



CARTA DE SERVIÇOS



Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Diretor-Presidente
Antonio Aluizio Barbosa Ferreira

Diretor-Técnico
Nelson de Souza Azevedo Filho

Diretor Administrativo-Financeiro
José Bentes Coutinho Neto

Revisão
Diretoria Ciama

Elaboração e Diagramação
Assessoria de Comunicação

SUMÁRIO

▶ APRESENTAÇÃO	04
▶ ATUAÇÃO	05
▶ MISSÃO, VISÃO, VALORES	06
▶ NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO	07
▶ ATENDIMENTO PRESENCIAL	08
▶ OUVIDORIA	09
▶ SÍTIO ELETRÔNICO	10
▶ REDES SOCIAIS	11
▶ PESQUISA DE SATISFAÇÃO	12
▶ FALE CONOSCO	13
▶ COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO	14

APRESENTAÇÃO

A Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas (Ciama) é um órgão da administração indireta do Governo do Estado do Amazonas, vinculado à Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sedecti), criada para atuar em todo o Estado como órgão de promoção de várias áreas de desenvolvimento regional.

A Ciama tem a seguinte organização: Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração e Diretoria Executiva, nomeada pelo Governador Estado.

Os recursos financeiros da Companhia são constituídos de receitas operacionais, patrimoniais, integralização de capital, crédito de qualquer valor que lhe forem destinados, doações legais, auxílios e subvenções.

A sede da Companhia está localizada na Avenida Tefé, 3279 - Japiim - CEP 69078-000, Manaus/AM - Telefone: (92) 2123-9999 - Fax: (92) 2123 9950 - E-mail: ciama@ciama.am.gov.br
Horário de Atendimento: 08h às 12h e 13h às 17h

ATUAÇÃO DA CIAMA

- Elaboração, execução ou participação de projetos de infraestrutura rodoviária, aeroportuária, portuária, de habitação e de saneamento básico (Sistemas de Abastecimento de Água);
- Promoção de desenvolvimento econômico;
- Captação e atração de investimentos;
- Convênios de cooperação nas áreas científica, tecnológica, de promoção econômica, de gestão empresarial e profissionalização de mão de obra;
- Pesquisa de viabilidade econômica e social de programas e projetos;
- Implementação de ações de fomento de setores produtivos;
- Participação acionária em empreendimentos e oportunidades de negócios.

MISSÃO

A Ciama tem por finalidade a promoção do desenvolvimento social, econômico, energético, tecnológico, industrial e ambiental do Estado do Amazonas.

VISÃO

A visão de futuro da Ciama é ser uma uma Sociedade de Economia mista ágil, flexível, com corpo técnico capacitado e em constante atualização.

VALORES

A Ciama pauta suas práticas de negócios a partir dos seguintes valores: qualidade, respeito, ética, transparência e parceria.

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Ouvidoria

Sítio eletrônico

Redes sociais

Fale Conosco

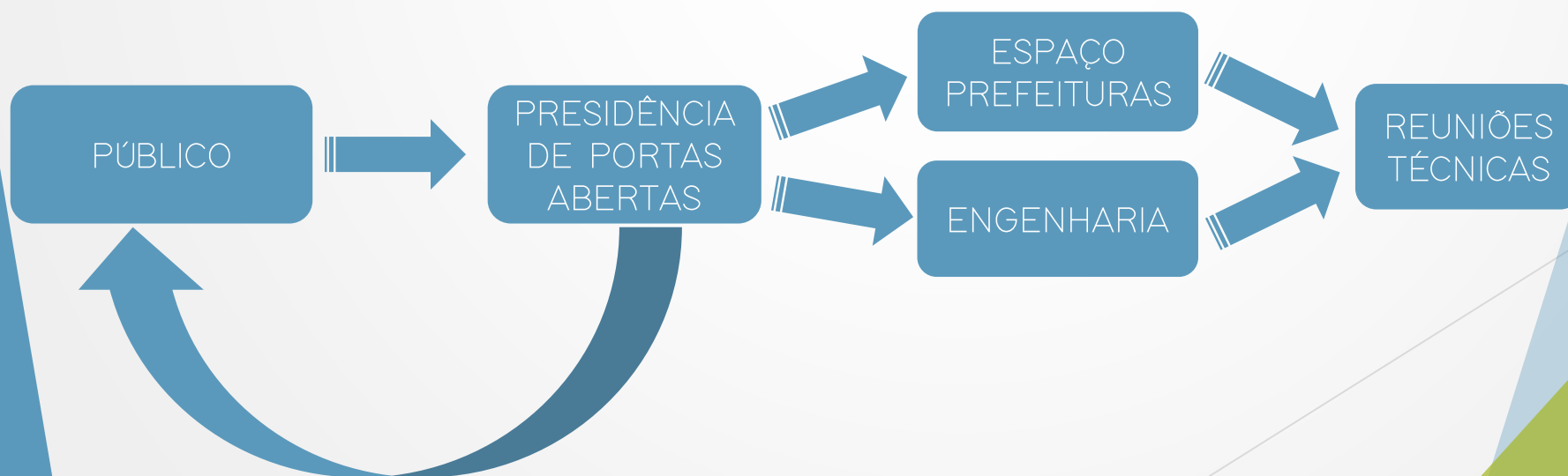
Pesquisa de Satisfação



ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ciama oferece serviços voltados ao desenvolvimento, sem custo para municípios, secretarias, autarquias, instituições de pesquisa, associações comunitárias e outros. Adota uma política de atendimento aos seus públicos com a **Presidência de Portas Abertas**.

