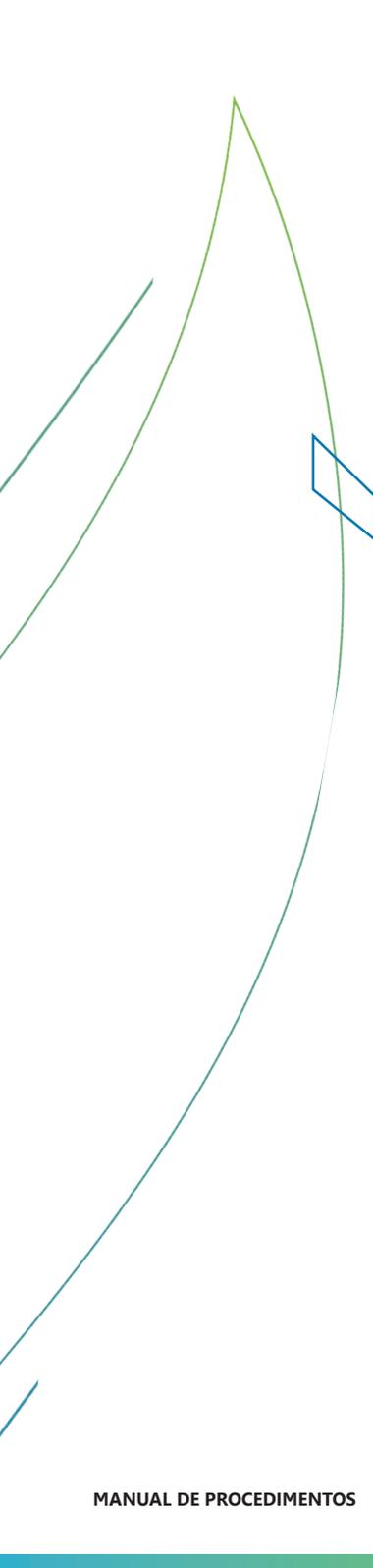


# Manual de Procedimentos Cigás



Data de Aprovação: outubro de 2023



W

U

I

D

Z

Objetivo **03**

Institucional **04**

Fornecimento de gás **08**

Movimentação de gás **09**

Responsabilidades **11**

Direitos e deveres dos usuários **12**

Normas e Regulamentos aplicáveis **13**

Segurança **14**

Canais de Atendimento **16**

# Objetivo

## do Manual de Procedimentos

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento

Este Manual de Procedimentos visa atender a Lei Estadual nº 5.420, de 17 de março de 2021, que disciplina a prestação do serviço público de distribuição de gás natural canalizado sob o regime de concessão no Estado do Amazonas.

Neste documento constam informações sobre os serviços prestados, a partir do ponto de recebimento até o ponto de entrega, incluídas as atividades integradas de construção, manutenção e operação de gasodutos de distribuição, bem como de aquisição, movimentação, distribuição e comercialização do gás a partir de gasodutos físicos.

**Confira a íntegra da Lei Estadual nº 5.420/2021**



Clique aqui



# Institucional

## A Cigás

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



A Companhia de Gás do Amazonas – Cigás é uma concessionária de serviços públicos no Amazonas que atua na distribuição e comercialização de gás natural para os mais diversos segmentos. Buscando sempre ser referência em soluções energéticas no estado, e a todo instante investindo para se tornar cada vez mais presente na matriz energética amazonense.

Criada pela Lei nº 2.325, de 08 de maio de 1995, com início operacional em 01 de fevereiro de 2010, a Companhia é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, tendo como acionistas o Governo do Estado do Amazonas e a Manaus Gás S/A. O prazo da concessão tem a vigência de 30 (trinta) anos, contados a partir do início de suas operações.

Atua nos diversos segmentos de mercado como térmico, industrial, veicular, comercial e residencial, contribuindo para o desenvolvimento do estado, por meio do fornecimento de uma energia mais limpa, segura e acessível a população amazonense.



