

Relatório Anual



OUVIDORIA CIGÁS



comunicação | solicitação | sugestão
elogio | denúncia | reclamação





Sumário



APRESENTAÇÃO	03	7. Dados Estatísticos	11
1. Breve Histórico da Ouvidoria da Cigás	04	7.1. Serviço de informação ao cidadão (Sic)	14
2. Atribuições	05	8. Matérias abordadas	15
3. Marco Regulatório Aplicável	06	8.1 Prestação de serviços de distribuição de gás canalizado	15
4. Ouvidora	08	8.2 Ouvidoria	15
5. Responsabilidades da Ouvidora da Cigás	09	9. Análise dos pontos recorrentes	16
6. Canais de Atendimento da Ouvidoria	10	9.1. Relacionamento Interpessoal	16
		10. Outros destaques em 2022	17
		13. Canais de Atendimento	18





APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO



Apresentação

Em alinhamento com aos valores integridade e transparência e satisfação do cliente, a Ouvidoria da Companhia de Gás do Amazonas (Cigás) apresenta o Relatório Anual de Gestão, com os resultados obtidos em 2022 referentes às manifestações recebidas, e as consequentes melhorias na prestação do serviço.

O documento elaborado para atendimento do disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460/17, contém a consolidação dos temas apontados nas diversas categorias de classificação das manifestações, estatísticas relacionadas, bem como sugestões de melhorias propostas para a prestação de serviços públicos.





1. Breve histórico da Ouvidoria da Cigás

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO



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 os mais diversos segmentos. Buscando sempre ser referência em soluções energéticas no estado, e a todo instante investindo para se tornar cada vez mais presente na matriz energética amazonense.

Criada pela Lei nº 2.325, de 08 de maio de 1995, com início operacional em 01 de fevereiro de 2010, a Companhia é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, tendo como acionistas o Governo do Estado do Amazonas e a Manaus Gás S/A. O prazo da concessão tem a vigência de 30 (trinta) anos, contados a partir do início de suas operações.

Atua nos diversos segmentos de mercado como térmico, industrial, veicular, comercial e residencial, contribuindo para o desenvolvimento do estado, por meio do fornecimento de uma energia mais limpa, segura e acessível a população amazonense.

Ao longo de sua atuação a Cigás vem aprimorando cada vez mais o fortalecimento das práticas fundadas na transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, considerando tais princípios fundamentais para o alcance de bons resultados.

A Ouvidoria da Cigás, enquanto departamento, foi implantada em setembro de 2017, com a criação de Norma Interna para realizar os devidos atendimentos, registros e controles pertinentes à área.

Com a atualização do Regimento Interno da Companhia, em 2021, as atividades de Ouvidoria, conforme art. 27, V, foram designadas para a gestão da Coordenadoria de Comunicação Institucional da Companhia, área que atualmente é responsável pelas ações da Ouvidoria e gestão dos Canais de Ética da Cigás.

Em 2022, a Ouvidoria da Companhia realizou atualização de Norma Interna e realizou ações que favoreceram a divulgação da sua atuação.





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;
- 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.

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO





3. Marco Regulatório Aplicável

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO

- ✓ 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.





