GOIÁS TECNOLOGIA S.A.

Carta de Serviços ao Usuário

Vigência: exercício de 2026 (em revisão)



GOtech | Estado de GOIÁS

gotech.go.gov.br

Sumário

✦	Em resumo	2
1	OBJETIVO	3
2	OBJETO SOCIAL SERVIÇOS OFERECIDOS	3
3	REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO	4
4	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	5
5	PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO E SUA FORMA DE PRESTAÇÃO	5
6	PRAZOS, PRIORIDADES E O ACOMPANHAMENTO DOS ATENDIMENTOS DOS SERVIÇOS	6
7	COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS?	6
8	LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	6
10	DISPOSIÇÕES FINAIS	8
✦	Fale com a GOtech	8

Em resumo

QUEM SOMOS	Goiás Tecnologia S.A. – GOIASTECNOLOGIA, que adota o nome fantasia GOtech.
QUEM PODE CONTRATAR	Órgãos e entidades das administrações públicas direta e indireta municipal, estadual e federal.
COMO SOLICITAR	Pelo canal institucional ou instrumento administrativo aplicável. Na dispensa de licitação, via SEI ou SISLOG, quando possível.
PRAZOS	Definidos conforme cada demanda. Não há prazo único aplicável a todas as soluções.
OUVIDORIA	(62) 3414-5937 · **geoui@gotech.go.gov.br**

1 OBJETIVO

Esta Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar, de maneira clara e acessível, sobre as áreas de atuação da Goiás Tecnologia S.A. – GOIASTECNOLOGIA, que adota o nome fantasia GOtech, os serviços e soluções que podem ser ofertados, o público a que se destinam e as formas de acesso e de apresentação de manifestações, observadas a legislação aplicável, as condições contratuais e as demandas dos órgãos e entidades atendidos.

O documento é elaborado em referência à Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e ao Estatuto Social da GOtech, especialmente ao art. 3º, que define seu objeto social e estabelece que os serviços previstos no dispositivo são prestados exclusivamente aos órgãos e às entidades das administrações públicas direta e indireta municipal, estadual e federal, conforme suas demandas. **Saiba mais.**

2 OBJETO SOCIAL SERVIÇOS OFERECIDOS

Nos termos do art. 3º do Estatuto Social, a GOtech tem por objeto a implementação da política estadual, o fornecimento de bens e serviços de telecomunicações, soluções de tecnologia da informação e provimento de infraestrutura tecnológica, além de atividades relacionadas à geração e transmissão de energia. Sua atuação compreende, entre outras, as seguintes áreas:

2.1 Tecnologia da informação

Soluções e serviços de tecnologia da informação, suporte técnico, manutenção e serviços correlatos.

2.2 Telecomunicações e transmissão de dados

Serviços especializados em telecomunicações, transmissão de dados, acesso a redes de comunicação, comunicação por satélite e voz sobre protocolo de internet (VoIP).

2.3 Soluções digitais e automação

Soluções de telecontrole, automação, telessupervisão, televigilância, telemetria e tecnologias digitais complementares.

2.4
Consultoria e soluções de negócios

Consultoria em telecomunicações, tecnologia da informação e geração de energia, bem como fornecimento de soluções de negócios relacionadas à matriz de produtos e serviços da Companhia.

2.5
Equipamentos e infraestrutura

Comercialização e locação de equipamentos e dispositivos eletroeletrônicos de telecomunicações e tecnologia da informação, além de gestão e compartilhamento de infraestrutura.

2.6
Pesquisa, desenvolvimento e inovação

Atividades, projetos e parcerias voltados à pesquisa, ao desenvolvimento tecnológico e à inovação.

2.7
Energia e infraestrutura pública

Atividades estatutárias relacionadas à geração e transmissão de energia, sistemas e equipamentos correlatos, instalações, manutenção e serviços de engenharia, observados os limites do Estatuto Social e da legislação aplicável.

