

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL - 2023

ECONOMIA
Secretaria de Estado
da Economia



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Daniel Elias Carvalho Vilela

VICE-GOVERNADOR

Francisco Sérvulo Freire Nogueira

SECRETÁRIO DE ESTADO DA ECONOMIA

Rafael Bosco Ferreira Melo

CHEFE DE GABINETE DA ECONOMIA

Wislei Augusto de Oliveira

OUVIDOR SETORIAL (Em substituição)

Equipe Técnica

Cássio Oliveira Carvalho

Eduiges Romanatto

Júlio César Lisboa de Aguiar

Maria do Rocio Tovar Costa de Azevedo

Maria Izabel de Moraes Silva

Natalino Rosário da Silva Júnior

Thallia Monteiro da Silva

Vanessa Sateles de Souza Batista Leite

Secretaria de Estado da Economia

Avenida Vereador José Monteiro nº 2233, Complexo Fazendário,
Bairro Setor Vila Nova – Goiânia – GO

– CEP 74653-900

E-mail: ouvidoria.economia@goias.gov.br

Sumário

1. Introdução
2. Manifestações por tipologia e suas definições
3. Atendimentos
4. Manifestações
5. Pedido de Acesso à Informação – LAI
6. Conclusão

Introdução

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, reclamações, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários de serviços públicos no ano de 2023 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de 2023 acerca do trabalho executado e garantir transparência as ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento da Secretaria de Estado da Economia.

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da OUVIDORIA SETORIAL da Secretaria de Estado da Economia, referente ao ano base de 2023.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe as Ouvidorias o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

Esta Ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones (62) 3269-6300 / (62)3269-2555;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: economia.ouvidoria@goias.gov.br;
- Carta;
- Presencial: Av Avenida Vereador José Monteiro, 2233, Bloco A –

Térreo - Sala – 132 – Setor Nova Vila – CEP: 74.653-900 – Goiânia/Goiás, .

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Economia institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública. Procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos.

A disponibilização de informações por meio deste Relatório de Gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.

2. Manifestações por tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

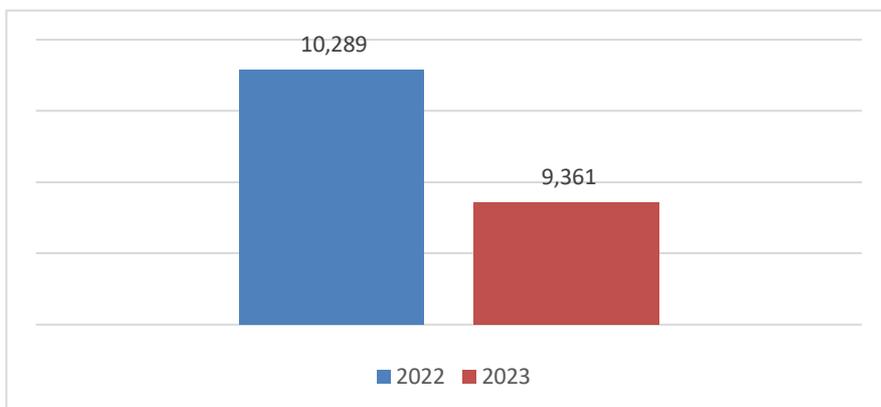
3. Atendimentos

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Economia tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A atividade de Ouvidoria Fazendária considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo.

Dentro desse contexto, em 2022, a Ouvidoria Fazendária registrou 10.289 atendimentos, enquanto que em 2023 foram registrados 9.361, o que resultou um decréscimo de 9,00%, conforme gráfico a seguir:

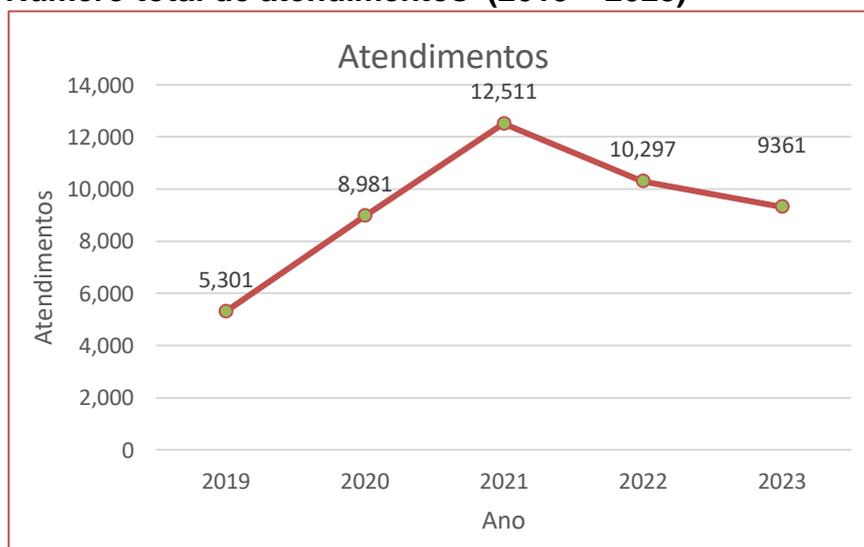
Gráfico 1 – Número total de atendimentos (2022 – 2023)



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

O gráfico a seguir representa a evolução do número de atendimentos nos últimos cinco anos:

