

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA ECONOMIA

Novembro de 2024

Resumo

Divulgar as principais demandas do cidadão na Secretaria de Economia tendo a Ouvidoria Setorial como canal de comunicação.

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado

VICE-GOVERNADOR

Daniel Elias Carvalho Vilela

SECRETÁRIO DE ESTADO DA ECONOMIA

Francisco Sérvulo Freire Nogueira

CHEFIA DE GABINETE

Rafael Bosco Ferreira Melo

OUVIDOR SETORIAL (Em substituição)

Wislei Augusto de Oliveira

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

FICHA CATALOGRÁFICA

Todos os direitos deste trabalho reservados à Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Economia do Estado de Goiás.

Praça Av. Vereador José Monteiro, Nº 2233, Setor Nova Vila Goiânia GO 74.653-90, Goiânia – GO.

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista da Secretaria de Economia e/ou da Controladoria Geral do Estado de onde tem origem parte das informações utilizadas.

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

As publicações da Ouvidoria Setorial estão disponíveis para download gratuito nos formatos PDF. Acesse <https://goias.gov.br/economia/relatorio-de-gestao-de-ouvidoria/>.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte.

Reproduções para fins comerciais são proibidas.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA ECONOMIA -Dezembro de 2024. Eduiges Romanatto, 2024.

Índices para catálogo sistemático:

1. Indicadores de Ouvidoria da Secretaria da Economia do Estado de Goiás.

SUMÁRIO

- 1. Considerações entre as informações advindas do SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado) e as sistematizadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Economia**
- 2. Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial conforme Sistema Ouvidoria Geral Estadual**
- 3. Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial conforme Sistematização interna**
- 4. Informações Estatísticas sobre Denúncias de Sonegação Fiscal**

Considerações entre as informações advindas do SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado) e as sistematizadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Economia. Para sistematizar as informações esta Ouvidoria considerou que:

Quanto às informações advindas do SOGe:

- 1) Os indicadores calculados pelo Sistema de Ouvidoria Geral do Estado não levam em consideração as informações do IPASGO. Assim, também os excluimos da base de dados;**
- 2) Manifestações repetidas, de competência de outro ente ou órgão público ou inativadas a pedido do manifestante foram desconsideradas;**

Quanto às informações sistematizadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial:

- 1) As informações têm como padronização os protocolos originados do SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado) e são complementadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria da Economia;**
- 2) Tais protocolos (manifestações) foram correlacionados com os serviços prestados pela Secretaria da Economia e que constam na sua Carta de Serviços. Esta inovação teve como objetivo dar maior efetividade das informações em detectar objetivamente quais serviços são demandados pelo cidadão e que tenham como canal de acesso a Gerência de Ouvidoria;**
- 3) Caso não haja serviço na Carta para se correlacionar à manifestação do cidadão, foi definido "um serviço/assunto" que represente a demanda do cidadão e que se relacione a algum serviço ou processo de trabalho da Secretaria;**
- 4) Em resumo, as manifestações dos cidadãos foram tabuladas e correlacionadas à lista da Carta de Serviços ou com um serviço/processo de trabalho que o represente;**

5) Outra melhoria foi a qualificação do "serviço/processo" demandado via Ouvidoria. Ou seja, foi sistematizado/detalhado de forma a representar o objeto, questão, motivo ou sentimento externalizado pelo cidadão na manifestação. Assim, tem-se um retrato da dificuldade relacionada ao serviço quando da realização da manifestação;

6) No SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado), as manifestações que não possuem informações suficientes para seu andamento encaminhamentos para áreas técnicas) são “inativadas” (assunto) “por falta de dados” (subassunto). Aqui fizemos outro aprimoramento. No entender desta Gerência de Ouvidoria Setorial, apesar da manifestação não possuir informações suficientes para seu encaminhamento, ela representa um sentimento do cidadão em relação a algum serviço da Secretaria e é possível correlacioná-lo com algum item da sua Carta de Serviços. Assim, a intenção do cidadão em relação ao serviço é mantida. Com isso, gera-se informações úteis que ajudam a mapear desafios e gargalos;

7) Resumindo o item anterior: manifestações com falta de dados são classificadas conforme Carta de Serviços e gera-se informações úteis para mapear desafios;