Os projetos são elaborados por uma equipe de técnicos especialistas nos departamentos de **Engenharia** ou no **Espaço Prefeituras**, por meio de reuniões técnicas (com ou sem processo de captação de recursos) e devolvidos à Presidência e aos beneficiários, cumprindo os prazos geralmente estipulados pelos agentes financiadores.



OUVIDORIA



PRESENCIAL

Sede da Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas. End: Avenida Tefé, 3.279 – Japiim, CEP 69078-000. Manaus – AM



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 15h (exceto feriados).



VIRTUAL

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, e-mail e descrição da demandas de forma clara e objetiva



TELEFONE

(92) 2123-9952



WHATSAPP

(92)99507-7123



PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de até 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

SÍTIO ELETRÔNICO

O Sítio Eletrônico da Ciama - www.ciama.am.gov.br – divulga as principais ações da Companhia, por meio de notícias e *links* de Atendimento ao Cidadão.

O site é gerenciado pela Assessoria de Comunicação, que é voltada ao atendimento dos públicos interno e externo da Ciama.

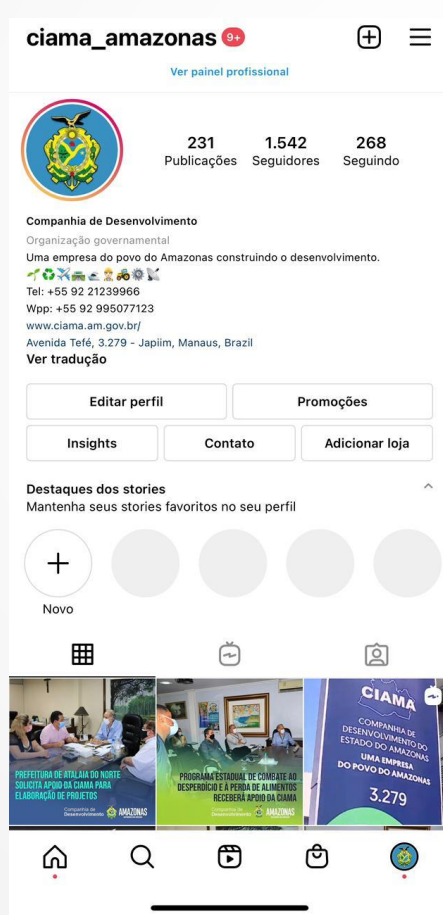


REDES SOCIAIS

No site da CIAMA - www.ciama.am.gov.br – também disponibilizamos link de acesso às Redes Sociais.



Facebook: Ciam Amazonas



Instagram: @ciama_amazonas



Twitter: @ciama_am

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



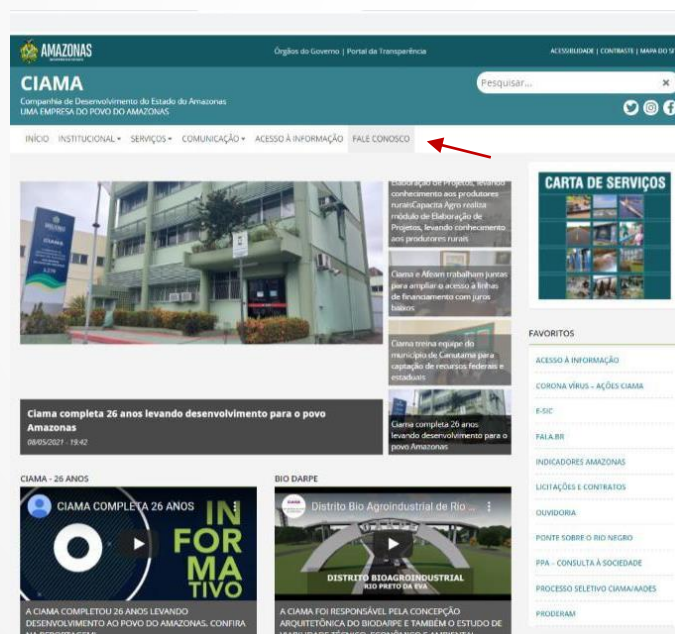
A Ciama disponibiliza em seu site www.ciama.am.gov.br a **Pesquisa de Satisfação** como mais um Canal de Atendimento. Por meio de questionário eletrônico, o cidadão se manifesta com avaliações sobre a qualidade dos serviços prestados pela Companhia.

A participação na pesquisa se dá pelo preenchimento de um breve cadastro de identificação e a resposta a questionamentos fechados e um aberto, com espaço para o cidadão escrever livremente.

FALE CONOSCO

Essa importante ferramenta está disponível no site ciama.am.gov.br e tem a finalidade de recepcionar todo e qualquer assunto que os cidadãos em geral queiram tratar com a Ciama.

O Fale Conosco está ativo e os retornos são dados em até 24 horas.



COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CIAMA



- Atender ao público beneficiário dos serviços prestados pela Ciama com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Simplificar e multiplicar os recursos para atendimento ao usuário dos serviços prestados pela Companhia;
- Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do executivo estadual;
- Orientar e capacitar os públicos no que se refere à documentos e ações necessárias à elaboração de projetos;
- Fazer uso de instrumentos de pesquisa de satisfação.