

# 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.



## QUAIS OS REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO?

- Ser o solicitante Administração Pública Direta ou Indireta Municipal, Estadual ou Federal;
- Formalizar a solicitação;
- Apresentar qual o objeto de interesse e suas especificidades.

## QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

A solicitação será realizada via SEI, quando possível, sendo documentos necessários à contratação:

- Solicitação formal;
- Termo de Referência; e
- Dados do Gestor/Fiscal do Contrato.

## FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

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 (0800) 0420-360
- E-mail: [gt@goiastelecom.go.gov.br](mailto:gt@goiastelecom.go.gov.br)
- Site: <https://goiastelecom.go.gov.br>
- SEI – Sistema Eletrônico de Informações: 12488
- Endereço físico: 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.



## **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.

## **PRAZOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, 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.
- 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).

## **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

A tratativa é imediata.

## **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](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 (n° 3.460/17) correspondente vigente.