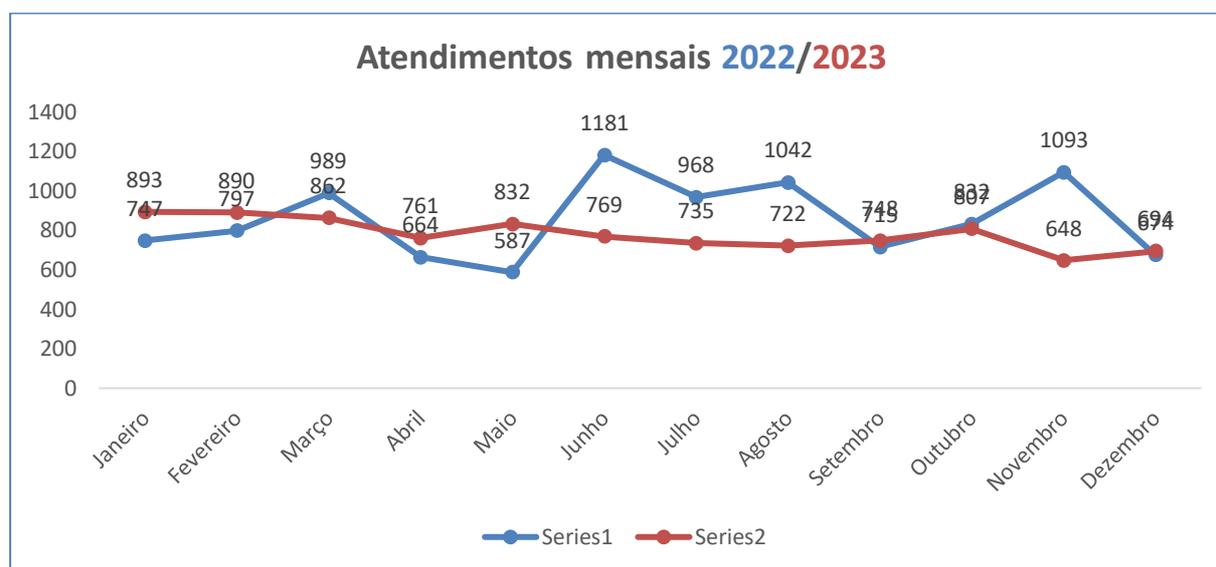
Gráfico 2 – Número total de atendimentos (2019 – 2023)



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Em relação ao número total de atendimentos em 2023/2022, temos a seguinte distribuição mensal, conforme o Gráfico 3:

Gráfico 3 – Atendimentos mensais – 2022/2023

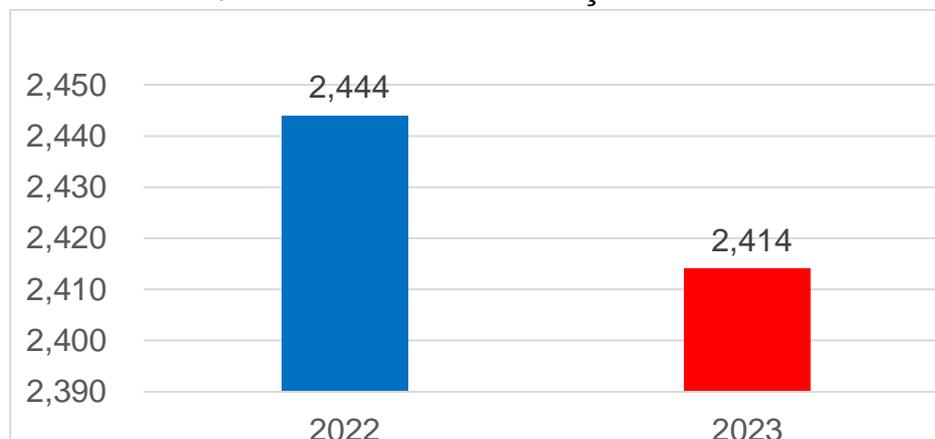


Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

4. Manifestações

Quando considerado somente o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos um decréscimo de apenas 1,23% na quantidade de manifestações recebidas em 2022 (2.444) em comparação ao ano de 2023 (2.414), conforme demonstra o Gráfico 4:

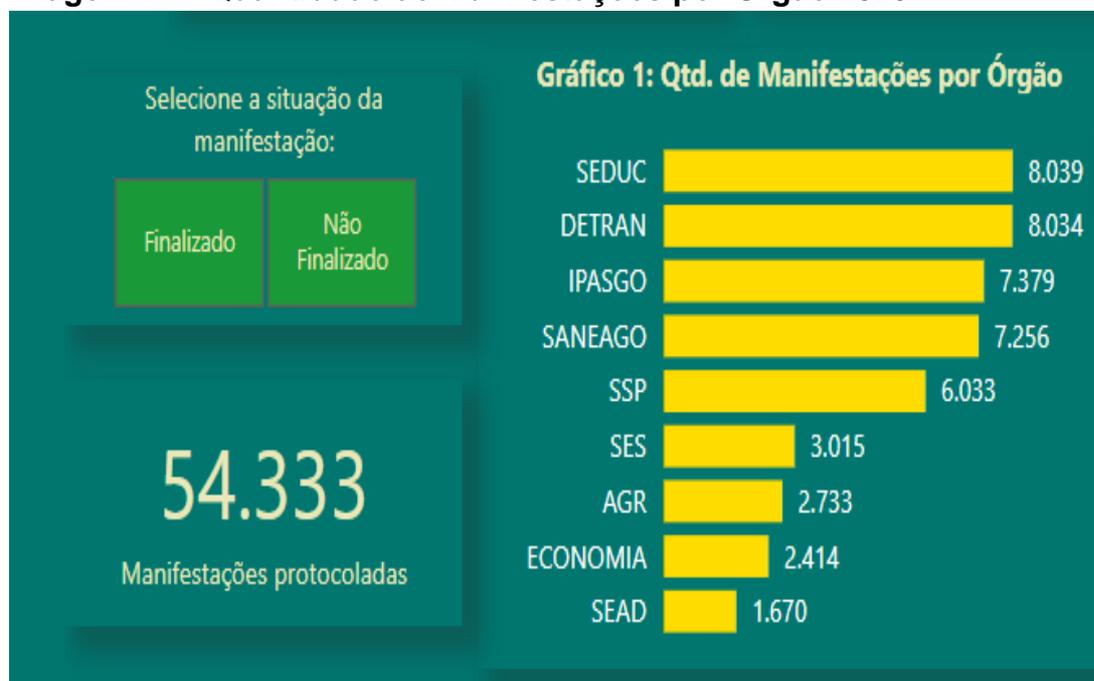
Gráfico 4 — Quantidade de manifestações em 2022 e 2023



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Em comparação às outras Ouvidorias do Poder Executivo Estadual a Secretaria da Economia foi a 8ª mais demanda do Estado de Goiás no ano de 2023, representando 4,44% do total do total. Como podemos ver na Imagem 1.