8) Dois são os objetivos principais com a sistematização até aqui descrita: 1) ter um retrato dos serviços desta Secretaria que são demandados pelo cidadão via Ouvidoria Setorial, ou seja, da participação social e; 2) gerar informações para identificar desafios e contribuir para suas soluções;

9) Esta Gerência de Ouvidoria setorial é responsável pelo tratamento e acompanhamentos das denúncias de sonegação fiscal. Duas situações neste caso: i) as manifestações de sonegação fiscal foram consideradas para os indicadores gerais calculado pelo SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado) e; ii) na sistematização desta Ouvidoria, as manifestações de sonegação fiscal foram tratadas em capítulo à parte, dado o volume de manifestações e suas características *sui generis*;

10) Por fim, os dados aqui não contemplam as informações do "fale conosco e atendimentos pontuais". Tais canais representam os atendimentos por email e telefone, normalmente.

Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial conforme Sistema Geral de Ouvidoria Estadual

ECONOMIA
Secretaria de
Estado da
Economia



Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial

Quadro Geral de Manifestações conforme Sistema Geral de Ouvidoria

Ano, Semestre

2024

Quantidade de
Manifestações
258

Tempo Médio de
Atendimento (dias)
3,5

% de Respostas
Insatisfatórias
1,9

% de Resolutividade
60,9

Nota de
Recomendação
8,2

Estado Total
3.113

Estado (dias)
6,8

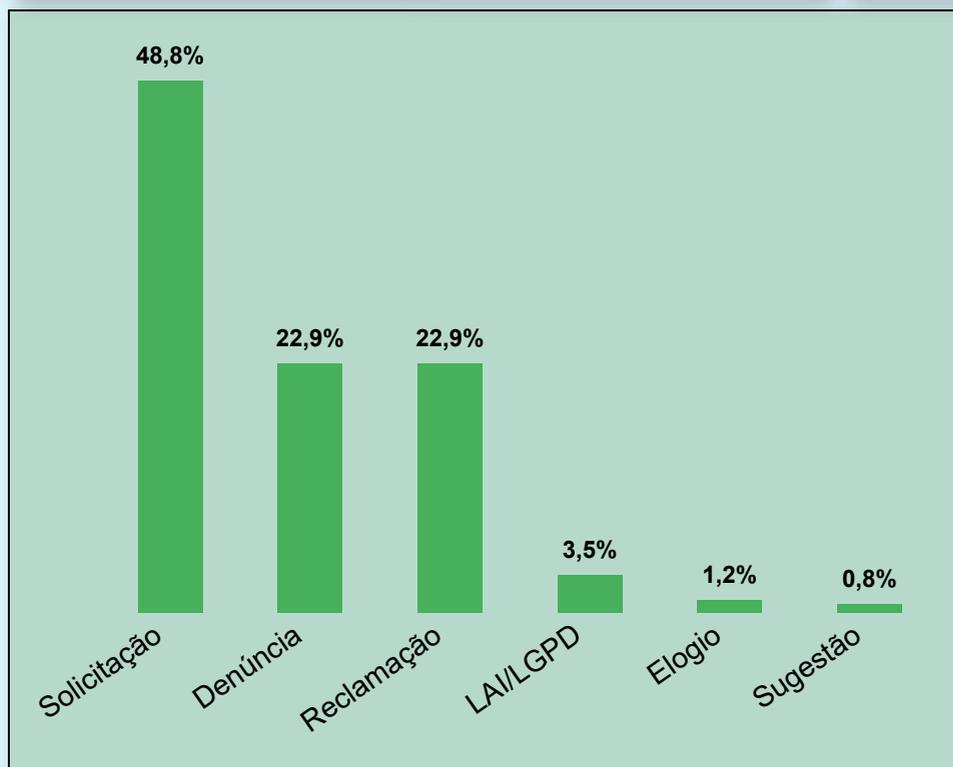
% Estadual
3,6

% Estadual
61,5

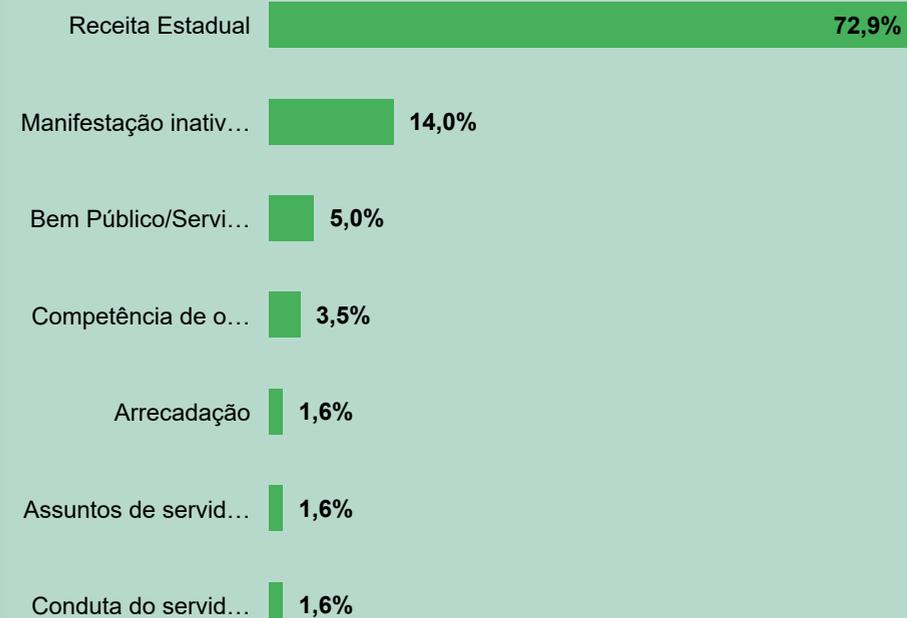
Nota Estadual
7,6

Nome do Mês

- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro



Por tipo de Assunto

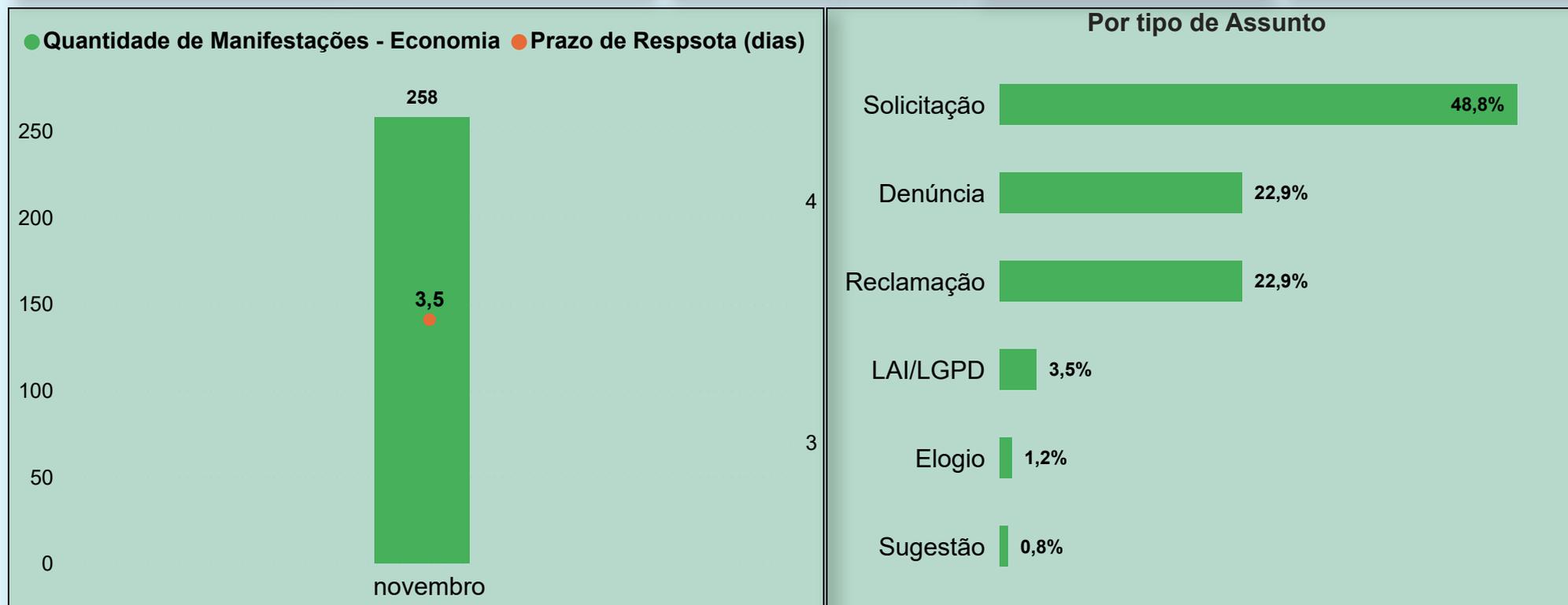


Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial

Quadro Geral de Manifestações conforme Sistema Geral de Ouvidoria

Ano, Semestre ▾ 2024	Quantidade de Manifestações	Tempo Médio de Atendimento (dias)	% de Respostas Insatisfatórias	% de Resolutividade	Nota de Recomendação
	258	3,5	1,9	60,9	8,2
Nome do Mês ▾	Estado Total	Estado (dias)	% Estadual	% Estadual	Nota Estadual
	3.113	6,8	3,6	61,5	7,6

- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro



Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial conforme Sistematização interna

Considerações sobre a sistematização das informações pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Economia ver as considerações na parte inicial deste documento.





NOMIA
Ouvidoria de
Estado da
Economia



Informações Estatísticas conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia (**exceto de sonegação fiscal**)

Ano, Semestre

2024

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas

Técnicas

193

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,7

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

Tipos de Manifestação Analisadas

Solicitação

57,5%

Reclamação

35,8%

LAI/LGPD

4,7%

Elogio

1,6%

Denúncia

0,5%

Ano, Semestre ▼
▼ ■ 2024

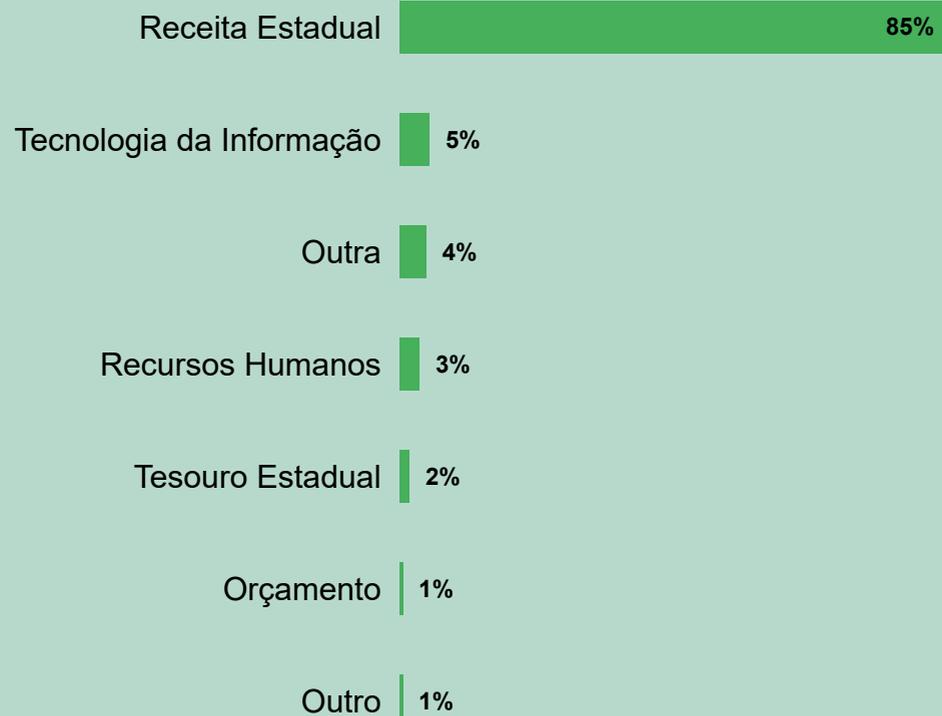
Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas
193

