

---

# Carta de Serviços

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO  
AMAZONAS (CIAMA)



Companhia de  
Desenvolvimento do  
Estado do Amazonas



AMAZONAS  
GOVERNO DO ESTADO

trabalho  
que **transforma**

---

**Roberto Maia Cidade Filho**

Governador do Estado do Amazonas

**Serafim Fernandes Corrêa**

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

---

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

# 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](mailto: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



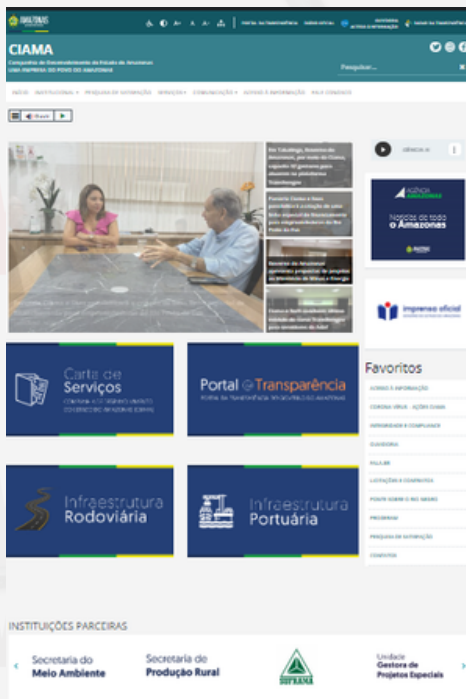
### Prazo de resposta

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](http://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.



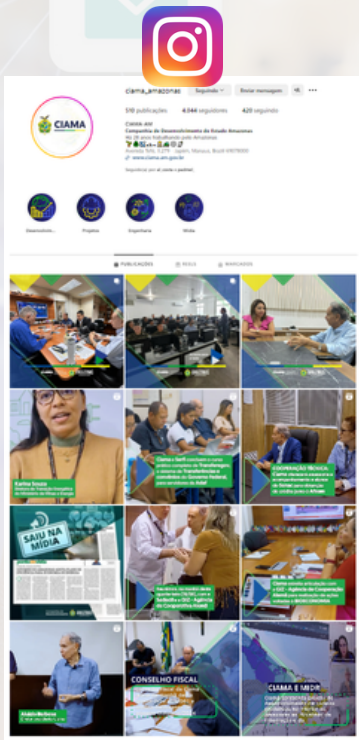
# Redes sociais

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](http://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.


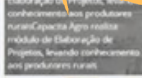
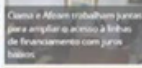
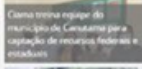



AMAZONAS  
Órgão do Governo | Portal da Transparência  
CIAMA  
Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas  
UMA EMPRESA DO POVO DO AMAZONAS

ACESSIBILIDADE | CONTATO | MAPA DO SITE

Pesquisar...

INÍCIO INSTITUCIONAL SERVIÇOS COMUNICAÇÃO ACESSO À INFORMAÇÃO **FALE CONOSCO**

**CARTA DE SERVIÇOS**

**FAVORITOS**

- ACESSO À INFORMAÇÃO
- CORONA VÍRUS - AÇÕES CIAMA
- ESIC
- FAIA BR
- INDICADORES AMAZONAS
- LICITAÇÕES E CONTRATOS
- OUVIDORIA
- PONTE SOBRE O RIO NEGRO
- PRA - CONSULTA À SOCIEDADE
- PROCESSO SELETIVO CIAMA/MADES
- PROGERAM

**Ciama completa 26 anos levando desenvolvimento para o povo Amazonas**  
08/05/2021 - 19:42

**CIAMA - 26 ANOS**

**CIAMA COMPLETA 26 ANOS**  
**INFORMATIVO**

A CIAMA COMPLETOU 26 ANOS LEVANDO DESENVOLVIMENTO AO POVO DO AMAZONAS. CONFIRA NA REPORTAGEM.

**BIO DARPE**

Distrito Bio Agroindustrial de Rio ...

**DISTRITO BIOAGROINDUSTRIAL RIO PRETO DA IVA**

A CIAMA FOI RESPONSÁVEL PELA CONCEPÇÃO ARQUITETÔNICA DO BIODARPE E TAMBÉM O ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICO, ECONÔMICO E AMBIENTAL.

## Fale Conosco

Esta importante ferramenta está disponível no site da Ciama [www.ciama.am.gov.br](http://www.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.

# 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.