Imagem 1 — Quantidade de manifestações por Órgão 2023



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Já em 2022 fomos a 7ª mais demandada, com 5,66% do total como pode-se verificar na Imagem 2.

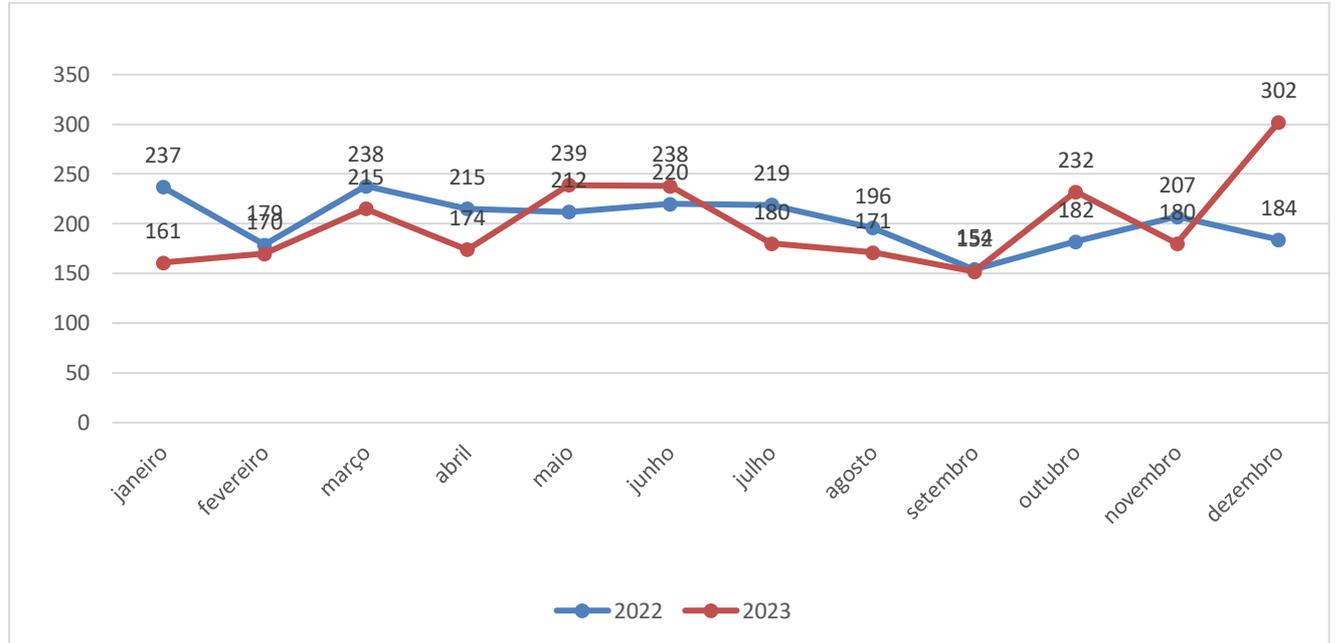
Imagem 2 — Quantidade de manifestações por Órgão 2022



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Em relação a quantidade de Manifestações registradas em 2022/23, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 5:

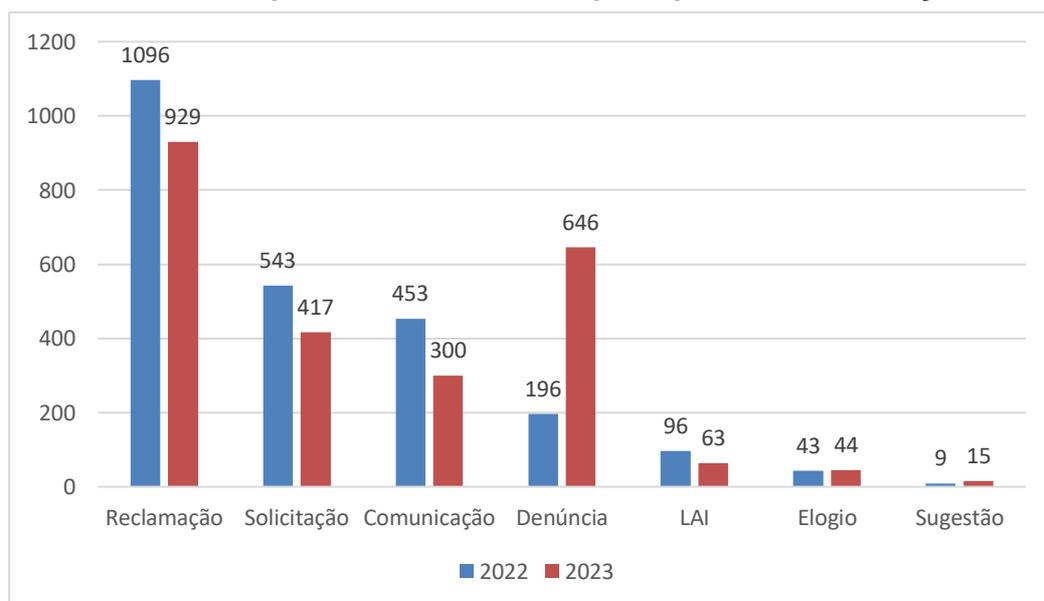
Gráfico 5 — Distribuição mensal de Manifestações registradas nos anos de 2022/2023



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Na sequência, o Gráfico 6 exibe um comparativo entre as demandas por tipos de manifestações nos anos de 2022 e 2023.

