

# Carta de Serviço



## **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.

## **ÁREA DE ATUAÇÃO**

A área de atuação da Goiás Telecom está voltada para o segmento público e privado, pessoa física e jurídica para o fornecimento de conectividade no Estado de Goiás.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Das 8:00 às 17:00 horas.

## **CONTATO**

Telefone: (62) 3089-0783 ou 08000420360

E-mail: [gt@goiastelecom.go.gov.br](mailto:gt@goiastelecom.go.gov.br)

Site: <https://goiastelecom.go.gov.br>

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

Ed. Aton Business Style - R. João de Abreu, nº 192 - Sala 155-B, Setor Oeste - Goiânia, Goiás

Horário de Atendimento: das 8:00 às 17:00 Horas.

## **COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS**

Por meio dos canais de comunicação informado em “CONTATO”.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

1. Pessoa jurídica:
  - Contrato social;
  - Documentos dos sócios;
2. Pessoa física:
  - Documentos sociais.

## PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após realizada a solicitação do serviço - via SEI, telefone ou e-mail, informados em “CONTATO”-, 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.

## 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).

## OUVIDORIA

Meio pelo qual GOIASTELECOM receberá, do cidadão ou 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](http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/Register_1.php)

- Atendimento por E-mail:

E-mail: [ouvidoria@goiastelecom.go.gov.br](mailto:ouvidoria@goiastelecom.go.gov.br)

Horário de Atendimento: 24 horas por dia

- Atendimento telefônico:

Responsável: Jessica Lomazzi Guimarães

Suplente: Karen B. de Paula Martins

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 (nº 3.460/17) correspondente vigente.