Objetivo

Institucional

Fornecimento  
de gás

Movimentação  
de gás

Responsabilidades

Direitos e  
deveres dos  
usuários

Normas e  
Regulamentos  
aplicáveis

Segurança

Canais de  
atendimento



# Missão

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas, fortalecendo as relações com clientes e demais partes interessadas de forma ética, responsável e sustentável.

# Visão 2027

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 28 mil unidades consumidoras contratadas.

# Valores

 Valorização dos colaboradores

 Satisfação do cliente

 Inovação e melhoria contínua

 Preservação da vida

 Entregar resultados

 Responsabilidade socioambiental

 Integridade e transparência

# Características e benefícios do gás natural

## Objetivo

## Institucional

## Fornecimento de gás

## Movimentação de gás

## Responsabilidades

## Direitos e deveres dos usuários

## Normas e Regulamentos aplicáveis

## Segurança

## Canais de atendimento



O gás natural é um combustível fóssil encontrado na natureza em estado gasoso. Em geral ele se apresenta como uma mistura de hidrocarbonetos, contendo principalmente metano e etano. No seu estado in natura, o gás natural é incolor e inodoro, mas por questões de segurança em atendimento a Resolução nº 16/2008, da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), para distribuição, é adicionada uma substância chamada mercaptana, que confere o “cheiro” do gás.

O gás natural não é tóxico, é mais leve que o ar e em caso de vazamento se dissipa para as camadas superiores da atmosfera.

No estado bruto, apresenta também baixos teores de contaminantes, como nitrogênio, dióxido de carbono e compostos de enxofre, além de água. Conforme estabelecido na Resolução nº 41/2013, da ANP, o gás natural é “todo hidrocarboneto que permaneça em estado gasoso nas condições atmosféricas normais, extraído diretamente a partir de reservatórios petrolíferos ou gasíferos, incluindo gases úmidos, secos, residuais e gases raros”.

Sua chama apresenta boa aparência, firmeza e uniformidade com coloração azulada, sendo distribuído para consumo à baixa pressão.

# Benefícios do gás natural



É o menos poluente dos combustíveis fósseis, o que garante um baixo impacto ambiental;



O combustível canalizado colabora para maior fluidez no trânsito, pois reduz o tráfego de caminhões com combustível;



Com fornecimento contínuo, não necessita de espaço para armazenamento;



Não precisa mobilizar esforços e pessoas para requisição e conferência de entrega do combustível;



Não há preocupações com reabastecimento, pois o fornecimento é contínuo, 24 horas por dia;



Melhor qualidade da chama: por ser composto basicamente de metano, sua queima é equilibrada, completa e limpa, o que faz diminuir o consumo e reduzir o desgaste;



Por ter uma queima limpa, garante maior durabilidade aos equipamentos;



Não produz fuligem, acúmulo de resíduos no fundo das panelas.

# Segmentos de atuação

Atualmente, a Cigás distribui o gás natural para os seguintes segmentos:

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



## Termelétrico

Potencial substituto do óleo combustível e, portanto, causador de menor impacto ambiental, o gás natural gera energia elétrica a partir de sua queima em turbinas ou motores a gás;



## Industrial

O que caracteriza este mercado é o consumo constante (firme e sem grandes variações), com grandes volumes mensais pelas indústrias em fornos e caldeiras; combustível para geração de energia mecânica em motores e turbinas;



## Comercial

Atendimentos a hotéis, shoppings, hospitais, supermercados, motéis e restaurantes são exemplos de consumidores potenciais do produto utilizado para cocção, climatização de ambientes e geração de água quente para chuveiros, entre outras aplicações;



## Residencial

O gás natural pode ser usado em residências para climatização de ambientes, aquecimento de água e cocção de alimentos. Além disso, o mercado brasileiro já dispõe de modernos eletrodomésticos que são movidos pela energia gerada a partir do gás natural, como lavadoras de roupas, secadora, fornos etc;