Gráfico 6 — Comparativo 2022 e 2023 por tipo de manifestação.



Fonte: Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Vale destacar que, em 2023, comparativamente à 2022, houve um aumento de 229 % no número de denúncias, refletindo a exclusão da Comunicação como tipo de Manifestação, haja vista, que a maior parte das denúncias são realizadas de forma anônima. Além disso, tivemos um acréscimo de 2,32% dos Elogios e 66% das Sugestões, enquanto que o número de Reclamações, Solicitações e LAI's diminuíram: -15%, -23% e -34%, respectivamente.

Além disso, observa-se que do total de manifestações, as reclamações representaram 38,5%, as denúncias 26,8% e as solicitações 22,5%.

4.1 Pontos recorrentes nas manifestações

a) Assuntos Recorrentes

Os 3 “assuntos” mais recorrentes em 2023, (que correspondem a aproximadamente 92% das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Economia) do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, foram os seguintes: Receita Estradual, Manifestação Inativada e Bem Público/Serviço Público.

Imagem 3 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2023:



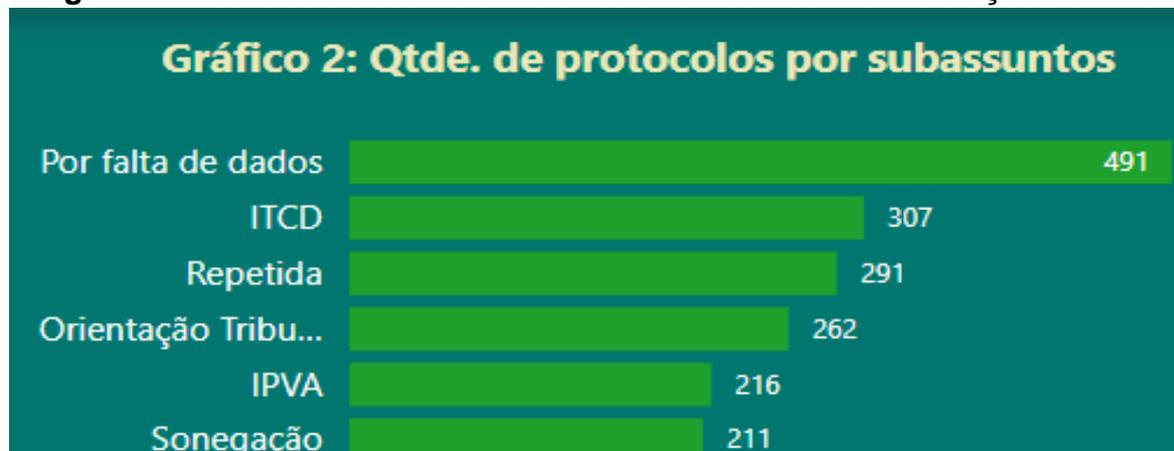
Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

O assunto Receita Estadual, foi o mais frequente em 2023, com um percentual de 49% de recorrência, podendo-se perceber o grande impacto deste assunto na Ouvidoria Setorial da Economia.

b) Sub-Assuntos Recorrentes

Já quando se analisam os sub-assuntos tratados nas manifestações, seis tópicos representam 77% das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe junto Ouvidoria Setorial (Imagem 4):

Imagem 4 — Seis sub-assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2023.



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Destaca-se, que 20,34% são de manifestações finalizadas por falta de dados; 12,72% relacionadas ao ITCD; 12,05% são manifestações repetidas; 10,85% foram a respeito de Orientação Tributária; 8,95% concernente ao IPVA e 8,74% relacionadas à Denúncia de Sonegação Fiscal.

Na imagem a seguir temos os subassuntos mais demandados do ano de 2022.

Imagem 5 — Seis sub-assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2022



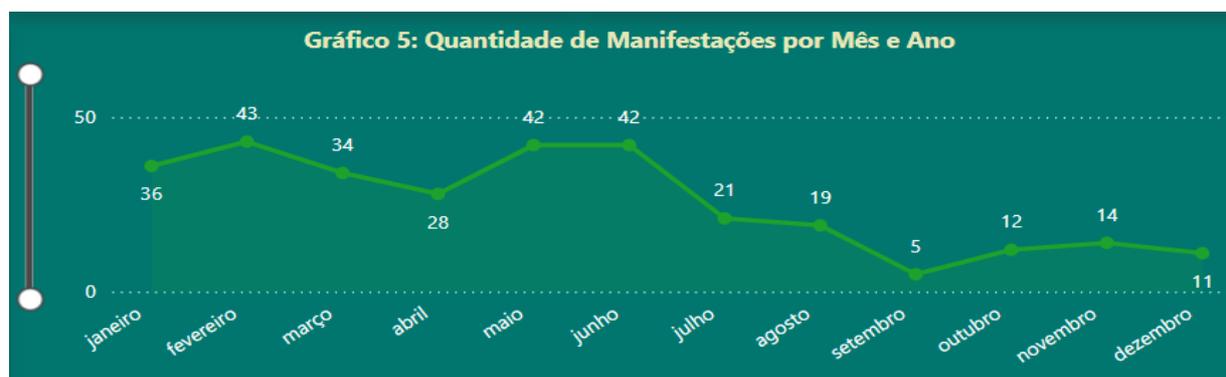
Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Comparando-se o ano de 2023/2022, destaca-se uma redução expressiva no número de manifestações relacionadas ao ITCD, ou seja, em 2022 foram 877 e em 2023 foram 491, uma redução de 65%.

Essa redução se deveu a implementação do ITCD 3.0 em junho de 2023, onde o contribuinte passou a fazer auto declaração do imposto, sem a necessidade da análise do auditor fiscal, agilizando, facilitando e simplificando a conclusão do processo.

Quando analisamos a curva mensal do ITCD no ano de 2023, fica claro essa queda a partir do mês de junho, quando foi implantado o ITCD 3.0 (Imagem 6).

