente encaminhados aos manifestantes.

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011, tem por objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso às informações em geral, assim como sobre a tramitação de documentos, protocolos, requerimentos e realização de audiência ou consultas públicas, incentivo à participação popular e a outras formas de divulgação.

Por meio da Portaria nº 04/2023, de 01 de março de 2023, a CIGÁS designou colaboradores para atuar no Serviço de Informações ao Cidadão e Sistema de Ouvidorias, com base no art. 53, do Decreto nº 36.819/2016 e da Lei nº 13.460/2017, respectivamente, quais sejam: o Coordenador de Comunicação Institucional, Leandro Wanderley Coronel, para atuar como Administrador local, servidor de Ouvidoria e cadastrador de manifestações no Sistema de Ouvidorias, o Supervisor de Controle Interno, Renato de Oliveira Melo, para atuar como Autoridade de monitoramento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e o Analista de Processos Organizacionais Jr, Linikel da Silva Gama para atuar como operador e respondente do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC).

Em 2023, a CIGÁS recebeu 03 (três) registros por meio do e-SIC, e sendo todos respondidos no prazo legal.

8. MATÉRIAS ABORDADAS

8.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

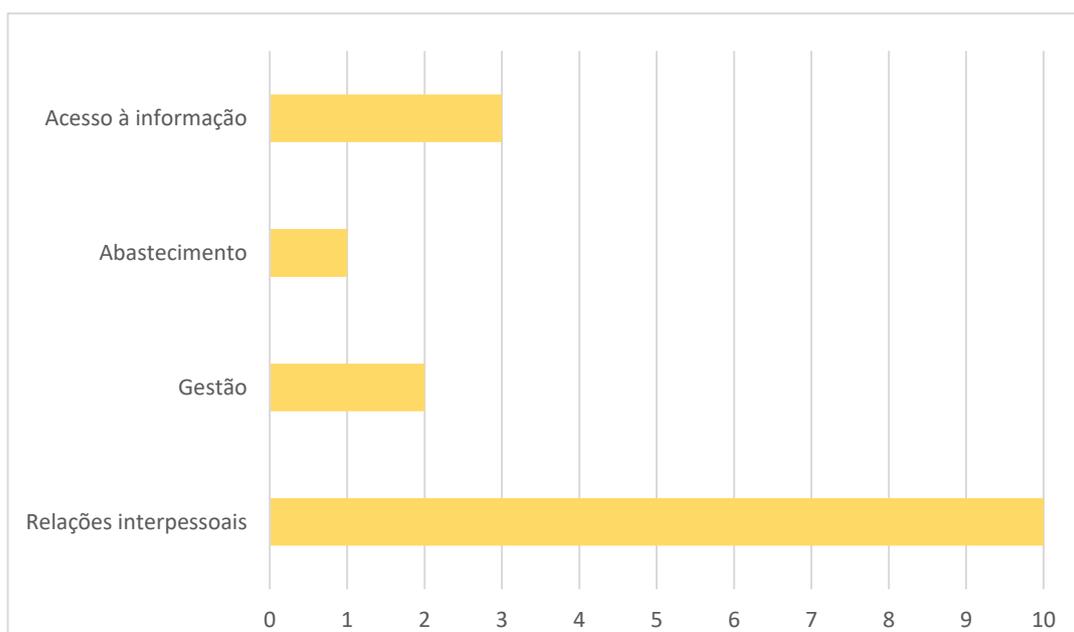
No período de 01/01/2023 até a 31/12/2023, a Ouvidoria da CIGÁS não registrou manifestação relacionada à suspeita de odor/vazamento de gás ou conexas à prestação de serviços de distribuição de gás canalizado, bem como aspectos envolvendo o atendimento ao usuário, cliente dos serviços prestados pela Companhia.

8.2 DEMAIS MATÉRIAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, relacionam-se, em sua maioria, a demandas internas, sendo encaminhadas às áreas, e colegiados competentes da CIGÁS para realização de avaliações específicas, plano de ação ou de atividades de monitoramento futuras.

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

GRÁFICO 4 – MANIFESTAÇÕES POR MATÉRIA



A depender do conteúdo da manifestação, são acionadas áreas da CIGÁS de modo a esclarecer as ocorrências, informar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao manifestante. Quando necessário, a Ouvidoria reporta o conteúdo ao Comitê de *Compliance* para acionamento da Comissão de Ética da Companhia, nos termos dos regulamentos vigentes.

Registra-se que a Ouvidoria da CIGÁS pode responder diretamente ao manifestante caso o teor reportado se trate de manifestação anteriormente recebida ou cuja resposta tenha acesso e esteja autorizada a fazê-lo.