## Gás Natural Veicular (GNV)

Fornecendo o gás natural a postos de combustível que possuem a demanda de veículos convertidos para utilização do GNV;



## Matéria-prima

Gás natural utilizado em indústrias para o uso no próprio produto de fabricação;



## Cogeração

É a produção simultânea e de maneira sequenciada de duas ou mais formas de energia a partir de um único combustível. O processo mais comum é a produção de eletricidade e energia térmica (calor ou frio) a partir do uso de gás natural e/ou de biomassa, entre outros;

# Fornecimento de gás

Objetivo

## O QUE É?

Fornecimento de gás natural ao consumidor final por gasoduto ou outro modal.

Institucional

Fornecimento de gás

## QUEM PODE UTILIZAR?

Pessoas jurídicas ou físicas.

Movimentação de gás

## QUAIS REQUISITOS?

Estudo de viabilidade técnica-econômica e assinatura do contrato de fornecimento de gás.

Responsabilidades

## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

A definir em contrato.

Direitos e deveres dos usuários

## COMO AGENDAR O SERVIÇO?

Por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Normas e Regulamentos aplicáveis

**Telefone:** 117

**E-mail:** atendimento@cigas-am.com.br

Segurança

**Site:** <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco> ou

Canais de atendimento

**Presencial:** sede da Companhia, localizada na Av. Torquato Tapajós, 6.100, Flores, Manaus – AM; CEP 69058-830.

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

- ✓ Solicitação do serviço de fornecimento de gás natural;
- ✓ Análise de viabilidade técnica e econômica do fornecimento;
- ✓ Informação ao usuário do resultado e condições contratuais;
- ✓ Se positivo, celebração de contrato de fornecimento ou de adesão;
- ✓ Elaboração de projeto executivo de fornecimento;
- ✓ Obtenção de licenças/autorizações;
- ✓ Construção das instalações;
- ✓ Procedimentos operacionais;
- ✓ Início do fornecimento.



# Movimentação de gás

Objetivo

## O QUE É?

Modalidade de prestação dos serviços locais de gás canalizado para atendimento aos consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores.

Institucional

Fornecimento de gás

## QUEM PODE UTILIZAR?

Pessoas jurídicas enquadradas como usuário do serviço de movimentação de gás, na forma da Resolução emitida pelo Conselho Estadual de Regulação e Controle dos Serviços Públicos - CERCON e Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados – ARSEPAM, que prevê e regulamenta a modalidade de prestação dos serviços locais de gás canalizado, intitulada serviço de movimentação de gás, inclusive a operação e a manutenção, nos termos do art. 58, da Lei Estadual n.º 5.420/2021, para atendimento aos consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores, assim como estabelece as condições gerais da sua prestação no Estado do Amazonas.

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

O usuário pode obter mais informações sobre esta modalidade por meio dos canais de atendimento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

Normas e Regulamentos aplicáveis

**Telefone:** 117

**E-mail:** atendimento@cigas-am.com.br

Segurança

## QUAIS REQUISITOS?

- Atender o disposto na Resolução nº 005/2023-CERCON/ARSEPAM.

Canais de atendimento

Conheça a Resolução



## QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

25 (vinte e cinco) dias contados do recebimento pela Concessionária do aviso prévio, desde que devidamente instruído com todos os documentos e informações necessárias, observando o disposto na Resolução nº 005/2023 - CERCON/ARSEPAM.

15 (quinze) dias contados do recebimento da solicitação de prestação do serviço de movimentação de gás, desde que devidamente instruído com todos os documentos e informações necessárias, observando o disposto na Resolução nº 005/2023 - CERCON/ARSEPAM.