Imagem 6 — Distribuição mensal de Manifestações ITCD 2023



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

4.2 Tempo médio de resposta (Manifestações)

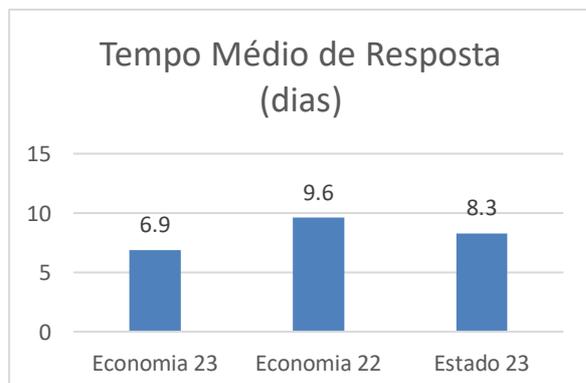
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva a manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Sendo que no Estado de Goiás o poder executivo determina o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, proporciona maior agilidade ao usuário.

Durante o ano de 2023, o desempenho médio da Ouvidoria Fazendária, no que tange ao tempo médio de resposta, foi de 6,9 dias, desempenho superior ao observado em 2022 (9,6 dias).

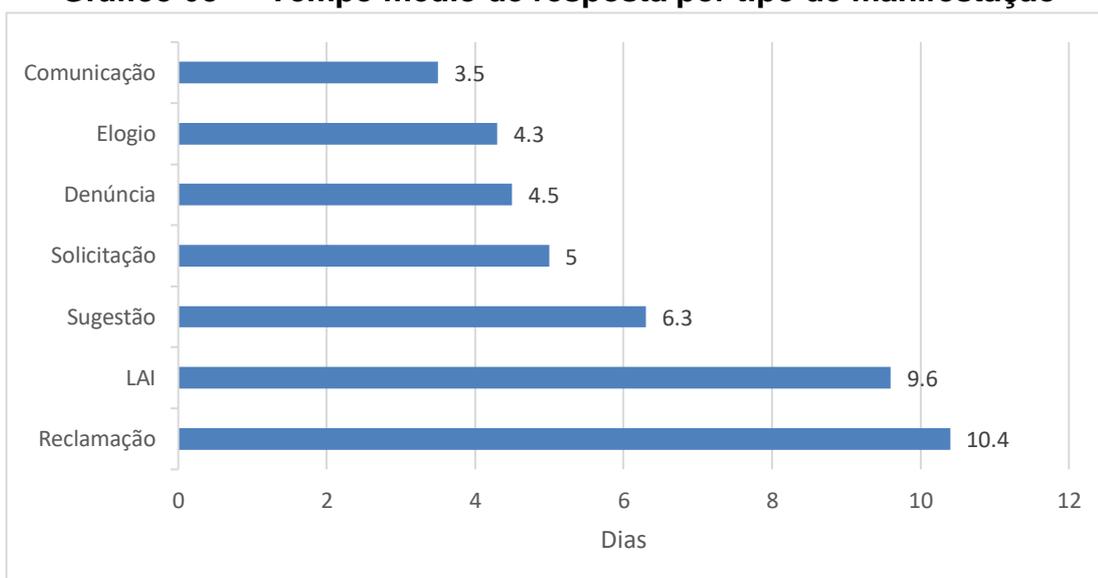
Acrescentando que, tempo médio de resposta do Estado no ano de 2023 foi 8,3 dias, ou seja, a prazo da economia foi 1,4 dias menor comparando-se com média estadual.

Gráfico 7 — Tempo médio de resposta 2023/2002:



Já no Gráfico 8 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

Gráfico 08 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação



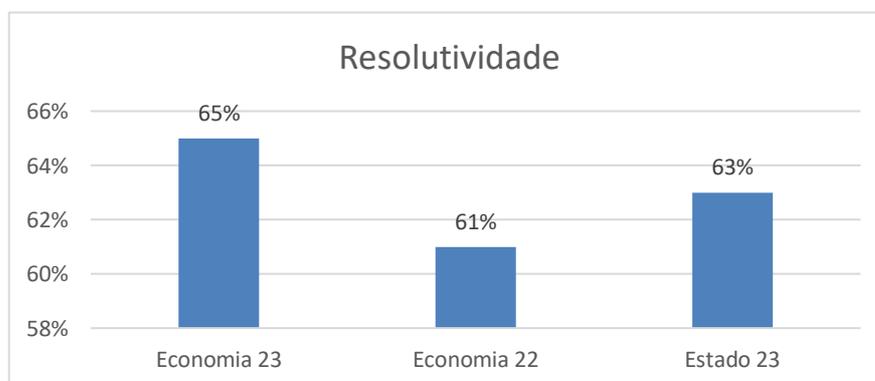
Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

A maior média de tempo de resposta foi verificada nas manifestações do tipo Reclamação (10,4 dias), LAI (9,6 dias), Sugestão (6,33 dias), que são justamente aquelas mais complexas e que demandam um maior nível de cuidado e precisão na sua apuração, e conseqüente geram um maior tempo de resposta a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.

4.3 Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade¹, conforme o Gráfico 11.

