

Carta de Serviço



Vigência: 01 de janeiro de 2024 a 01 de janeiro de 2025.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A GOIASTELECOM tem como objetivo a execução exclusiva para a Administração Pública da política estadual, fornecimento de bens e serviços de telecomunicação compreendendo a identificação, desenvolvimento, exploração e investimento das seguintes atividades:

- I – atuação em serviços especializados e soluções de telecomunicações, telecontrole, transmissão de dados, automação, telessupervisão, televigilância, telemetria e outros serviços digitais e outras tecnologias complementares;
- II – fabricação e comercialização de equipamentos e dispositivos eletrônicos; III – gestão do compartilhamento da infraestrutura;
- IV – fornecimento de soluções de negócios na matriz de produtos e serviços; V - atuação na área de soluções em tecnologia da informação;
- VI – consultoria em tecnologia da informação;
- VII – suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação;
- VIII – realização de atividades e parcerias voltadas para pesquisa e desenvolvimento de tecnologia e soluções de negócios;
- IX – participação em outros empreendimentos, por meio de recursos captados no mercado, podendo associar-se majoritária ou minoritariamente a outras sociedades empresárias, inclusive em regime de joint-venture, mediante prévia autorização da Assembleia Geral, desde que comprovada antecipadamente a viabilidade técnica e econômico-financeira;
- X – telecomunicações por satélite; XI - provedores de acesso às redes de comunicações; XII – provedores de voz sobre protocolo internet – VOIP; XIII – outras atividades de telecomunicações. XIV- exercício de outras competências que lhe forem atribuídas pela legislação federal pertinente §1º Os serviços ora descritos serão prestados exclusivamente aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta Municipal, Estadual e Federal, atendendo suas demandas.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Após a solicitação por meio dos canais disponíveis e havendo viabilidade técnica os documentos necessários são:

- Termo de Referência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8:00 às 17:00 horas.

COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS?

Por meio dos canais de comunicação abaixo ou disponibilizados na página de Acesso à Informação (<https://goiastelecom.go.gov.br/contato>):

- Telefone: (62) 3089-0783 ou 08000420360
- E-mail: gt@goiastelecom.go.gov.br
- Site: <https://goias.gov.br/goiastelecom/fale-conosco/>
- SEI – Sistema Eletrônico de Informações: 12488
- Avenida Professor Alfredo de Castro – Parque Acalanto Goiânia, Goiás – 74860-220, Horário de Atendimento: das 8:00 às 17:00 Horas.



PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO E SUA FORMA DE PRESTAÇÃO

Após realizada a solicitação do serviço - via SEI-, será gerado um “número de chamado”. Logo após, seguindo a ordem dos chamados, será feito o estudo de viabilidade técnica e, se viável, inicia-se a formalização do contrato correspondente e instalação in loco.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

A tratativa é imediata.

PRAZOS, PRIORIDADES E O ACOMPANHAMENTO DOS ATENDIMENTOS DOS SERVIÇOS

O Prazo resolução do atendimento será definido conforme estudo de viabilidade técnica no endereço do solicitante e o SLA entregue ao Contratante pela GOIASTELECOM. Ademais, os atendimentos seguirão o número de chamado, ou seja, ordem de solicitação, e nível de criticidade. O acompanhamento do andamento de sua solicitação poderá ser feito por meio do nosso suporte técnico (e-mail).

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

OUVIDORIA

Meio pelo qual GOIASTELECOM receberá, do servidor/empregado público: elogios; sugestões; solicitações; reclamações; denúncias; e/ou pedidos de acesso á informação (LAI).

ACESSO À OUVIDORIA

O serviço pode ser acessado por meio dos nossos canais de atendimento:



- Atendimento pelo site:

Link: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/Register_1.php

- Atendimento por E-mail:

E-mail: ouvidoria@goiastelecom.go.gov.br

Horário de Atendimento: 24 horas por dia

- Atendimento telefônico:

Responsável: Jessica Lomazzi Guimarães

Suplente: _____

Telefone: (62) 3087-3497

Horário de Atendimento: das 08:00 às 17:00 horas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para acessar o serviço de ouvidoria é necessário informar o nome, e-mail, nº do documento, telefone e endereço, tendo acesso a um número de protocolo para acompanhamento da solicitação. Caso o cidadão não queira se identificar o número de protocolo para acompanhamento da manifestação não será gerado.

ETAPAS PARA ACESSAR ESTE SERVIÇO

Após solicitado o atendimento, por quaisquer dos meios descritos no item “ACESSO À OUVIDORIA”, a demanda será recebida e redirecionada ao departamento competente que, dentro do prazo estabelecido em Lei, apresentará resposta que será transmitida ao solicitante pelo ouvidor responsável. Caso essa não seja considerada satisfatória, será aberto prazo para recurso.



QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO (ouvidoria)

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar este serviço

PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS

Prazo de Atendimento será definido conforme Lei (n° 3.460/17) correspondente vigente.