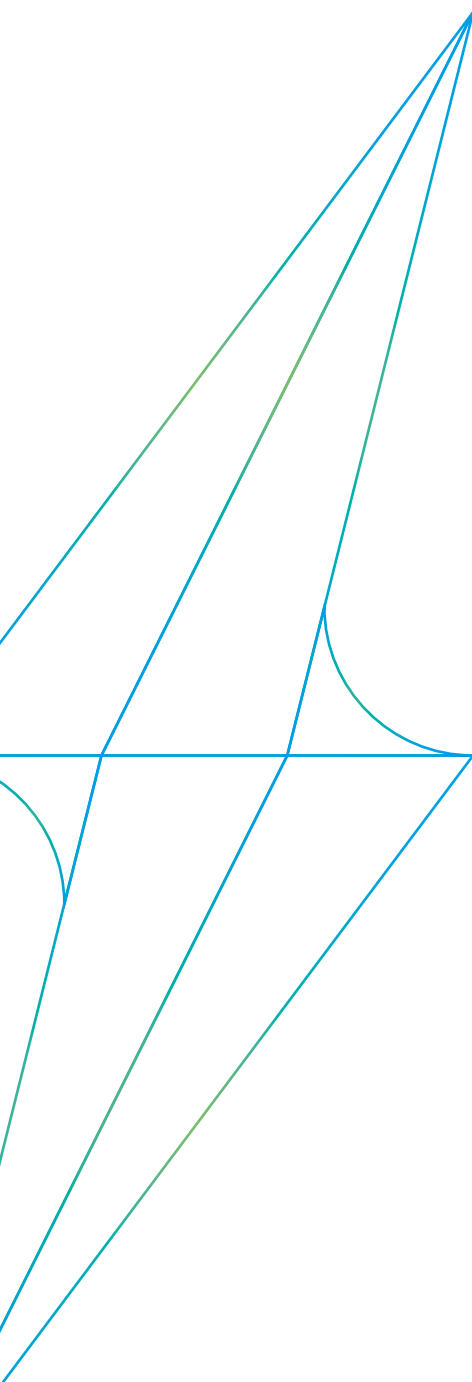


Carta de Serviços aos **Usuários**

Rev. 01 - Março/2022





Elaboração

Audrey Louise da Matta Costa
Ananda Marcella 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

Carta de Serviços aos Usuários

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

Clique no assunto que desejar:

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

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 compilado 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.

Composição da Companhia

COMPOSIÇÃO DA COMPANHIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARGO

Presidente
Vice-Presidente
Membro
Membro
Membro
Membro
Membro

NOME

René Levy Aguiar
Hermano Darwin Vasconcellos Mattos
Carlos Alexandre M de C Martins de Matos
André Gustavo Lins de Macedo
Estevão Vicente Cavalcanti Monteiro de Paula
Roberto de Menezes Pedroso
Marcus Vinicius Cavalcante Albano de Souza

CONSELHO FISCAL

CARGO

Presidente
Suplente
Membro
Suplente
Membro
Suplente

NOME

Heloysa 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

René Levy Aguiar
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
Coordenadoria de Comunicação Institucional
Comitê Permanente de Licitação

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



Missão Visão Valores



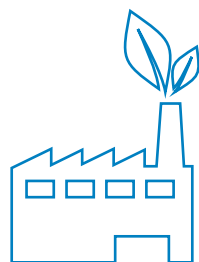
MISSÃO

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.



VISÃO 2025

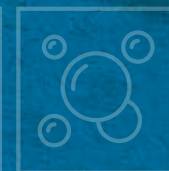
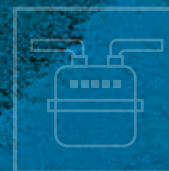
Consolidar o gás natural no mercado amazonense atingindo a marca de 21 mil unidades consumidoras contratadas.



VALORES

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

Serviços

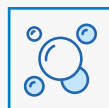


SERVIÇOS

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



**FORNECIMENTO
DE GÁS NATURAL**



**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**

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.

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



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.

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

QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

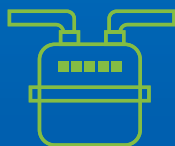
- ☑ Solicitação de verificação da pressão e/ou Poder Calorífico Superior (PCS), por um dos meios listados acima;
- ☑ Análise da solicitação enviada à Cigás;
- ☑ Realização da medição do nível de pressão e/ou Poder Calorífico Superior (PCS) individual.

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.

Religação de Gás Natural



Clique aqui para
voltar ao sumário



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.