# Movimentação de gás

Objetivo

## COMO SOLICITAR O SERVIÇO?

Institucional

Conforme previsto na Resolução nº 005/2023 - CERCON/ARSEPAM, a solicitação de prestação do serviço de movimentação de gás deverá ser destinada à Gerência de Comercialização e Marketing da Cigás, com cópia ao Órgão Regulador, localizadas nos seguintes endereços:

Fornecimento de gás

**Cigás:** Av. Torquato Tapajós, 6.100, Flores, Manaus – AM; CEP 69058-830.

Movimentação de gás

**ARSEPAM:** Av. Álvaro Maia, 2.357- 11º andar - sala 1101 - Adrianópolis - Ed. Comercial Corporate Trade Center, Manaus – AM, CEP 69057-035.

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

## QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DESSE SERVIÇO?

Procedimento definido na Resolução nº 005/2023 - CERCON/ARSEPAM.

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



# Responsabilidades

## INSTALAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO E/OU MANUTENÇÃO DOS COMPONENTES

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



### Concessionária

- Prestar serviço adequado, conforme disposto no Contrato de Concessão e demais normas;
- Realizar os investimentos necessários à prestação do serviço concedido de forma a atender a demanda, nos prazos e quantitativos cujos estudos e viabilidade econômica justifiquem a rentabilidade dos investimentos realizados, garantindo sempre a segurança e a justa remuneração do capital investido;
- Elaborar o projeto, construir, bem como substituir e/ou manter os componentes da rede de distribuição de gás natural até o ponto de entrega ou de fornecimento do usuário;
- Zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação dos serviços, bem como segurá-los adequadamente.

### Usuários

- As instalações internas são de responsabilidade exclusiva do usuário, que deverá promovê-las e conservá-las segundo normas e regulamentos pertinentes;
- Os projetos de tais instalações devem ser elaborados por profissional responsável, com registro no respectivo órgão de classe, acompanhado da devida Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);
- A construção das instalações internas deve ser realizada por empresa com responsável técnico, com registro no respectivo órgão de classe, acompanhado da devida (ART), conforme Resolução nº 004/2019 CERCON/ARSEPAM ou a que vier substituí-la;
- Após a construção, comissionamento e teste de estanqueidade das instalações internas, deve ser emitido o laudo técnico correspondente pelo responsável registrado no respectivo órgão de classe, acompanhado da devida (ART).

# Direitos e deveres dos usuários

Objetivo

Conforme Lei nº 5.420, de 17 de março de 2021, e Contrato de Concessão, os usuários têm:

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento

## DIREITOS

- Acesso aos **serviços locais de gás canalizado**, nas condições estabelecidas nos instrumentos de delegação;
- Receber os serviços, dentro das condições e segundo os padrões constantes dos instrumentos de delegação;
- Obter informações do Plano de Expansão da Concessionária;
- Ser previamente informado pela concessionária, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços;
- Ser informado, a respeito de acidentes ocorridos no sistema de distribuição, com indicação clara dos períodos e alterações previstas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas; e
- Ter acesso, em horário comercial, ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

## DEVERES

- Utilizar, de modo adequado, os serviços, observando as normas, regulamentos e indicações do manual de procedimentos e mantendo em condições adequadas todas as instalações de gás natural;
- Informar à concessionária quaisquer fatos de que tenham tido conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços;
- Pagar as tarifas reguladas, bem como o preço de outros serviços realizados pela concessionária.

Conheça os serviços prestados pela Companhia.



# Normas e Regulamentos aplicáveis

## Objetivo

A operação da Concessionária é realizada com base em regramentos que asseguram o padrão, os níveis mínimos de qualidade e a continuidade da prestação dos serviços públicos de distribuição de gás, visando alcançar a eficiência energética do Estado.