Tempo Médio de Atendimento (dias)
3,7

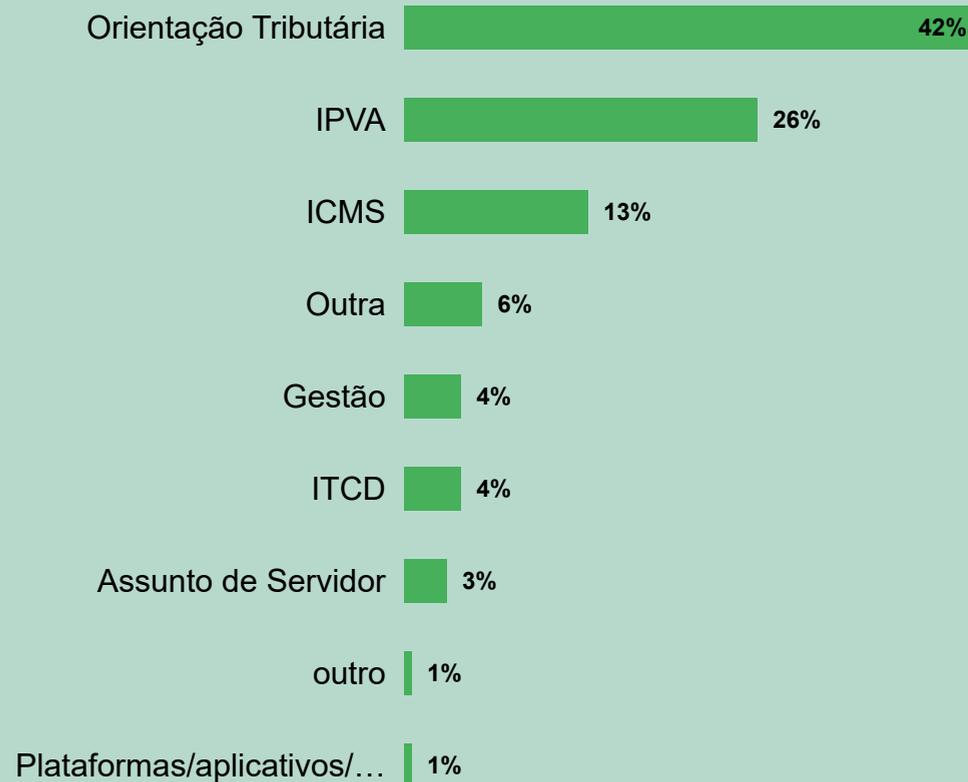
Nome do Mês ▼

- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro

Quantidade de manifestações/serviços mais demandados na Ouvidoria, por grande área.



Detalhamento da grande área demandada



Informações Estatísticas conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia (**exceto de sonegação fiscal**)

Ano, Semestre ▾

^ ■ 2024

■ 2º Sem

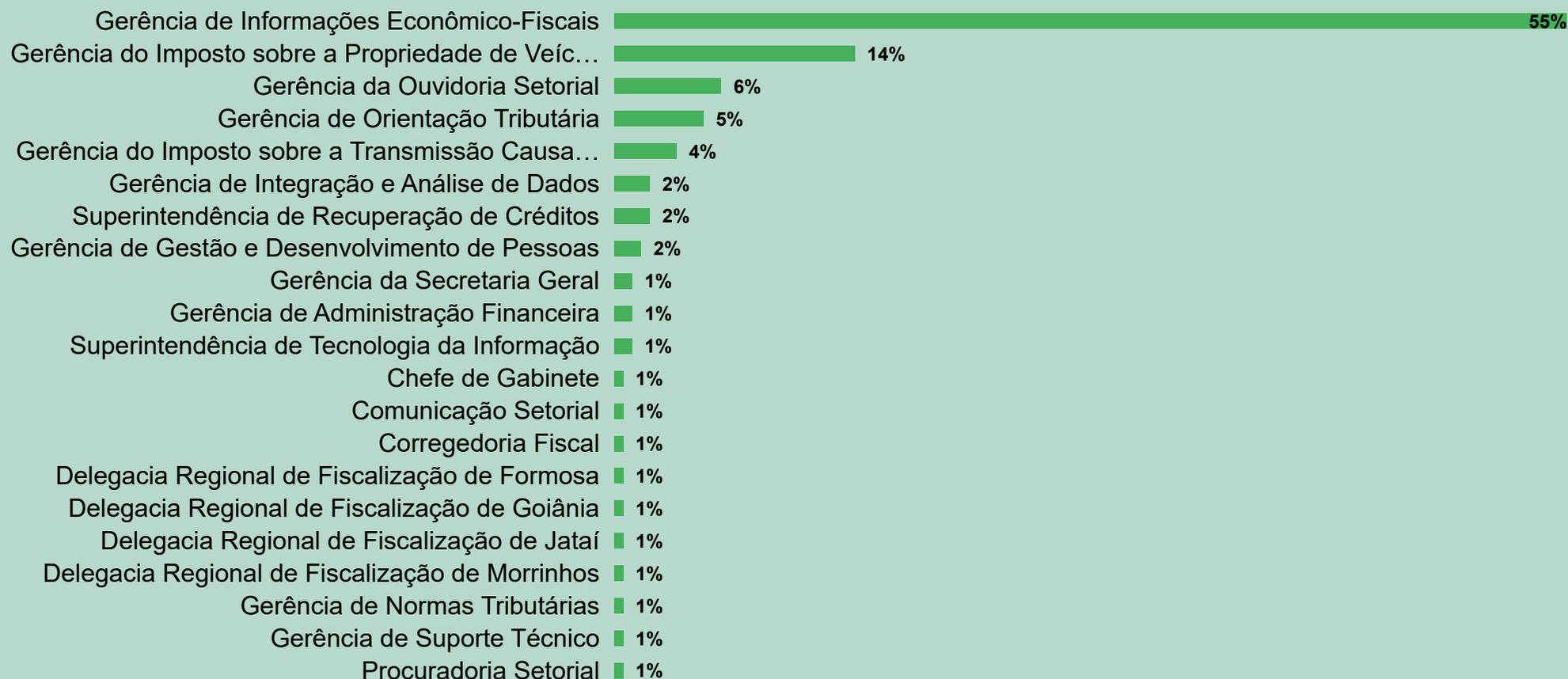
Quantidade de Manifestações Analisadas por
Áreas Técnicas