Gráfico 09 — Índice de Resolutividade Economia nos anos de 2022 e 2023



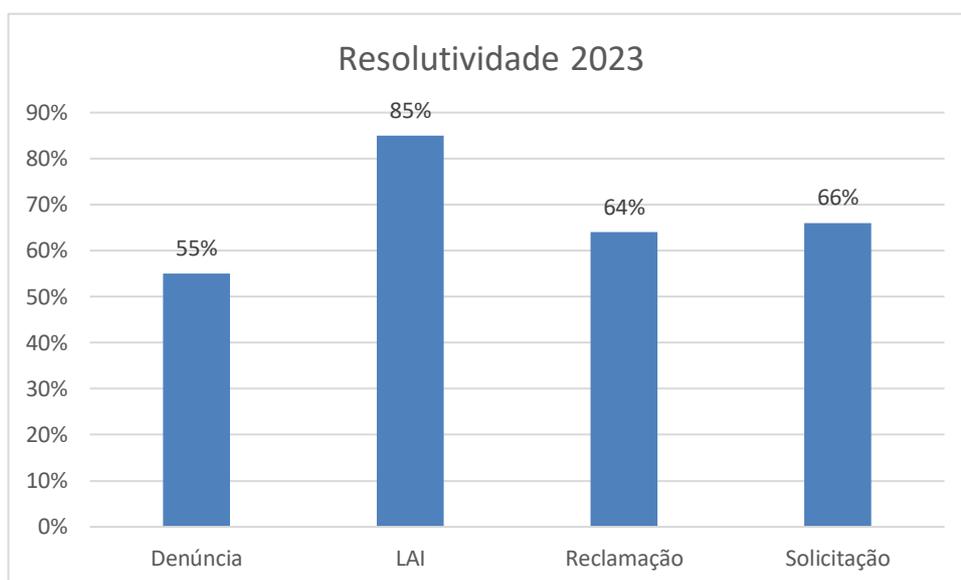
¹ % Resolutividade = $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$

Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Em 2023, o Índice de Resolutividade foi de 65%, um acréscimo de 04 pontos percentuais em relação ao índice de Resolutividade encontrado em 2022 (61%) e foi 3% superior à média Estadual (63%). O que significa que, de maneira geral, houve uma pequena melhora na resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos da Economia no ano de 2023.

No Gráfico 10 podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação e, também, podemos verificar que Denúncia e Relamação são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade (55% e 64%).

Gráfico 10 — Índice de Resolutividade Economia 2023 por tipo de Manifestação



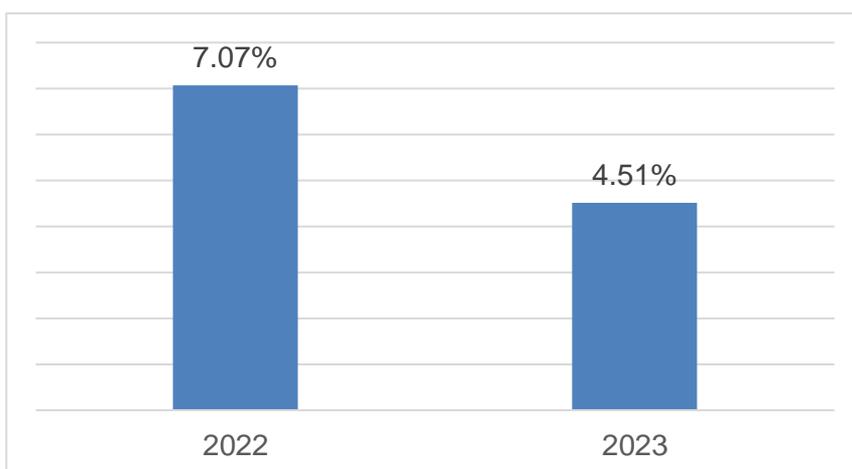
Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

4.4 Respostas Insatisfatórias

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu suas expectativas havendo assim necessidade de produzir uma nova resposta.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas aos anos de 2022 e 2023 (Gráfico 11), obtemos como resultado 7,07/% e 4,51%, respectivamente. Percentuais que representam uma redução no percentual de respostas insatisfatórias, no âmbito da Secretaria de Estado da Economia.

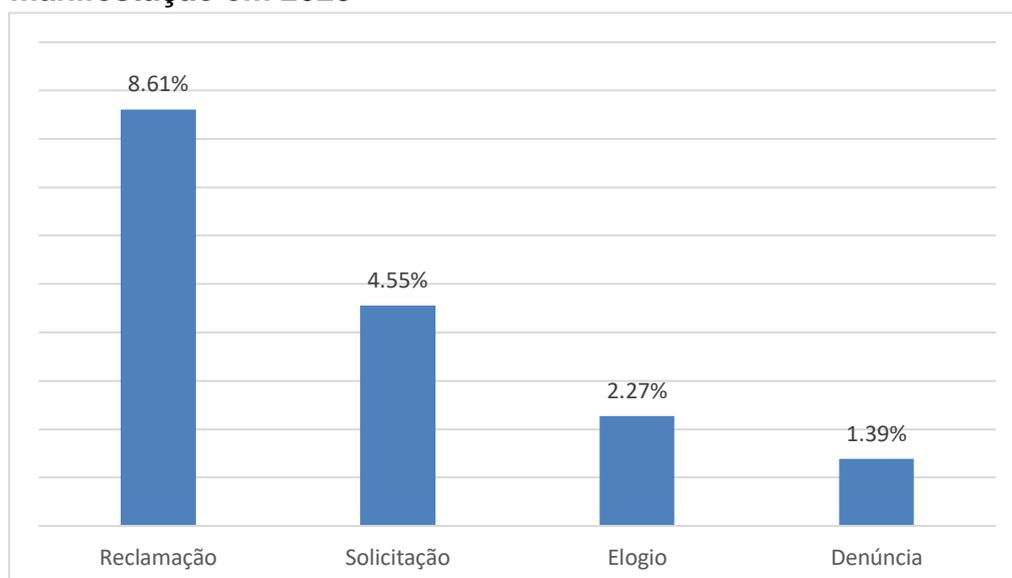
Gráfico 11 — Percentual de respostas insatisfatórias nos anos 2022 e 2023



Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

Se considerarmos o percentual de respostas insatisfatórias em 2023 segundo o tipo de manifestação (Gráfico 12), temos que Sugestão (11,11%) e Reclamação (10,02%) são as categorias que apresentam o maior percentual de respostas insatisfatórias.