3. Marco Regulatório Aplicável

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO

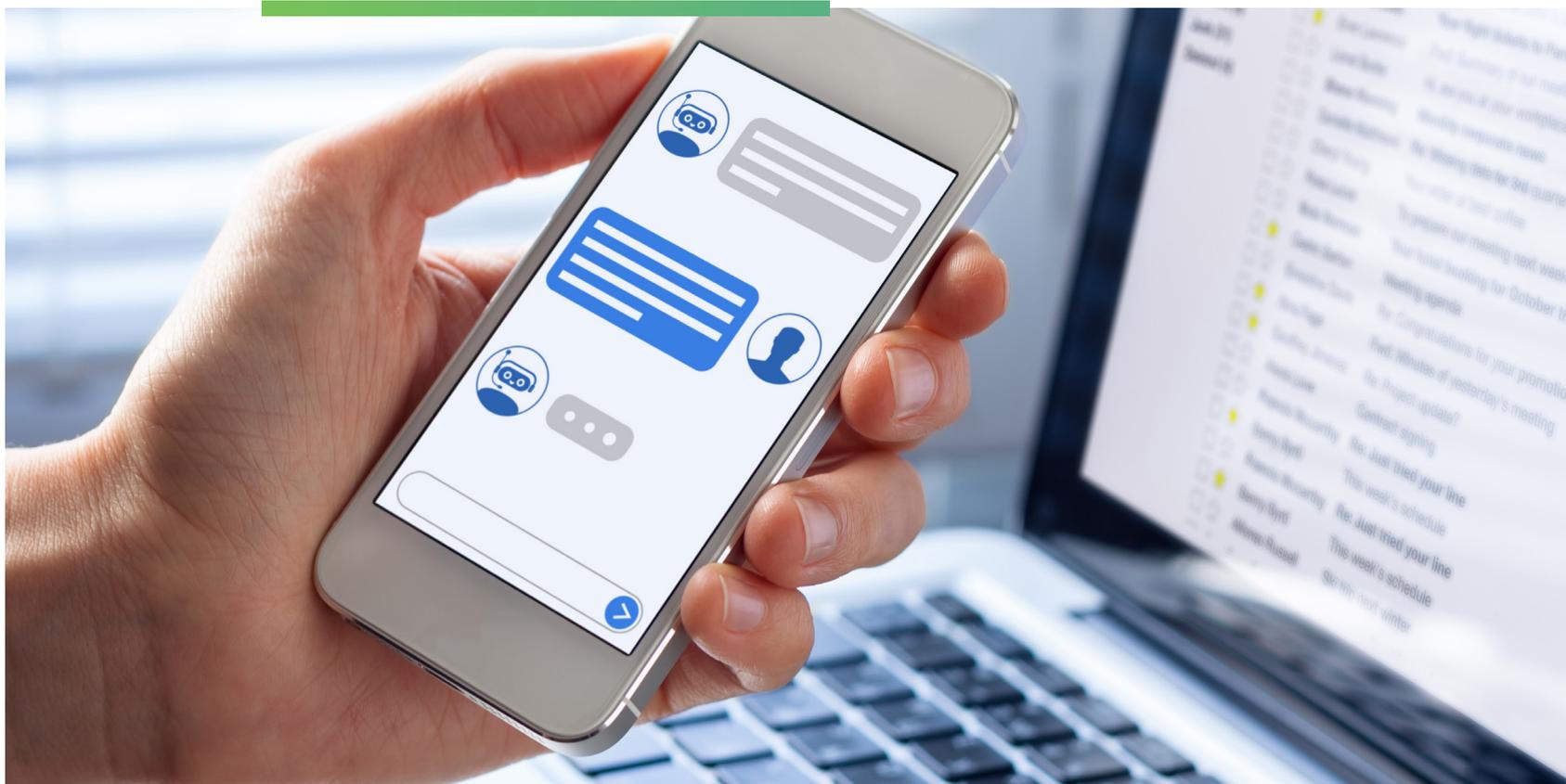
- ✓ Código de Conduta e Integridade da Cigás.
- ✓ NORCIG.CIC.04 – Norma da Ouvidoria Interna e Externa.
- ✓ Mapeamento do Processo de Ouvidoria.
- ✓ NORCIG.CIC.01 – Norma de Comunicação Interna e Externa.
- ✓ PROCIG.COR.02 – Norma de Serviço de Atendimento ao Cliente.
- ✓ Portaria 05/2021 – Designa colaboradores da Companhia de Gás do Amazonas para atuar no Serviço de Informações ao Cidadão e Sistemas de Ouvidorias.