A descrição acima apresenta as áreas de atuação previstas no Estatuto Social e não representa, por si só, garantia de oferta indistinta de cada serviço a qualquer interessado. A disponibilização efetiva depende da demanda formalizada pelo órgão ou entidade pública, do escopo do projeto, da viabilidade técnica e jurídica, dos instrumentos de contratação ou parceria cabíveis e das condições aplicáveis.

3 REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO

Ser o contratante empresa/órgão da Administração Pública Direta, Indireta Municipal, Estadual ou Federal;

4 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, 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 GOtech 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.

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

1. Formalização da demanda pelo órgão ou entidade pública interessada, por meio do canal institucional ou do instrumento administrativo aplicável.
2. Análise preliminar da demanda pela GOtech, incluindo o enquadramento no objeto social e a identificação de informações e requisitos necessários.
3. Definição do escopo, dos requisitos técnicos, das entregas, dos prazos, dos critérios de aceite e das responsabilidades, conforme a natureza da solução.
4. Formalização da contratação, convênio, acordo, parceria ou outro instrumento juridicamente cabível, quando necessário.
5. Execução, acompanhamento e validação das entregas de acordo com as condições pactuadas.
6. Tratamento de solicitações de suporte, manutenção ou ajustes pelos canais e procedimentos definidos para cada solução ou instrumento.

Documentos e informações exigidos, etapas específicas, prazos de execução e formas de prestação serão definidos conforme cada demanda e deverão ser informados ao órgão ou entidade solicitante durante a estruturação do atendimento. Não há, nesta minuta, prazo único aplicável a todas as soluções.

6 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 GOtech.

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.

As prioridades, os tempos de resposta inicial e os prazos de solução deverão observar a legislação aplicável e, quando houver, os níveis de serviço pactuados para o atendimento ou projeto. A GOtech deverá informar ao solicitante os critérios efetivamente aplicáveis, evitando a divulgação de prazos genéricos que não correspondam à natureza da demanda.

7 COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS?

SÍTIO ELETRÔNICO
https://gotech.go.gov.br

TELEFONE COMERCIAL
(62) 3414-5941

E-MAIL COMERCIAL
gecom@gotech.go.gov.br

SEI COMERCIAL
24078

SEDE
Rua 88-A, Quadra F-37, Lote 13, nº 116, Sala 02, Setor Sul, CEP 74085-020, Goiânia – Goiás

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

8.1. OUVIDORIA

• Meio pelo qual GOtech receberá, do cidadão ou do servidor/empregado público: elogios; sugestões; solicitações; reclamações; denúncias; e/ou pedidos de acesso à informação (LAI)

8.2. ACESSO À OUVIDORIA

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

Atendimento pelo site:

LINK
https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria

Atendimento por E-mail:

E-MAIL
geoui@gotech.go.gov.br

HORÁRIO DE RECEBIMENTO
24 horas por dia

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
das 08:00 às 18h00

Atendimento telefônico:

RESPONSÁVEL
Helyefferson Humberto Menezes

SUPLENTE
(vago)

TELEFONE
(62) 3414-5937

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
das 08:00 às 18:00 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

10 DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta deverá ser revisada periodicamente e sempre que houver alteração relevante no objeto social, nos serviços efetivamente ofertados, nos canais de atendimento ou nos procedimentos aplicáveis. A versão publicada deverá conter os dados institucionais atualizados e refletir os serviços, prazos e canais que tenham sido confirmados pelas unidades responsáveis.

Fale com a GOtech

ATENDIMENTO COMERCIAL

SÍTIO ELETRÔNICO
gotech.go.gov.br

TELEFONE COMERCIAL
(62) 3414-5941

E-MAIL COMERCIAL
gecom@gotech.go.gov.br

SEI COMERCIAL
24078

OUVIDORIA

TELEFONE
(62) 3414-5937

E-MAIL
geoui@gotech.go.gov.br

SEDE

ENDEREÇO
Rua 88-A, Quadra F-37, Lote 13, nº 116, Sala 02, Setor Sul, CEP 74085-020, Goiânia – Goiás

O futuro é logo aqui.