Gráfico 12 — Percentual de respostas insatisfatórias Economia por tipo de manifestação em 2023

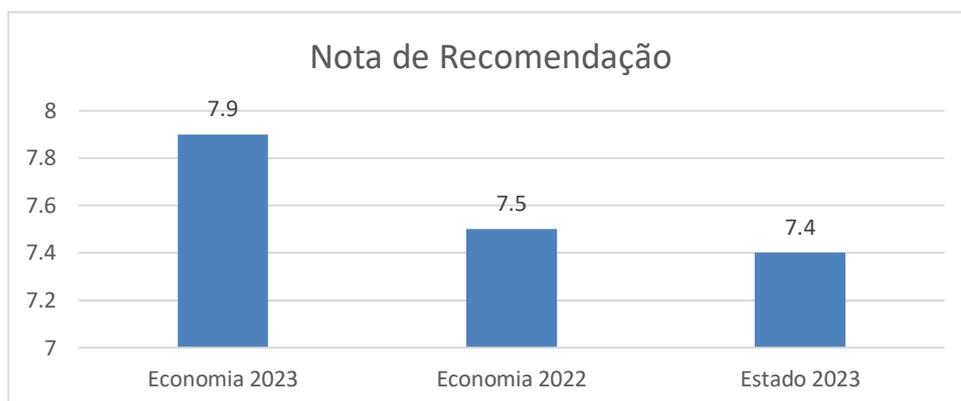


Fonte: SOGe – Sistema de Ouvidoria Geral do Estado

4.5. Nota de Recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 13) considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta a questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

Gráfico 13 — Nota de Recomendação de 2022 e 2023



O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2022 e 2023 revela um aumento da média geral apresentada na nota de recomendação: de 7,5 em 2022 para 7,9 em 2023. Além disso, a nota média da Economia também superou a média estadual (7,4)

5.0 Pedido de Acesso à Informação – LAI

Os pedidos de acesso a informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso m Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe —, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez.

No Gráfico 14 é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso informação registrados em 2022 e 2023.

Gráfico 14 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2023 e 2023

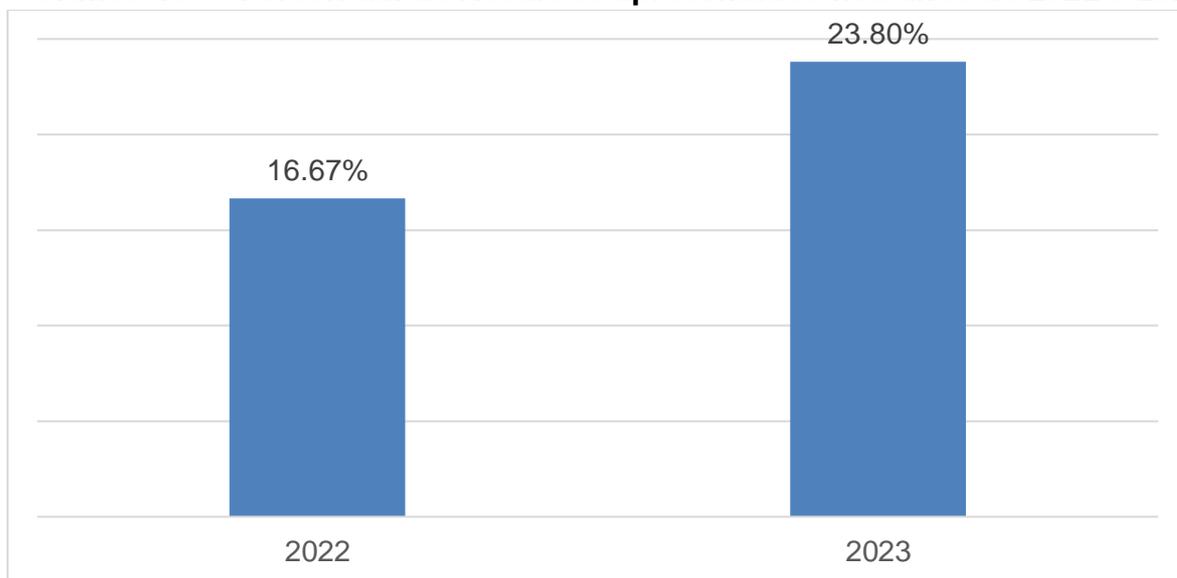


No comparativo entre 2023 e 2023, percebemos um decréscimo de cerca de 34% no número de pedidos de acesso m informação —LAI.

Além disso houve um aumento de 7,13% no número de recursos apresentados para essa tipologia (Gráfico 15).

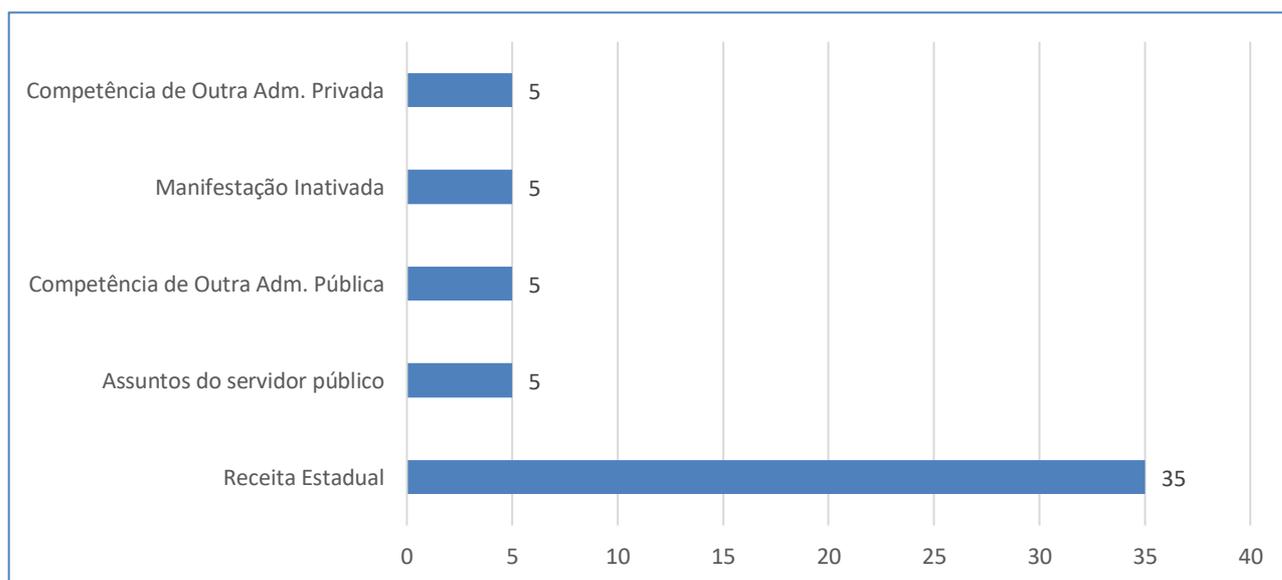
O aumento no número de recursos nos pedidos de acesso a informação indica a necessidade, por parte da Secretaria de Estado da Economia, de apresentar respostas mais abrangentes e adequadas aos pedidos dos cidadãos, de modo a atender as suas necessidades.