4. Ouvidora

Em 2022, a função de Ouvidora foi desempenhada pela Coordenadora de Comunicação da Companhia, Izabelly Cruz da Costa, conforme portaria Cigás 05/2021.



APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO





5. Responsabilidades da Ouvidora da Cigás

São atribuições da Ouvidora 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 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.

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO





6. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Em 2021, os canais de atendimento da Ouvidoria da Cigás foram:



Atendimento presencial:

realizado durante o horário de expediente, na sala da Coordenação de Governança Corporativa.



Caixa coletora:

caixa localizada no galpão da Companhia, para depósito do formulário (Anexo II), 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 site (<https://falabr.cgu.gov.br/>), os sistemas e-Ouv e o e-SIC, para o tratamento de manifestações relacionadas à Ouvidoria e aos Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) de forma integrada.

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE ATENDIMENTO



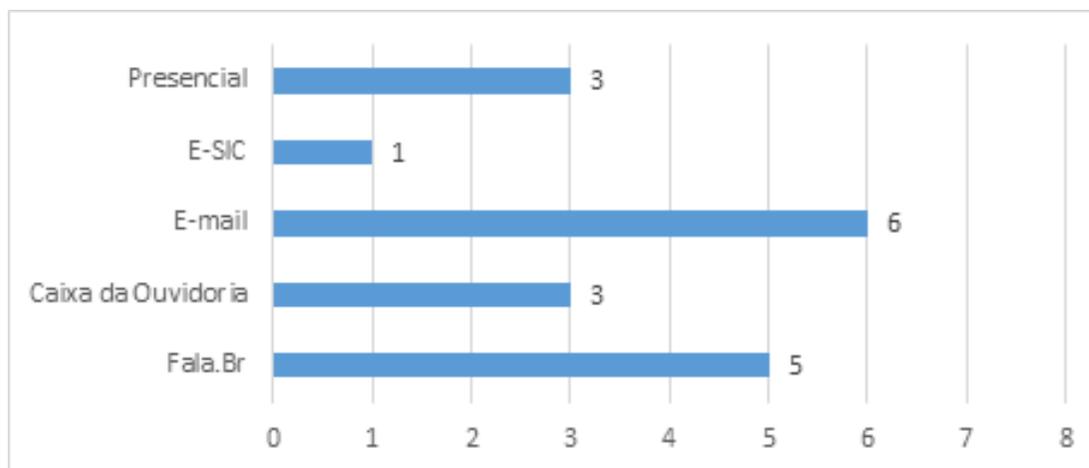


7. Dados Estatísticos

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Companhia em 2022, seguem 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.

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.

A seguir, resumo das informações sobre as manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Cigás em 2022:



18 
Manifestações recebidas

GRÁFICO 1: CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE ATENDIMENTO





Ainda em relação às manifestações tratadas pela Ouvidoria da Cigás, em 2021, observam-se as seguintes porções por classificação:



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).



APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2022, a categoria com maior número de manifestações foi a de DENÚNCIA, com 10 registros realizados, representando um acréscimo de cerca de 70% em relação a 2021, em que o número de demandas recebidas para a referida categoria foi de 3.

Quanto ao tipo de identificação das manifestações, a Cigás acolheu 08 identificadas, 08 anônimas e 2 sigilosas. Em termos comparativos





- APRESENTAÇÃO
- HISTÓRICO
- ATRIBUIÇÕES
- MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL
- OUVIDORIA
- RESPONSABILIDADES
- CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA
- DADOS ESTATÍSTICOS
- MATÉRIAS ABORDADAS
- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES
- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
- OUTROS DESTAQUES
- CANAIS DE ATENDIMENTO

