



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 05/08/2020*

*Última Atualização em 09/05/2025*

*Versão 6*

## **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.

### **VIGÊNCIA**

A vigência desta carta se inicia na data de sua publicação, 05 de agosto de 2020, e irá vigorar por prazo indeterminado.

**Nota:** Quando ocorrerem revisões no documento o prazo de vigência permanecerá o mesmo, sendo informado a data da última atualização e o número da versão.

### **AGÊNCIA GOIANA DE GÁS CANALIZADO S/A - GOIASGÁS**

#### **1. QUEM SOMOS**

A GOIASGÁS é uma sociedade de economia mista constituída em 2001, autorizada pela Lei Estadual nº 13.641 de 09/06/2000, tendo a concessão para exploração exclusiva dos serviços de gás canalizado, a todo e qualquer consumidor no Estado de Goiás.

A Companhia tem por objeto a distribuição e comercialização de gás natural e de outras origens, utilizando-se para a prestação desses serviços, das vias terrestres e fluviais, além de outras atividades correlatas. Trata-se de uma atividade estratégica, na medida em que o gás natural é considerado um importante indutor do desenvolvimento regional e de políticas ambientais.

#### **2. SEGMENTOS DE ATUAÇÃO**

O gás natural pode ser utilizado em diversos segmentos, tais como:

- Veicular;
- Industrial;
- Comercial;
- Termoelétrico; e
- Residencial.



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

---

Mais econômico que a gasolina e o etanol, o gás natural veicular – GNV 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 combustíveis tradicionais, além de emitir menos gases 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 sua vida útil.

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 Goiásgás está em estágio pré-operacional e têm empregado seus esforços em diversas negociações e estudos de viabilidade para trazer o gás natural para o Estado de Goiás e garantir seu suprimento competitivo e seguro.

### **3. CONTATOS**

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

Telefone: (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

### **4. SERVIÇOS OFERECIDOS**

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

##### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

Site que contém as informações sobre a GOIASGÁS, o gás natural, seus segmentos de atuação e as 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 (vinte e quatro) horas por dia.

## **4.2. ATENDIMENTO DE OUVIDORIA**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

Recebimento de elogios, sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de acesso à informação pública (LAI) e pessoal (LGPD).

### **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 a um número de protocolo para acompanhamento da solicitação.

**Nota:** Caso o cidadão não queira se identificar o número de protocolo para acompanhamento da manifestação não será gerado.



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

Responsável: Viviane Vieira de Souza (Ouvidora da Goiásgás)

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

- **Atendimento Eletrônico:**

- E-mail: [ouvidoria@goiasgas.com.br](mailto:ouvidoria@goiasgas.com.br)
- Site (Portal Expresso): <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?goiasgas=16>

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia

- **Atendimento por Telefone:**

- Telefone: (62) 3213-1566

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

- **Atendimento presencial:**

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

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.