9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Após verificação do teor das manifestações acolhidas em 2023, a Ouvidoria da CIGÁS elenca e analisa os pontos recorrentes, na forma do art. 15, III, da Lei nº 13.460/2017, a fim de promover melhoria contínua nos processos.

9.1 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Observa-se um aumento no número de manifestações relacionadas a dificuldades no relacionamento entre colaboradores em 2023. Em resposta, a CIGÁS elaborou planos de ações através das áreas envolvidas e, providenciou o devido encaminhamento para o tratamento por parte das instâncias competentes.

Ademais, a Companhia tem implementado diversas iniciativas visando a disseminação do seu Código de Conduta e Integridade, com o objetivo de reforçar os comportamentos e atitudes positivas esperados dos colaboradores da Cigás, promovendo assim a melhoria do clima organizacional.

10. OUTROS DESTAQUES EM 2023

10.1 CAMPANHA CIGÁS CONTRA O ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E OUTRAS FORMAS DE VIOLÊNCIA

Com o objetivo de promover um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo, onde todos os colaboradores possam exercer suas funções sem medo de retaliação, abuso ou discriminação, a CIGÁS realizou no ano de 2023 a Campanha Cigás Contra o Assédio Moral, Sexual e outras formas de violência.

A campanha visou conscientizar e educar os funcionários sobre os direitos e deveres no ambiente corporativo, destacando a importância do respeito mútuo, da ética profissional e da prevenção de condutas inadequadas.

Além disso, a campanha buscou estabelecer mecanismos claros de denúncia e apoio, garantindo que os colaboradores se sintam à vontade para relatar casos de assédio ou violência, com a certeza de que tais denúncias serão tratadas de forma sigilosa, justa e imparcial. O foco é a construção de uma cultura organizacional baseada na tolerância zero para comportamentos abusivos, reforçando o compromisso da empresa com o bem-estar e a dignidade de seus colaboradores, conforme as diretrizes legais e éticas aplicáveis.



Cigás CONTRA o Assédio moral, sexual e OUTRAS FORMAS DE VIOLÊNCIA

23/03 | QUINTA-FEIRA

MANHÃ

- 08h: Vídeo Institucional de abertura;
- 08:30: Meeting Estratégia de Emergência e Párea de nova Gestão: CPM 2023/2024;
- 09h: 09h: Início de Compliance nos áreas;
- 09:30: Apresentação da Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio e outras formas de violência no âmbito do trabalho;
- 11h: Apresentação do Fluxo de tratamento das manifestações oriundas de ouvidoria;
- 11:30: Apresentação dos Casos de Ética.

CONVIDADOS:

- Dra. Stella Cândido** - Diretora de Trabalho
- Dra. Débora Mafra** - Psicóloga de Apoio Emergencial - Serviço de Apoio Emergencial à Saúde - SAEPS/SAEAS/SC
- Dr. Hamilton Lucena** - Especialista em Direito do Trabalho
- Sra. Sarah Ferreira** - Psicóloga de Apoio Emergencial - Serviço de Apoio Emergencial à Saúde - SAEPS/SAEAS/SC

TARDE

- 13h: Palestra sobre as medidas necessárias para combater os tipos de violência contra a mulher. Sua Sra. Tereza, psicóloga - Serviço de Apoio Emergencial à Saúde - SAEPS/SAEAS/SC.
- 14:00: Importância das medidas de prevenção e combate ao assédio para a Cigás: Diretora Executiva.
- 14:45: Palestra sobre Assédio Moral e Sexual no âmbito do trabalho. Dr. Hamilton Lucena, especialista em Direito do Trabalho.
- 15:45 - 16h: Debate.

24/03 | SEXTA-FEIRA

MANHÃ

- 08h: Vídeo de apresentação da Lei nº 14.132/2022 e as alterações da NPS - CPM.
- 09:30: 09h: Início de Compliance nos áreas;
- 10h: Apresentação dos vídeos PPT, sobre tipos de assédio e outras violências;
- 11h: Quest e resposta;

TARDE

- 14:15: Apresentação da Diretoria Executiva;
- 14:30: Trabalho com especialistas: Dr. Hamilton Lucena, especialista em Direito do Trabalho e Dra. Tereza, psicóloga - Serviço de Apoio Emergencial à Saúde - SAEPS/SAEAS/SC.
- 16h: Colôquio.

23 E 24.MAR

Audatório Cigás

COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

ASSÉDIO É CRIME. DENUNCIE.

Logotipos de parceiros: cigás, Programa Cigás em Compliance, e outros.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial: realizado na sede da CIGÁS, Av. Torquato Tapajós, 6.100 - Flores, Manaus - AM, 69058-830 - 7h30 - 17h.

Caixa Coletora: localizada no galpão da Companhia, 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 (<http://falabr.cgu.gov.br>), para tratamento de manifestações relacionadas à Ouvidoria e aos Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) de forma integrada.