## Institucional

## Fornecimento de gás

## Movimentação de gás

## Responsabilidades

## Direitos e deveres dos usuários

## Normas e Regulamentos aplicáveis

## Segurança

## Canais de atendimento



## DOCUMENTOS EXTERNOS

3.1.1. Contrato de Concessão – Outorga para exploração dos serviços de distribuição e comercialização do gás;

3.1.2. Lei Estadual nº 5.420/21 - Disciplina a prestação do serviço público de distribuição de gás natural canalizado sob o regime de concessão e sua regulamentação, sobre a comercialização de gás natural e as condições de enquadramento do consumidor livre, autoprodutor e auto importador no mercado de gás no Estado do Amazonas;

3.1.3. Lei Estadual nº 5.496/2021 - Dispõe sobre a obrigatoriedade da inspeção quinquenal de segurança nas instalações de gás das unidades residenciais e comerciais supridas por gases combustíveis, no Estado do Amazonas;

3.1.4. Resolução nº 05/2023 (CERCON/ARSEPAN) - Prevê e regulamenta a modalidade de prestação dos serviços locais de gás canalizado, intitulada serviço de movimentação de gás, inclusive a operação e a manutenção, nos termos do art. 58, da Lei Estadual n.º 5.420/2021, para atendimento aos consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores, assim como estabelece as condições gerais da sua prestação no Estado do Amazonas;

3.1.5. Norma ABNT NBR 15.358 - Rede de distribuição interna para gás combustível em instalações de uso não residencial de até 400 KPa – Projeto e Execução;

3.1.6. Norma ABNT NBR 15.923 - Inspeção de rede de distribuição interna de gases combustíveis em instalações residenciais e instalação de aparelhos a gás combustível para uso residencial;

3.1.7. Norma ABNT NBR 12.313 - Sistema de combustão - controle e segurança para utilização de gases combustíveis em processos de baixa e alta temperatura;

3.1.8. Norma ABNT NBR 12.712 - Projeto de sistemas de transmissão e distribuição de gás combustível;

3.1.9. Norma ABNT NBR 12.712 - Projeto de sistemas de transmissão e distribuição de gás combustível;

3.1.10. Norma ABNT NBR 15.280-1 - Dutos Terrestres - Parte 1 – Projeto;

3.1.11. Norma ABNT NBR 15.280-2 - Dutos Terrestres - Parte 2 - Construção e Montagem;

3.1.12. ABNT NBR 15.616 - Odorização do gás natural canalizado;

3.1.13. Normas ABNT NBR ISO 9.001:2015 Sistemas de Gestão da Qualidade;

3.1.14. Normas ABNT NBR ISO 14.001:2015 Sistemas de Gestão Ambiental;

3.1.15. ABNT NBR 13.103 - Instalação de aparelhos a gás para uso residencial;

3.1.16. ABNT NBR 15.526 Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais - Projeto e execução.

## DOCUMENTOS INTERNOS

3.2.1 Procedimentos e instruções internas\*



Clique aqui

Acesse os Procedimentos

\*Documentação disponível ao Órgãos de Fiscalização.

## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA CONCESSIONÁRIA



Clique aqui

### NOTA:

Conforme Lei Estadual nº 5.420/2022, em situações excepcionais, decorrentes de caso fortuito ou força maior, demonstradas por parte da Concessionária, o poder concedente autorizará por um prazo definido, padrões diferenciados para o serviço. Nesses casos, a concessionária deverá informar aos seus usuários.

# Segurança

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



## Fique atento

**Saiba onde ficam os registros** de segurança de cada aparelho para facilitar o manuseio, se for necessário.

**Não deixe crianças** mexerem nos aparelhos a gás.

Se for ficar fora muito tempo, **feche os registros de gás natural** de todos os aparelhos.

Use os aparelhos sempre de acordo com o **manual do fabricante**.

## SENTIU CHEIRO DE GÁS?



**1. Feche** os registros de gás;



**2. Abra** portas e janelas;



**3. Chame um profissional** habilitado ou uma empresa especializada.



**4. Dúvidas e Emergência, ligue** para o 117.



Prestadores de Serviços  
Instalações Internas  
de Gás Natural

# Segurança

 O gás natural é odorizado intencionalmente para que seja percebida a ocorrência de vazamentos.

