



AGÊNCIA GOIANA DE GÁS CANALIZADO S/A  
Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 2690, Sala 1906 – Ed. Metropolitan Mall Torre Tokyo – Jardim Goiás  
CEP: 74.810-100 - Goiânia / GO  
Tel.: (62) 3213-1566 E-mail: goiasgas@goiasgas.com.br

---

Documento gerado em 05 de junho de 2020

Versão 2

## **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 entidade dos Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

### **VIGÊNCIA**

Esta Carta tem sua vigência iniciada na data de publicação da mesma, 05 de junho de 2020, e irá vigorar por prazo indeterminado até que uma nova versão seja desenvolvida.

### **Agência Goiana de Gás Canalizado S/A - GOIASGÁS**

### **QUEM SOMOS**

A Goiásgás, criada por meio da Lei Estadual nº 13.641/2000, é uma empresa de capital misto que tem por objeto social a exploração, distribuição e comercialização de gás natural canalizado, e de outras origens, por vias terrestres e fluviais; além de desenvolver atividades correlatas necessárias à distribuição do gás em todo o segmento consumidor para a geração termelétrica ou outras finalidades possibilitadas pelos avanços tecnológicos.

### **SEGMENTOS DE ATUAÇÃO**

O gás natural pode ser utilizado em quatro segmentos:

- Veicular
- Industrial
- Comercial
- Residencial

Mais econômico que a gasolina e o álcool (Etanol), o GNV – Gás Natural Veicular é uma excelente solução para quem quer reduzir mais de 40% em seus gastos mensais com combustível. Com 1 m<sup>3</sup> de GNV, o veículo roda muito mais do que com 1 litro dos



AGÊNCIA GOIANA DE GÁS CANALIZADO S/A  
Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 2690, Sala 1906 – Ed. Metropolitan Mall Torre Tokyo – Jardim Goiás  
CEP: 74.810-100 - Goiânia / GO  
Tel.: (62) 3213-1566 E-mail: goiasgas@goiasgas.com.br

---

combustíveis tradicionais, além de emitir menos poluentes na atmosfera e contribuir para a preservação do meio ambiente.

Na indústria o Gás Natural pode substituir com eficiência qualquer combustível sólido, líquido ou gasoso, oferecendo uma queima limpa e uniforme que contribui para uma maior produtividade, diminuindo o custo operacional com manutenção de máquinas, transporte e armazenamento de combustível.

Em comércios é possível adaptar as instalações existentes com gastos reduzidos, garantindo um abastecimento contínuo e diminuindo a necessidade de regulagens e intervenções, reduzindo consideravelmente os custos com manutenção de equipamentos e aumentando a vida útil deles.

Nas residências por sua vez, é uma alternativa energética moderna que traz conforto, comodidade e segurança, podendo ser utilizado para climatizar ambientes, aquecer água e cozinhar.

Atualmente a Goiasgás está em estágio pré-operacional, não realizando a distribuição de gás natural para os seguimentos supracitados.

## **CONTATO**

Site oficial: <http://www.goiasgas.com.br/>

Telefones: (62) 3213-1566

Endereço: Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 2690, Sala 1906 – Ed. Metropolitan Mall Torre Tokyo, Jardim Goiás, CEP: 74.810-100 - Goiânia / GO

## **SERVIÇOS OFERECIDOS**

1. Disponibilização de informações gerais no endereço eletrônico da Goiasgás;
2. Atendimento de Ouvidoria (recebimento de denúncias, reclamações/sugestões e pedidos de acesso à informação).

## **DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES GERAIS NO ENDEREÇO ELETRÔNICO DA GOIASGÁS**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

Site que abriga informações sobre a Goiasgás, gás natural, segmentos de atuação e formas de atendimento ao público.



AGÊNCIA GOIANA DE GÁS CANALIZADO S/A  
Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 2690, Sala 1906 – Ed. Metropolitan Mall Torre Tokyo – Jardim Goiás  
CEP: 74.810-100 - Goiânia / GO  
Tel.: (62) 3213-1566 E-mail: goiasgas@goiasgas.com.br

---

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar este serviço.

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

Não é necessária a apresentação de nenhum documento para realizar a solicitação deste serviço.

### **ETAPAS PARA ACESSAR ESTE SERVIÇO**

Etapa 1: Acessar o site: <http://www.goiasgas.com.br/>

Etapa 2: Clicar no ícone desejado.

### **PRAZO**

O site está disponível de forma permanente 24 horas por dia.

### **ATENDIMENTO DE OUVIDORIA**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de acesso á informação.

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar este serviço.

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

Para acessar este serviço é necessário informar o nome, e-mail, nº do documento, telefone e endereço, tendo acesso á um número de protocolo para acompanhamento da solicitação. Caso não queira se identificar não é necessário apresentar as informações supracitadas, entretanto não terá acesso ao protocolo para acompanhamento da manifestação.



AGÊNCIA GOIANA DE GÁS CANALIZADO S/A  
Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 2690, Sala 1906 – Ed. Metropolitan Mall Torre Tokyo – Jardim Goiás  
CEP: 74.810-100 - Goiânia / GO  
Tel.: (62) 3213-1566 E-mail: goiasgas@goiasgas.com.br

---

## **ETAPAS PARA ACESSAR ESTE SERVIÇO**

Etapa 1: Este serviço pode ser acessado de duas formas, através dos nossos canais de atendimento.

Responsável: Viviane Vieira de Souza

- **Atendimento Eletrônico:**

- Email: [goiasgas@goiasgas.com.br](mailto:goiasgas@goiasgas.com.br)
- Site: <http://www.goiasgas.com.br/aceso-a-informacao>

Horário de Atendimento: 24 horas por dia

- **Atendimento por Telefone:**

- Telefone: (62) 3213-1566

Horário de Atendimento: das 08:00 às 18:00 horas

Etapa 2: Após optar pela forma de atendimento desejada basta efetuar o contato eletrônico ou por telefone, a depender da modalidade escolhida.

## **PRAZO**

O serviço de ouvidoria está disponível de forma permanente.