193

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,7

Área que respondeu ou que foi encaminhada para solução da demanda do cidadão



Nome do Mês ▾

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

Ano, Semestre
▼ 2024

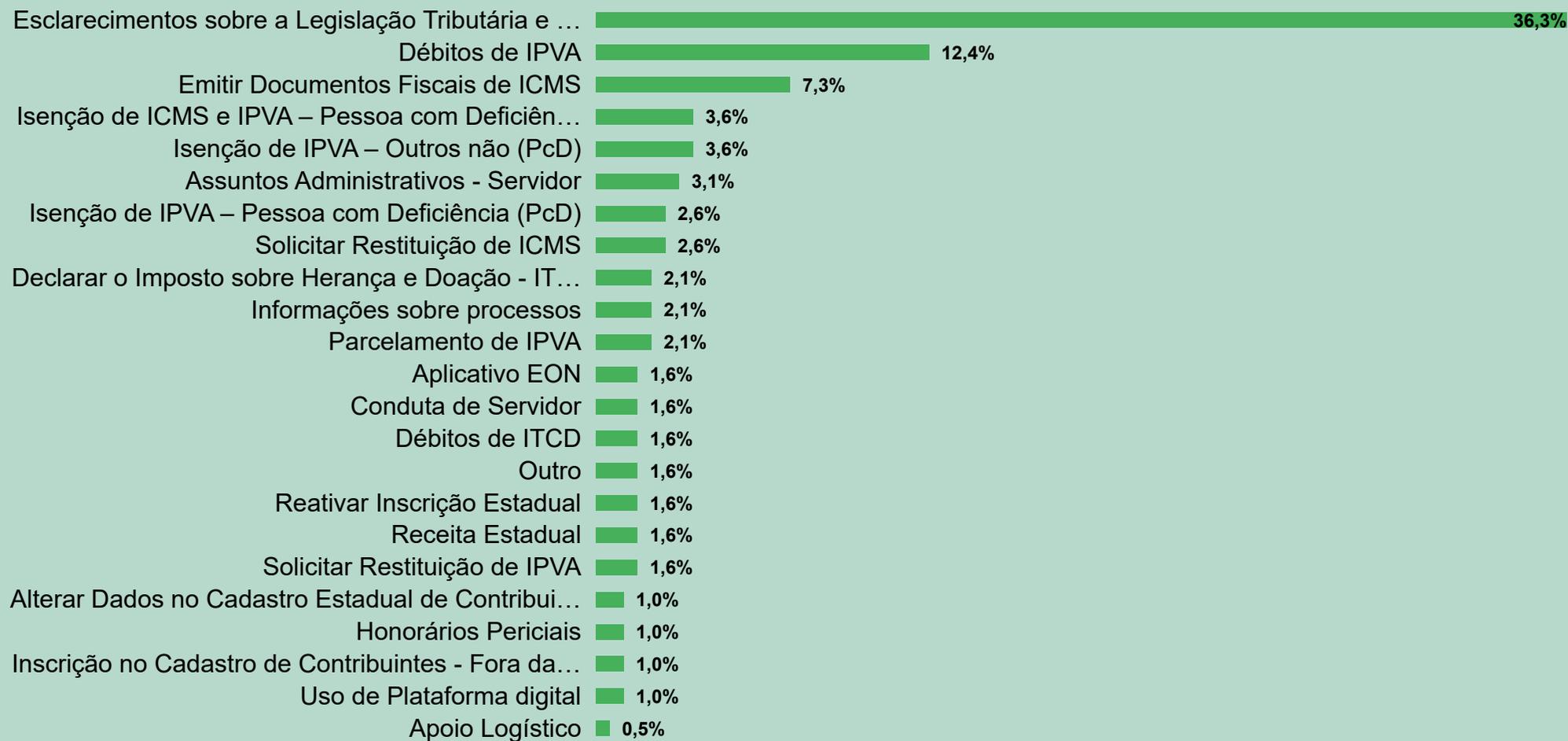
Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas
Técnicas
193

