

Carta de Serviços

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO
AMAZONAS (CIAMA)



Companhia de
Desenvolvimento do
Estado do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

trabalho
quetransforma

Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Antonio Aluizio Barbosa Ferreira

Diretor-Presidente/Ciama

Nelson de Souza Azevedo Filho

Diretor-Técnico/Ciama

José Bentes Coutinho Neto

Diretor Administrativo-Financeiro/Ciama

Danielly Cristina Macedo Brasil de Sá

Ouvidora/Ciama



Sumário

- 1** A Ciama
- 2** Apresentação
- 3** Missão, visão, valores
- 4** Nossos canais de atendimento
- 5** Atendimento presencial
- 6** Ouvidoria
- 7** Sítio eletrônico
- 8** Redes sociais
- 9** Pesquisa de satisfação
- 10** Fale conosco
- 11** Compromisso de atendimento
- 12** Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Ciama

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 pela Lei Nº 2.326, de 8/5/1995, para atuar em todo o estado como órgão de promoção de várias áreas de desenvolvimento regional.

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

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

HORÁRIO de funcionamento

Segunda à Sexta

8h às 12h

13h às 17h





Contatos:



[92] 2123-9999



ciama@ciama.am.gov.br

Atuação

- Elaboração, execução ou participação de projetos de infraestrutura rodoviária, aeroportuária, portuária, de habitação e de saneamento básico (Sistemas de Abastecimento de Água);
- Promoção do desenvolvimento econômico;
- Captação e atração de investimentos;
- Convênios de cooperação nas áreas científica, tecnológica, de promoção econômica, de gestão empresarial e a 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 oportunidade 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 sociedade de economia mista ágil, flexível, com corpo técnico capacitado e em constante atualização.

VALORES

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



Canais de atendimento



Atendimento presencial



Ouvidoria



Sítio eletrônico



Redes sociais



Pesquisa de satisfação

Atendimento presencial

A Ciama oferece serviços de projetos, sem custos para os 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 lotados nos departamentos de engenharia e de coordenação de projetos em apoio às prefeituras (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.
[Avenida Tefé, 3.279 -
Japiim. CEP: 69078-000]



**Horário de
atendimento**
Segunda a sexta-feira
8h às 12h e 13h às 17h



Virtual

Fala.BR



Informações necessárias

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



Telefone

[92] 2123-9950



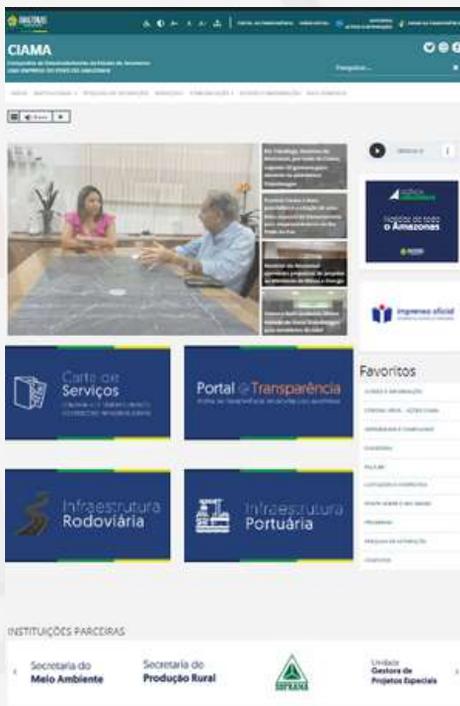
Prazo de resposta

Imediata ou, caso a
informação não esteja
disponível, o prazo
será de até 20 dias
corridos, podendo ser
prorrogado por igual
período, mediante
justificativa expressa
ao interessado

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 Gerência de Assessoria de Comunicação, voltada ao atendimento dos públicos interno e externo.



Redes sociais

A Ciama dispõe:

Instagram: [@ciama_am](https://www.instagram.com/ciama_am)

Facebook: [Ciama Amazonas](https://www.facebook.com/CiamaAmazonas)

No site da Ciama, também disponibilizamos *link* para acesso às redes sociais.



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.



The screenshot shows the CIAMA website interface. At the top, there is a header with the logo 'AMAZONAS' and 'CIAMA' (Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas - UMA EMPRESA DO POVO DO AMAZONAS). A search bar is located on the right. Below the header, a navigation menu includes 'INÍCIO', 'INSTITUCIONAL', 'SERVIÇOS', 'COMUNICAÇÃO', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', and 'FALE CONOSCO'. An orange arrow points to the 'FALE CONOSCO' menu item. The main content area features a large image of a building, a 'CARTA DE SERVIÇOS' section, and several news articles. A sidebar on the right contains a 'FAVORITOS' section with links to 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'CORONA VITUS - AÇÃO CIAMA', 'BIO', 'SALÃO', 'INDICADORES AMAZONAS', 'LICITAÇÃO E LICITANTES', 'OUVIDORIA', 'FÓRUM SOBRE O RIO NEGRO', 'PRA - CONSULTA À SOCIEDADE', 'PROCESSO SELETIVO (CIAMA/ANDES)', and 'FRIGORÍFICO'.

Fale Conosco

Esta importante ferramenta está disponível no site da Ciama www.ciama.am.gov.br e tem a finalidade de receber 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.

Compromisso de atendimento

- Atender ao público beneficiário dos serviços prestados pela companhia 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.