Gráfico 15 — Percentual de Recursos apresentados nos anos de 2022 e 2023



O assunto mais demandado nos pedidos de acesso a Informação (LAI) em 2023, foi Receita Estadual com 35 (55%) (Gráfico 16).

Gráfico 16 — Assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos de Acesso à Informação – L.A.I

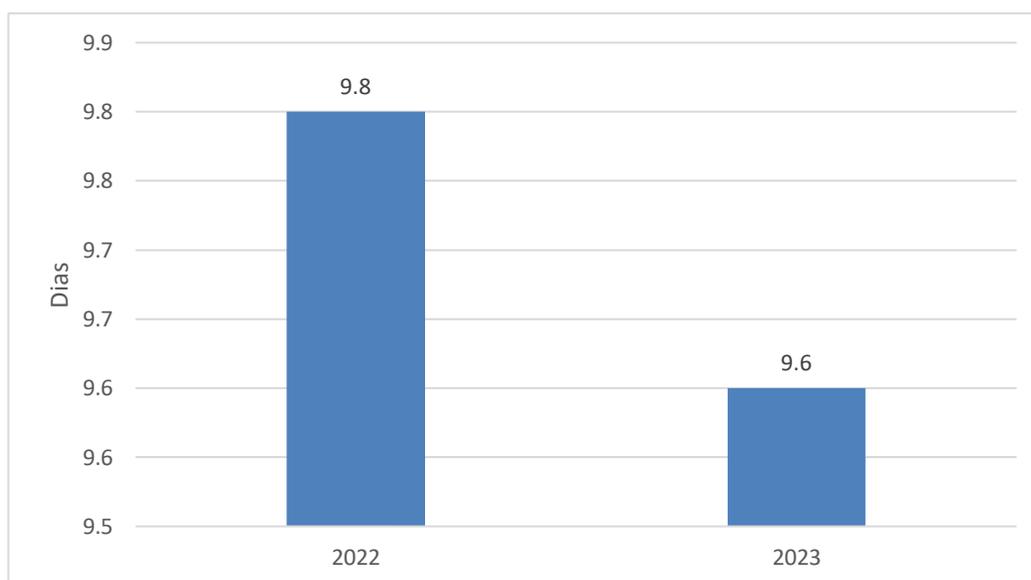


5.1 Tempo médio de resposta (LAI)

Em relação ao prazo de resposta, a Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — L.A.I.), Lei Estadual nº 18.025/13 e o Decreto Estadual nº 7.904/13 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

Durante o ano de 2023, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial, no que tange ao prazo de resposta, foi de 9,6 dias, desempenho um pouco melhor ao observado em 2022 (9,8 dias). No Gráfico 17 é exibido o tempo médio de resposta (LAI).

Gráfico 17 — Tempo médio de resposta L.A.I. (2022-2023)



Da análise do Gráfico 17, percebe-se que houve, praticamente uma estabilidade no tempo médio de resposta dos Pedidos de Acesso à Informação (LAI).

6 Conclusão

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Economia no ano de 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria Setorial da Economia realizou o total de 9.361 atendimentos ao longo de 2023, em 2022 foram 10.289 atendimentos, redução de 928 atendimentos (9%). Desse total, em 2023, foram 2.414 manifestações que geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e que receberam tratamento pelas Áreas Técnicas da Economia. Em 2022 foram 2.444 manifestações, representando estabilidade comparando-se esses períodos.

Em 2023 o prazo médio de resposta foi de 6,9 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 65% e a

nota média de recomendação 7,9. Em 2022, esses números foram de prazo médio de resposta de 9,6 dias, resolutividade de 61% e nota de recomendação de 7,5. O percentual de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão foi de 4,5% em 2023, contra 7,07% em 2022, uma redução de 36%.

Destaca-se que, ao longo de 2023, foram registradas 929, sendo que 27% das reclamações se referem a questões do ITCD e 15% relacionadas ao IPVA. Dessa forma, faz-se necessário a adoção de medidas por parte dos responsáveis, no sentido melhorar os serviços prestados naquele setor, tanto no que diz respeito ao atendimento ao contribuinte, como na celeridade dos processos.

Foram registrados 63 pedidos de acesso a informação (LAI). O assunto relacionado a Receita Estadual foi o mais demandado.

A partir do acompanhamento mais próximo das manifestações e dos dados gerados, tornou-se clara a necessidade de haver uma melhoria contínua das informações disponibilizadas no site da Economia e bem no Portal de Transparência.

Dessa forma, em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pela Secretaria de Estado da Economia, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

É também importante a consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema.

O presente relatório dessa Ouvidoria Setorial visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Secretaria de Estado da Economia e também atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

GOVERNO DE GOIÁS

Secretaria de Estado da Economia

Ouvidoria Setorial da Economia