Tempo Médio de Atendimento (dias)
3,7

Nome do Mês
▼

- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro

Serviços/assuntos mais demandados via Ouvidoria



Ano, Semestre

▼ 2024

Quantidade de Manifestações Analisadas por
Áreas Técnicas

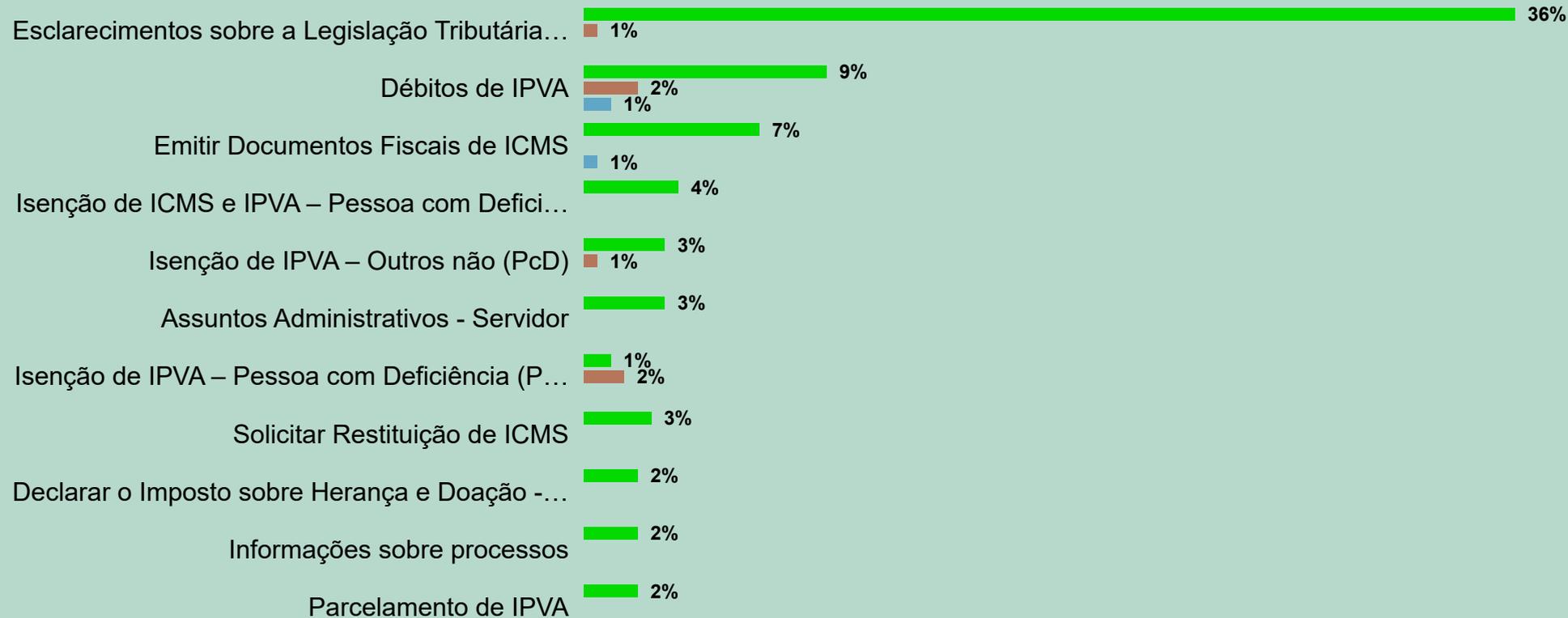
193

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,7

As manifestações tiveram procedência conforme área técnica? Percentual do geral.