Atendimento para vazamento de Gás Natural



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

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

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

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

Atendimento para falha no fornecimento



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 meio 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

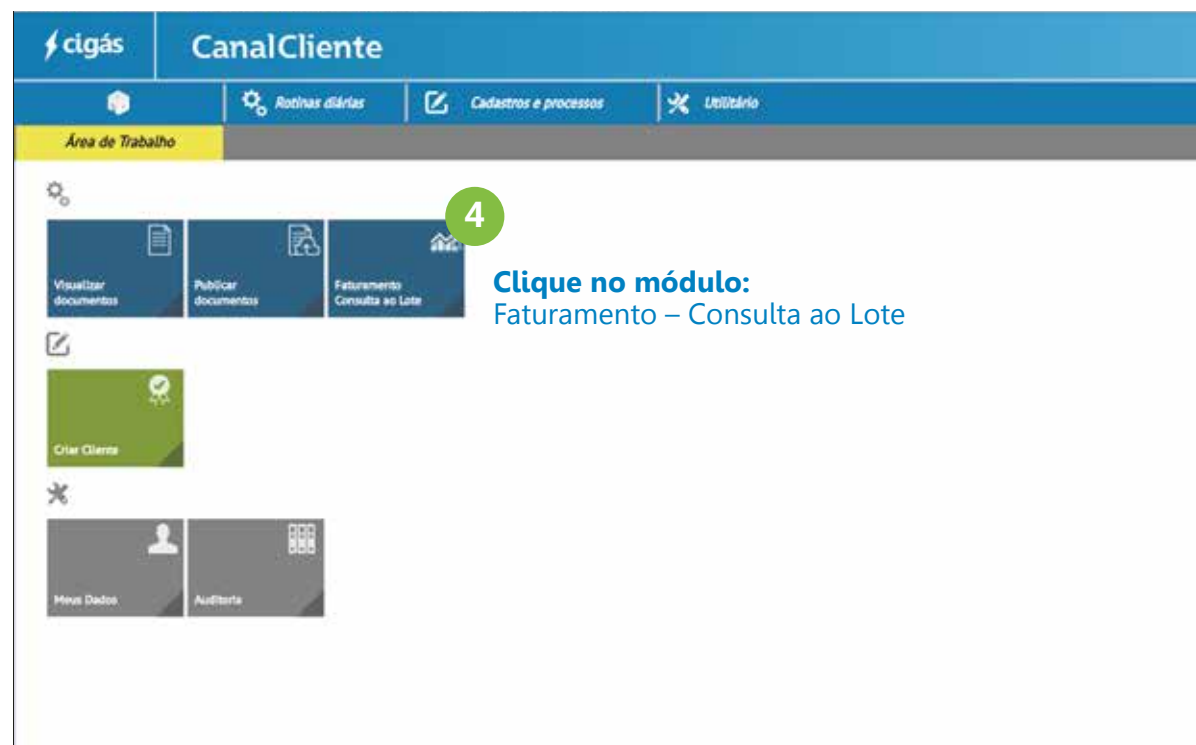


The image shows the login interface for 'Canal Cliente'. It has a blue background with the title 'Canal Cliente' at the top. Below the title, there are three input fields: 'Usuário' (Username), 'Senha' (Password), and 'Ambiente' (Environment). The 'Ambiente' field is a dropdown menu currently showing 'CIGAS'. To the right of these fields is a 'Conectar' (Connect) button. At the bottom left is the 'cigás' logo, and at the bottom right is a link that says 'Esqueci minha senha' (I forgot my password).

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.