MANIFESTAÇÕES

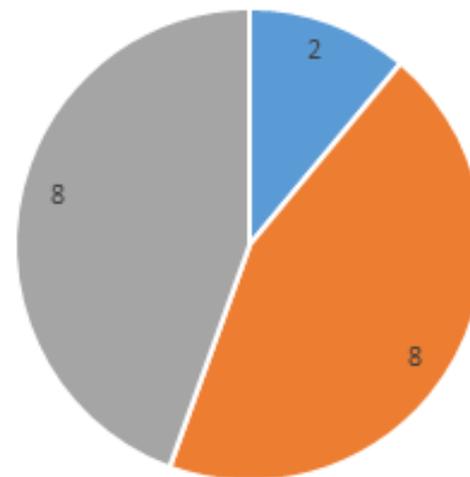
IDENTIFICADA	É aquela em que o manifestante identifica seus dados e não solicita sigilo quanto a sua identidade.
SIGILOSA	É aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que ela seja resguardada. Nesse caso a Ouvidoria se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando a responsáveis pela resposta à manifestação.
ANÔNIMA	É aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

Observação:
Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamento, a depender de cada caso, pode impossibilitar a apuração pelo órgão responsável

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.

Do total de demandas recebidas, 09 foram atendidas em sua integralidade dentro do prazo, sendo as demais encaminhada para tratamento em Comissão de Ética e Comitê de Compliance, tendo portanto, prazos próprios de atuação. Os retornos foram devidamente encaminhados aos manifestantes.

QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



■ Sigilosa ■ Anônima ■ Identificada





7.1. Serviço de Informação ao Cidadão: E-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 a 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 05/2021, de 07 de maio de 2021, 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 Supervisor de Controle Interno, Renato de Oliveira Melo, para atuar como Autoridade de monitoramento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e a Coordenadora de Comunicação Institucional, Izabelly Cruz da Costa, para atuar como Administradora local, servidora de Ouvidoria e cadastradora de manifestações no Sistema de Ouvidorias.

O serviço conta com um sistema chamado de e-SIC, disponível por meio do link: <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>. Em 2022, a Cigás recepcionou 01 registro por meio do e-Sic.

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO





8. Matérias Abordadas

8.1 Prestação de Serviços de Distribuição de Gás Canalizado

No período de 01/01/2022 até a 31/12/2022, a Ouvidoria da Cigás não registrou manifestação relacionada a 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 Ouvidoria

No ano de 2022, as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, relacionam-se, em sua maioria, a demandas internas, sendo encaminhadas às áreas, e colegiados competentes da Cigás para a 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:

