
Carta de Serviços

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO
AMAZONAS (CIAMA)



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



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

trabalho
que **transforma**



Sumário

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

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.



Avenida Tefé, 3.279 - Japiim
CEP: 69078-000

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 Ciam tem por finalidade a promoção do desenvolvimento social, econômico, energético, tecnológico, industrial e ambiental do estado do Amazonas.

VISÃO

A visão de futuro da Ciam é ser uma sociedade de economia mista ágil, flexível, com corpo técnico capacitado e em constante atualização.

VALORES

A Ciam 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



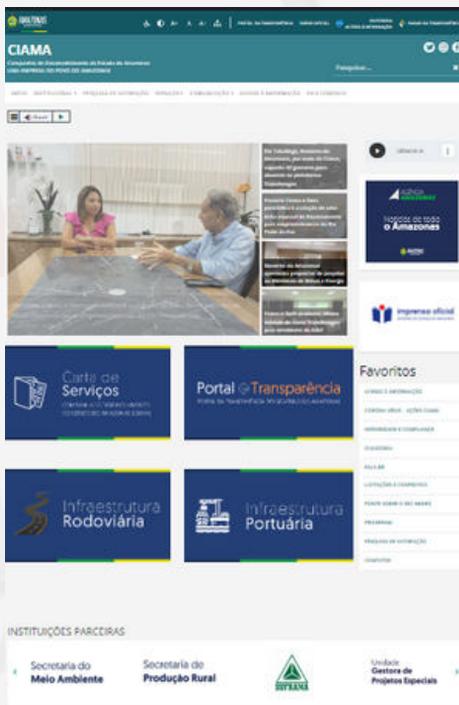
Prazo de resposta

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.



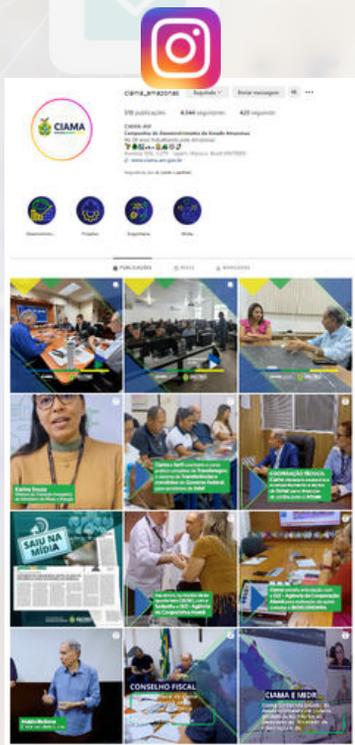
Redes sociais

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 navigation bar with the CIAMA logo and the text 'Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas - UMA EMPRESA DO POVO DO AMAZONAS'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'INÍCIO', 'INSTITUCIONAL', 'SERVIÇOS', 'COMUNICAÇÃO', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', and 'FALE CONOSCO'. The 'FALE CONOSCO' item is highlighted with an orange arrow. To the right of the navigation bar, there is a search bar and social media icons. Below the navigation bar, there are several content blocks, including a large image of a building, a 'CARTA DE SERVIÇOS' section, and a 'FAVORITOS' section. The 'FAVORITOS' section lists various services and information available on the website.

Fale Conosco

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