

satisfação dos clientes e iniciativas de proteção ao meio ambiente. O reconhecimento foi feito pelo Organismo Certificador internacional Rina-Brasil.

O escopo da auditoria externa, encerrada em dezembro, envolveu a excelência na elaboração de viabilidade técnica econômica em estudos e projetos de engenharia e de desenvolvimento socioeconômico e sustentável do Estado do Amazonas.

No total, a Ciama dispõe de 17 procedimentos revisados ou validados. São eles: Auditoria Interna; Não Conformidade e Corretiva; Segurança da Informação; Treinamento & Desenvolvimento; Gerenciamento de Mudança; Aspectos e Impactos Ambientais; Gerenciamento de Resíduos; Comunicação; Aquisição de Materiais e Serviços; Financeiro; Pesquisa de Satisfação de Clientes; Patrimônio; Monitoramento e Medição; Segurança do Trabalho; Procedimento de Segurança Patrimonial e Transporte; Procedimento de Suprimento de Fundo; e Procedimento de Recrutamento e Seleção. Também foram elaboradas, revisadas e/ou validadas cinco Folhas de Processos: Preservação de Materiais; Estudos e Projetos; Processos Administrativos e Jurídicos; Solicitação e Elaboração de Projetos Básicos ADM; e Processo de Pagamento de Contratos.

Reconhecimento e premiação

Como reconhecimento institucional pelos avanços alcançados, a Ciama foi agraciada, em 12 de março de 2025, com o Selo Diamante de Qualidade da Gestão Pública, concedido pelo Governo do Estado do Amazonas às instituições que se destacam pela adoção de boas práticas de gestão, governança e controle interno no exercício de 2025, tal reconhecimento se insere em uma trajetória evolutiva consistente, uma vez que, no exercício de 2024, a Companhia já havia sido contemplada com o Selo Ouro de Gestão de Qualidade do Sistema de Controle Interno, concedido pela Controladoria-Geral do Estado, evidenciando a progressiva maturidade e consolidação de suas práticas de governança.

Desde a criação da Controladoria Interna, em 2019, a Ciama vem investindo continuamente no aprimoramento de seus processos administrativos e no fortalecimento de seus mecanismos de controle, com destaque para a implementação e evolução do Programa de Compliance e Integridade, alinhado às diretrizes nacionais de prevenção e combate à corrupção.

Durante o exercício de 2025, a Ciama fortaleceu seus mecanismos de controle interno, governança e integridade institucional. Entre as principais ações implementadas destacam-se: Revisão e divulgação do Programa de Integridade e Compliance; Plano Anual de Auditoria Interna; Matriz de Gestão de Riscos; Adequação aos dispositivos do Decreto Estadual nº 50.868/2024. Essas medidas contribuíram para prevenir irregularidades, fortalecer os mecanismos de controle interno e assegurar maior transparência na gestão institucional. Esses mecanismos permitiram à Companhia acompanhar a execução de suas iniciativas e promover ajustes necessários para o alcance das metas estabelecidas, além de manter um relacionamento institucional proativo com os órgãos de controle, incluindo o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) e a Controladoria-Geral do Estado (CGE-AM).

Transparência, Ouvidoria e Controle Social

A Ciama mantém canais institucionais de comunicação com a sociedade, garantindo transparência ativa e acesso à informação. No exercício de 2025 foram registradas manifestações na Ouvidoria institucional envolvendo pedidos de informação, sugestões e demandas administrativas, todas devidamente analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

A Companhia também manteve atualização permanente de seu Portal da Transparência, disponibilizando informações institucionais, relatórios de gestão, contratos administrativos e dados de execução orçamentária.

Compromisso de atendimento: 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, aos obesos, e às pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA); Receber, registrar e dar tratamento às manifestações do público interno e externo referentes aos serviços prestados pela Ciama; Informar o interessado das providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com respeito, agilidade e transparência; Organizar e manter arquivo físico e/ou eletrônico relativo às manifestações, resguardando o sigilo das informações; Proceder análise das manifestações registradas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria, e sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ciama; e Zelar pela aplicação dos princípios definidos em lei, no Código de Conduta e Integridade, no Regimento Interno e nos objetivos e valores da Ciama no âmbito da sociedade.

Canais de atendimento: A Ciama recebe as demandas da Ouvidoria nas seguintes plataformas: Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>; Site da Ciama: <http://www.ciama.am.gov.br/institucional/fale-conosco>; Ouvidoria da Ciama: ouvidoria@ciama.am.gov.br; Telefone: (92) 2123-9950; Horário: De Segunda-feira a sexta-feira, 8h às 12h e das 13h às 17h.