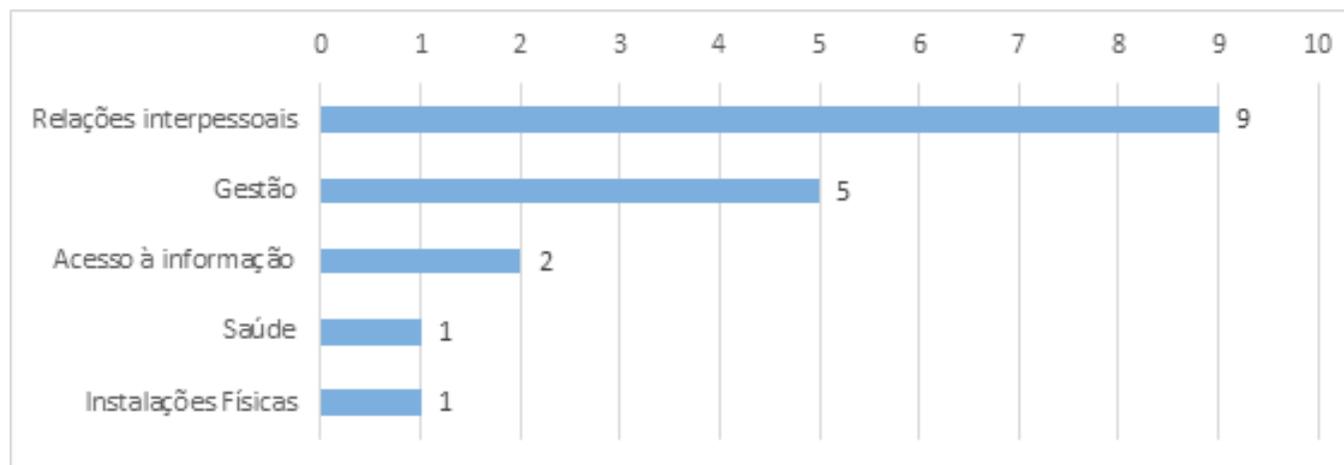


GRÁFICO 4 – MANIFESTAÇÕES POR MATÉRIA

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE ATENDIMENTO





APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO

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.

Registre-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 2022, 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 que em comparação ao ano anterior, houve crescimento no número de manifestações envolvendo dificuldades no relacionamento entre colaboradores em 2022, tendo sido elaborados planos de ações pelas áreas envolvidas e, quando necessário, o devido encaminhamento para o tratamento por parte das instâncias competentes.

Além disso, a Companhia vem desenvolvendo diversas ações com o intuito de disseminar o seu Código de Conduta e Integridade, com o objetivo de reforçar os comportamentos e atitudes positivas que se espera do colaborador da Cigás, e com isso, favorecer a melhoria do clima organizacional.





10. Outros destaques em 2022

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO APLICÁVEL

OUIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE ATENDIMENTO

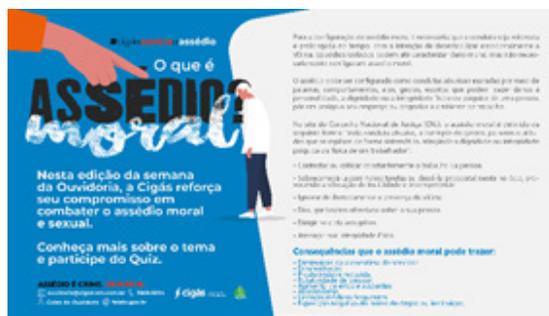


10.1 Atualização da Norma de Ouvidoria da Companhia

Em outubro de 2022 houve a atualização da Norma da Ouvidoria para aplicação de melhorias conceituais, referência aos Regulamentos Internos das Comissões de Ética e Comitê de *Compliance*, bem como melhor especificação dos prazos para atendimento.

10.2 Semana da Ouvidoria

Em abril de 2022 foi realizada ação de sensibilização dos colaboradores sobre a utilização e o funcionamento da Ouvidoria da Companhia. Na oportunidade foram divulgados comunicados sobre o acesso aos canais da Ouvidoria. Na oportunidade, a Companhia reforçou informações de combate ao assédio moral e sexual.





11. Canais de Atendimento

Ouvidoria/Denúncias

APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

ATRIBUIÇÕES

MARCO REGULATÓRIO
APLICÁVEL

OUVIDORIA

RESPONSABILIDADES

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

DADOS ESTATÍSTICOS

MATÉRIAS ABORDADAS

ANÁLISE DOS PONTOS
RECORRENTES

RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

OUTROS DESTAQUES

CANAIS DE
ATENDIMENTO



Atendimento Presencial

Na sede da Cigás, na Av. Torquato Tapajós, 6100, Flores, na sala da Coordenadoria de Comunicação Institucional (CICOM)



Caixacoletora

Localizada na sede da Cigás, na Av. Torquato Tapajós, 6100, Flores



E-SIC

O Sistema de Informação ao Cidadão está disponível no link:

[CLIQUEAQUI](#)



Fala.Br

A plataforma unificada de Ouvidorias do Governo Federal e Estadual está disponível no link:

[CLIQUEAQUI](#)



Atendimento por E-mail

ouvidoria@cigas-am.com.br



Atendimento Telefônico

pelo número 3303-3254

ACESSE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS

[CLIQUE AQUI](#)





**comunicação | solicitação | sugestão
elogio | denúncia | reclamação**

