

Carta de Serviço



Vigência: 01 de janeiro de 2025 a 10 de janeiro de 2026.

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 execução 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 – as telecomunicações por satélite;
- XI - os provedores de acesso às redes de comunicações;
- XII – provedores de voz sobre protocolo internet – VOIP;
- XIII – outras atividades de telecomunicações; e
- XIV- exercício de outras competências que lhe forem atribuídas pela legislação federal pertinente.

QUAIS OS REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO?

- Ser o contratante empresa/órgão da Administração Pública Direta, Indireta ou de Terceiro Setor Municipal, Estadual ou Federal;
- Formalizar a solicitação via SEI, contendo o objeto de interesse e suas especificidades.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- **Contratação por dispensa de licitação:**

A solicitação formal será realizada via SEI ou SISLOG, quando possível, e poderá ser fundamentada, pela Administração Direta e de Terceiro Setor, nos termos do inciso IX, do art. 75 da Lei 14.133/2021, já pelas estatais da Administração Indireta a fundamentação poderá se pautar nos termos do inciso XI, do art. 29 da Lei 13.303/2016, sendo documentos necessários a contratação, em ambos os casos, o Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência e dados do Gestor/Fiscal do contrato.

- **Contratação por licitação:**

Em casos de contratação via procedimento licitatório, a GOIASTELECOM será responsável pela entrega dos documentos exigidos no processo, mas dependerá, para a apresentação de proposta, do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência e, caso contratada, dos dados do Gestor/Fiscal do contrato.

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

- Após realizada a solicitação do serviço - via SEI ou SISLOG, quando possível-, 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*.

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 da GOIASTELECOM.
- 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.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

- A tratativa é imediata.
- O prazo de instalação será acordado com o cliente, a depender da viabilidade técnica.

COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS?

Por meio dos canais de comunicação abaixo ou disponibilizados na página de Acesso à Informação (<https://goias.gov.br/goiatelecom/acesso-a-informacao/>):

Telefone: (62) 9 9977-0983 ou 0800 042 0360

E-mail: gt@goiatelecom.go.gov.br

Site: <https://goias.gov.br/goiatelecom/fale-conosco/>

SEI – Sistema Eletrônico de Informações: 12488

Endereço físico: Avenida Professor Alfredo de Castro – Parque Acalanto, Goiânia, Goiás – 74860-220.

Horário de atendimento: das 8:00 as 17:00 horas.

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 à 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 recebimento: 24 horas por dia

Atendimento telefônico:

Responsável: Jéssica Lomazzi Guimarães

Suplente: (vago)

Telefone: (62) 9 9674-8670

Horário de Atendimento: das 08:00 as 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 DE OUVIDORIA

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar este serviço.

PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS

Prazo de Atendimento será definido conforme Lei (nº 3.460/17) correspondente vigente.



GOIÁS TELECOM

Conectando cada canto de **Goiás!**