Plataforma Integrada de Ouvidorias (Fala.BR): A Plataforma Integrada de Ouvidorias Fala.BR (antigo e-Ouv) foi criada para recepcionar e analisar denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, além de solicitações de Acesso à Informação, referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual. Portanto, cabe à Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), através do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS), gerir os sistemas eletrônicos de ouvidoria do Poder Executivo Estadual, conforme Decreto Estadual nº 40.824, de 17 de junho de 2019, em seu artigo 15, II. A Unidade de Ouvidoria da Ciama, trata as manifestações demandadas, acompanha, repõe ao cidadão e propõe a adoção de medidas de melhoria

visando a satisfação dos usuários do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Unidade de Ouvidoria também procura se fazer presente nas capacitações permanentes promovidas pela Controladoria Geral do Estado, e outras capacitações. A Companhia, no sistema Fala.BR, recebeu três manifestações registradas no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, as manifestações foram registradas nos meses de abril, junho e julho, com 2 (dois) pedidos de acesso à informação e 1 (uma) reclamação (que chegou com um título de "Abastecimento e Armazenagem" mas sem nenhuma descrição ou informação), os pedidos de acesso à informação tratavam-se sobre uma solicitação de informações de contratos com agências de publicidade e marketing que a Companhia tivesse contratado nos últimos anos e a outra tratava-se sobre uma solicitação de um relatório anual de bens e serviços, referente aos exercícios 2023 e 2024. As demandas foram recebidas e respondidas dentro do prazo estipulado pelo sistema Fala Br, as demais plataformas de acesso da Ouvidoria não receberam nenhuma solicitação.

Manifestações atendidas pela Ouvidoria: No primeiro semestre de 2025 foi registrada uma demanda e no segundo semestre recebemos 2 (duas) manifestações. Foram recebidas duas solicitações de pedidos de acesso à informação e uma Reclamação, que foram tratadas e respondidas dentro do prazo. Ressalta-se que a "RECLAMAÇÃO" registrada no mês de junho de 2025, chegou com o seguinte título: "Abastecimento e Armazenagem", porém, não foi realizado nenhuma descrição ou informação sobre a reclamação registrada, a presente demanda foi respondida solicitando que o usuário realizasse o complemento da informação e descrevesse a sua reclamação, mas até o presente momento nada foi respondido e registrado de volta no sistema Fala.BR.

Infraestrutura e Saneamento

No exercício de 2025, a Ciama manteve atuação estratégica na elaboração e execução de projetos voltados à melhoria da infraestrutura urbana e ao fortalecimento dos sistemas de saneamento básico em municípios do interior do Amazonas. Foram desenvolvidas ações de planejamento, atualização e acompanhamento técnico de sistemas de abastecimento de água nos municípios de Uruará, Silves, Pauini, Boca do Acre, Tonantins, Presidente Figueiredo e Boa Vista do Ramos.

Essas intervenções representam projetos que preveem investimentos superiores a R\$ 60 milhões em infraestrutura de saneamento, contribuindo para a ampliação do acesso à água tratada e para a melhoria das condições de saúde pública das populações atendidas.

Entre os projetos estruturantes elaborados pela Companhia destaca-se o projeto para construção do Ginásio Multiuso Poliesportivo do município de Uruará, com valor estimado de R\$ 4.443.673,27.

Engenharia, Estudos Técnicos e Projetos Estratégicos

No exercício de 2025, a Ciama também desenvolveu estudos técnicos e projetos de engenharia voltados à modernização da infraestrutura pública, eficiência energética e apoio ao planejamento estratégico do Estado. Entre as principais iniciativas realizadas, destacam-se:

Projeto de Usina Solar Fotovoltaica da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) - Foi elaborado o estudo de viabilidade técnica e econômica para implantação de uma usina solar fotovoltaica destinada ao atendimento da demanda energética da Imprensa Oficial do Estado. O estudo compõe a base para o processo licitatório de contratação da empresa responsável pela implantação do sistema. Na sequência, também foi elaborado o projeto executivo da usina solar, concluído e entregue em abril de 2025, contendo especificações técnicas e parâmetros de dimensionamento da solução energética.

Análise técnica de demanda energética da Sedecti - A Ciama realizou análise técnica para redimensionamento da demanda de energia contratada da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sedecti). O estudo permitiu avaliar parâmetros de consumo e subsidiar a otimização do contrato de fornecimento de energia elétrica da unidade administrativa.

Contribuições técnicas para o Plano Estadual de Fertilizantes e Biofertilizantes - Atendendo solicitação da Secretaria de Energia, Mineração e Gás do Amazonas (Semig), a equipe técnica da Ciama elaborou contribuições para a construção da minuta do Plano Estadual de Fertilizantes e Biofertilizantes e da Política Especial Tributária do Amazonas, documento estratégico voltado ao fortalecimento da produção agrícola e da segurança alimentar no estado.

Essas ações demonstram o papel da Companhia como suporte técnico especializado do Governo do Estado na formulação de soluções voltadas à eficiência energética, planejamento estratégico e desenvolvimento sustentável.

Desenvolvimento Sustentável e Bioeconomia - A bioeconomia constitui um dos eixos estratégicos de atuação da Ciama. Em 2025, a Companhia ampliou sua participação na formulação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável no Amazonas.

A Ciama integrou o Comitê Gestor do Plano Estadual de Bioeconomia e conduziu diálogos participativos em municípios estratégicos, reunindo produtores, empreendedores e gestores públicos para discutir oportunidades de desenvolvimento econômico sustentável.

A Companhia também participou do **Fórum Amazonas + Municípios**, reforçando o papel institucional de articulação entre o Governo do Estado e as prefeituras municipais. O evento reuniu prefeitos, vice-prefeitos, secretários municipais, gestores públicos e representantes de órgãos estaduais e federais, constituindo-se em um importante espaço de troca de experiências, alinhamento institucional e apresentação de programas e iniciativas governamentais voltadas ao fortalecimento da gestão municipal.