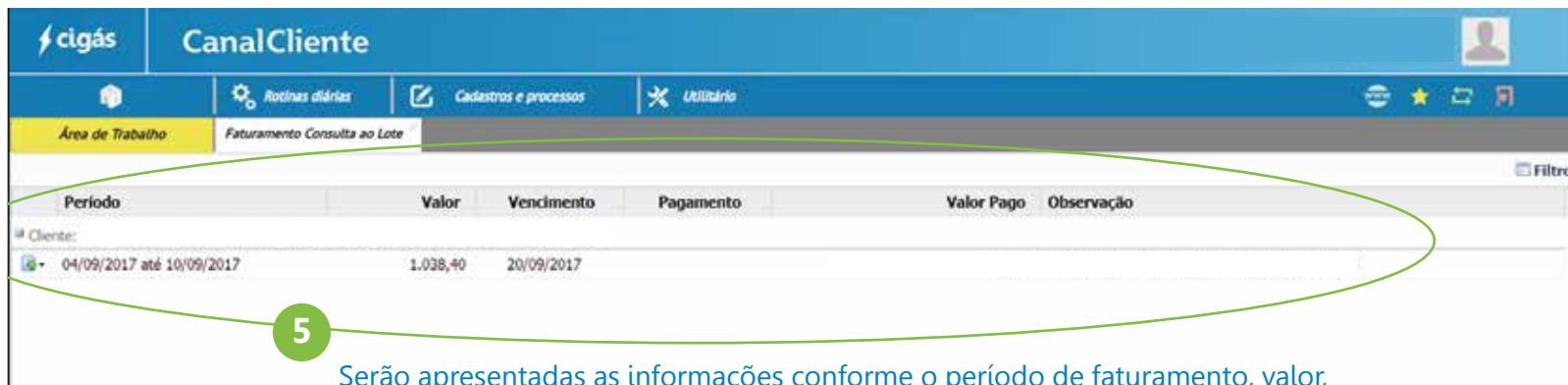


The image shows the 'Canal Cliente' dashboard after login. At the top is a blue header with the 'cigás' logo and the title 'Canal Cliente'. Below the header is a navigation bar with icons and labels: 'Rotinas diárias', 'Cadastros e processos', and 'Utilitário'. The main area is titled 'Área de Trabalho' (Work Area). It contains several tiles: 'Visualizar documentos', 'Publicar documentos', 'Faturamento Consulta ao Lote' (highlighted with a green circle and the number 4), 'Criar Cliente', 'Meus Dados', and 'Auditoria'.

4

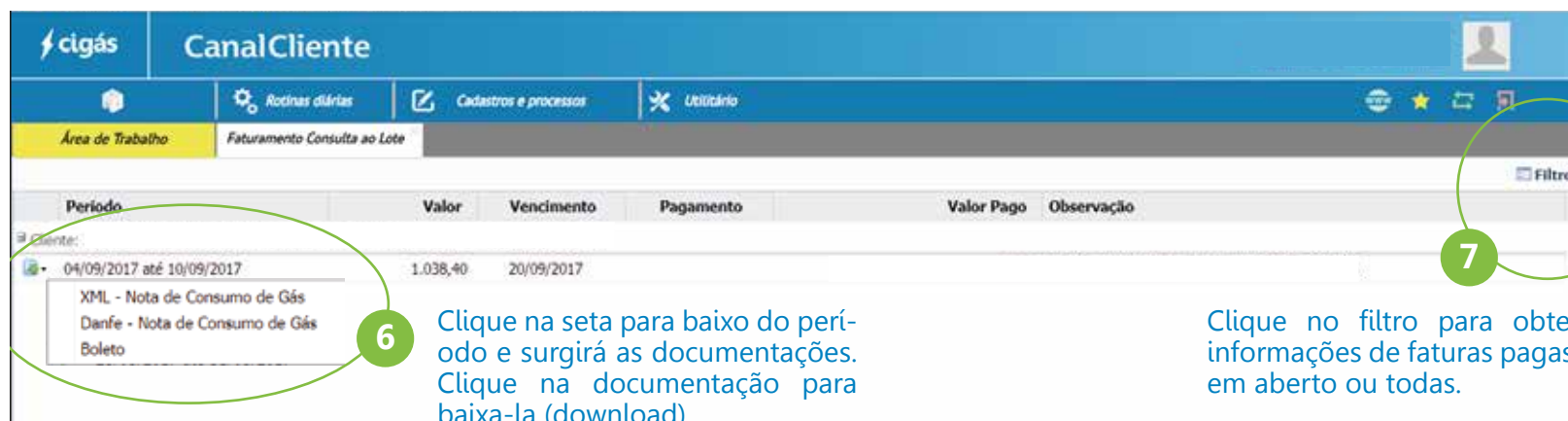
Clique no módulo:
Faturamento – Consulta ao Lote

CANAL CLIENTE



Período	Valor	Vencimento	Pagamento	Valor Pago	Observação
04/09/2017 até 10/09/2017	1.038,40	20/09/2017			

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
04/09/2017 até 10/09/2017	1.038,40	20/09/2017			

XML - Nota de Consumo de Gás
Danfe - Nota de Consumo de Gás
Boleto

Filtros

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

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's a navigation bar with the CIGÁS logo and the title 'CanalCliente'. Below this is a menu bar with options: 'Rotinas diárias', 'Cadastros e processos', and 'Utilitário'. The main area shows a table of bills with columns: 'Período', 'Valor', 'Vencimento', 'Pagamento', 'Valor Pago', and 'Observação'. A filter dialog box is open, titled 'Filtros', with a 'Buscar' button. The dialog contains fields for 'Status' (radio buttons for 'Em Aberto', 'Pago', 'Todos'), 'Cliente', 'Período', 'Vencimento', 'Pagamento', and 'Observação'. A green circle highlights the filter dialog box.

Período	Valor	Vencimento	Pagamento	Valor Pago	Observação
04/09/2017 até 10/09/2017	1.038,40	20/09/2017		0,00	

Filtros

Status: ☒ Em Aberto ☐ Pago ☐ Todos

Cliente:

Período: Até

Vencimento: Até

Pagamento: Até

Observação:

Buscar

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

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).

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) 3303-3254 ou atendimento presencial na sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100. Bairro: Flores. Manaus – AM - CEP: 69058-830.



www.cigas-am.com.br