## Residencial/Comercial

Objetivo	 Matenha produtos e objetos inflamáveis longe dos aquecedores a gás;
Institucional	 Ao puxar o fogão para limpeza, não dobre ou estique muito o flexível metálico (mangueira flexível de metal para gás natural);
Fornecimento de gás	 Realize a manutenção preventiva do seu aquecedor. Peça auxílio a um técnico da assistência autorizada para ajustar a temperatura ideal do seu equipamento para as condições da instalação de sua residência;
Movimentação de gás	 Ajuste o seu aquecedor para a temperatura ideal para você. Não use a temperatura máxima de seu aquecedor desnecessariamente. Assim, você não desperdiça água e gás;
Responsabilidades	 A chama deve apresentar coloração azulada. Tons amareladores indicam que os queimadores estão sujos ou desregulados, o que aumenta o consumo de gás. Providencie a regulagem do aparelho;
Direitos e deveres dos usuários	 Quando a água começar a ferver, mantenha o fogo baixo;  Ao usar o forno, evite abrir e fechar a porta com frequência;
Normas e Regulamentos aplicáveis	 Ligue o chuveiro apenas na hora de entrar no banho. Evite banhos prolongados e desligue a água enquanto estiver ensaboando-se. Assim, você economiza gás e água;  Verifique se o odor de gás vem de seu imóvel;
Segurança	 Não acenda ou apague luzes, enquanto sentir cheiro de gás, em casos de vazamento: <ul style="list-style-type: none"><li>• Não ligue ou desligue aparelhos eletrodomésticos e elétricos;</li><li>• Não fume;</li><li>• Não acenda fósforos, isqueiros ou similares;</li><li>• Evite deixar cair objetos ou ferramentas que possam provocar centelhas;</li></ul>
Canais de atendimento	 Passe uma solução de água e sabão ou detergente nas conexões aparentes. Se houver borbulhas, é porque há vazamentos;  Utilize os aparelhos conforme recomendações do fabricante.



## Demais segmentos

-  Mantenha os aparelhos limpos e regulados e revise-os periodicamente;
-  Utilize os aparelhos conforme recomendações do fabricante.

# Canais de Atendimento

Objetivo

Institucional

Fornecimento de gás

Movimentação de gás

Responsabilidades

Direitos e deveres dos usuários

Normas e Regulamentos aplicáveis

Segurança

Canais de atendimento



## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



### Ligue 117

O número de telefone do gás natural  
Plantão 24h, 7 dias por semana  
Ligação gratuita



### Ouvidoria

Recebimento, registro, análise de manifestações internas ou externas, relativas às políticas e serviços prestados pela Companhia.

E-mail: [ouvidoria@cigas-am.com.br](mailto:ouvidoria@cigas-am.com.br)



### Canal Cliente

Site de relacionamento direcionado aos clientes contratados  
Para ter acesso as faturas, entre no site da Cigás  
Site: <https://www.cigas-am.com.br/fale-conosco>  
E-mail: [atendimento@cigas-am.com.br](mailto:atendimento@cigas-am.com.br)

**Cigás Amazonas** **@cigasam**

## FALE COM A CIGÁS

Informe-se sobre o gás natural no Amazonas:

[www.cigas-am.com.br](http://www.cigas-am.com.br)

### SAC

[atendimento@cigas-am.com.br](mailto:atendimento@cigas-am.com.br) | 7h às 17h

### EMERGÊNCIA

Ligue 117 | Plantão 24h

Aponte sua câmera de celular ou use seu app de leitura de QR Code. Você pode ler o conteúdo acessando [www.cigas-am.com.br](http://www.cigas-am.com.br)



Notícias



Obras



Carta de Serviços



Fale com a Cigás



  Cigás Amazonas  @cigasam