● Falta de dados ● Não ● Sim



Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

Informações Estatísticas sobre Denúncias de Sonegação Fiscal

Conforme o regulamento da Secretaria de Economia (Art. 19, IV; do Decreto nº 10.516/24), compete a Gerência de Ouvidoria Setorial gerenciar e acompanhar as denúncias de sonegação fiscal na Secretaria de Economia.

Denunciar a sonegação fiscal é importante para que se faça cumprir as leis tributárias, bem como contribua para a justiça social e econômica.



Informações Estatísticas das Denúncias de Sonegação Fiscal conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

Ano, Semestre ▼

2024

2023

2022

2021

Quantidade de denúncias com encaminhamento

41

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,5

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS 100,0%

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

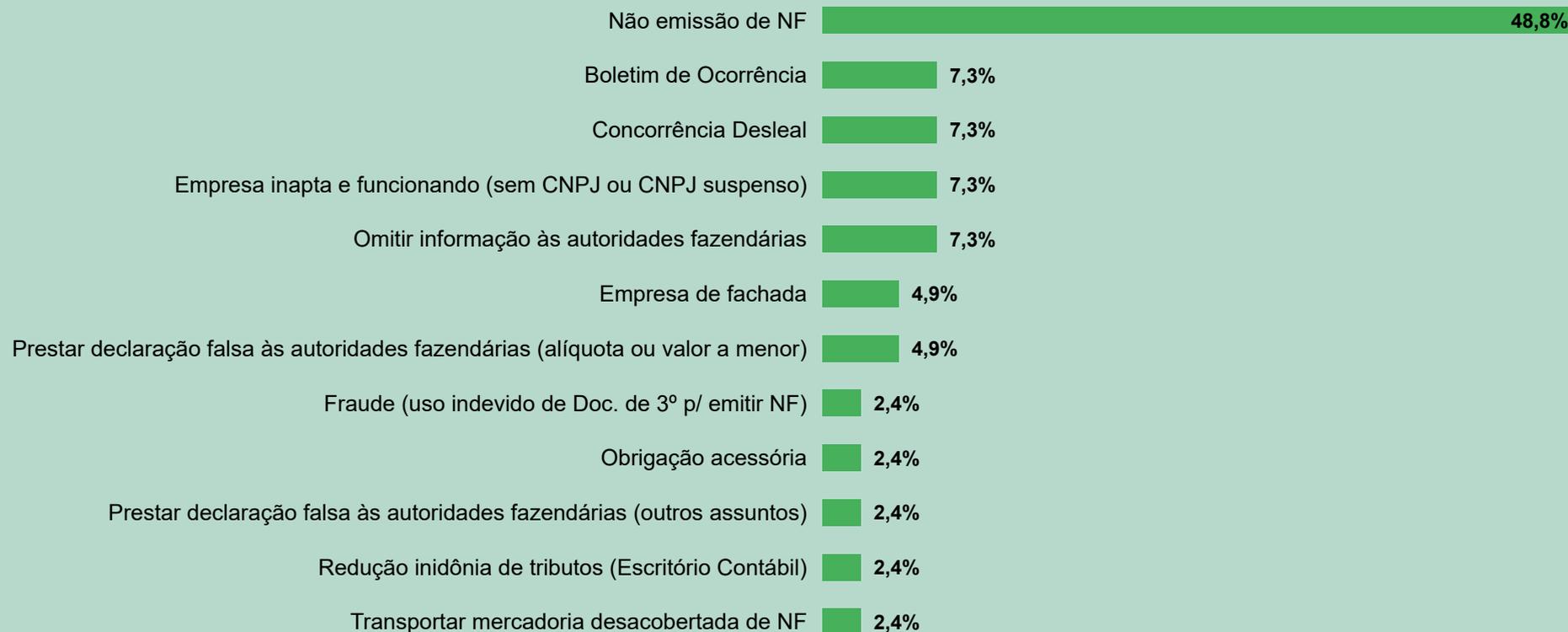
setembro

outubro

novembro

dezembro

Denúncias conforme sonegação relatada



Informações Estatísticas das Denúncias de Sonegação Fiscal conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

Ano, Semestre

2024

2023

2022

2021

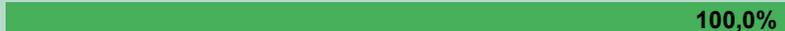
Quantidade de denúncias com encaminhamento

41

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,5

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS  100,0%

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

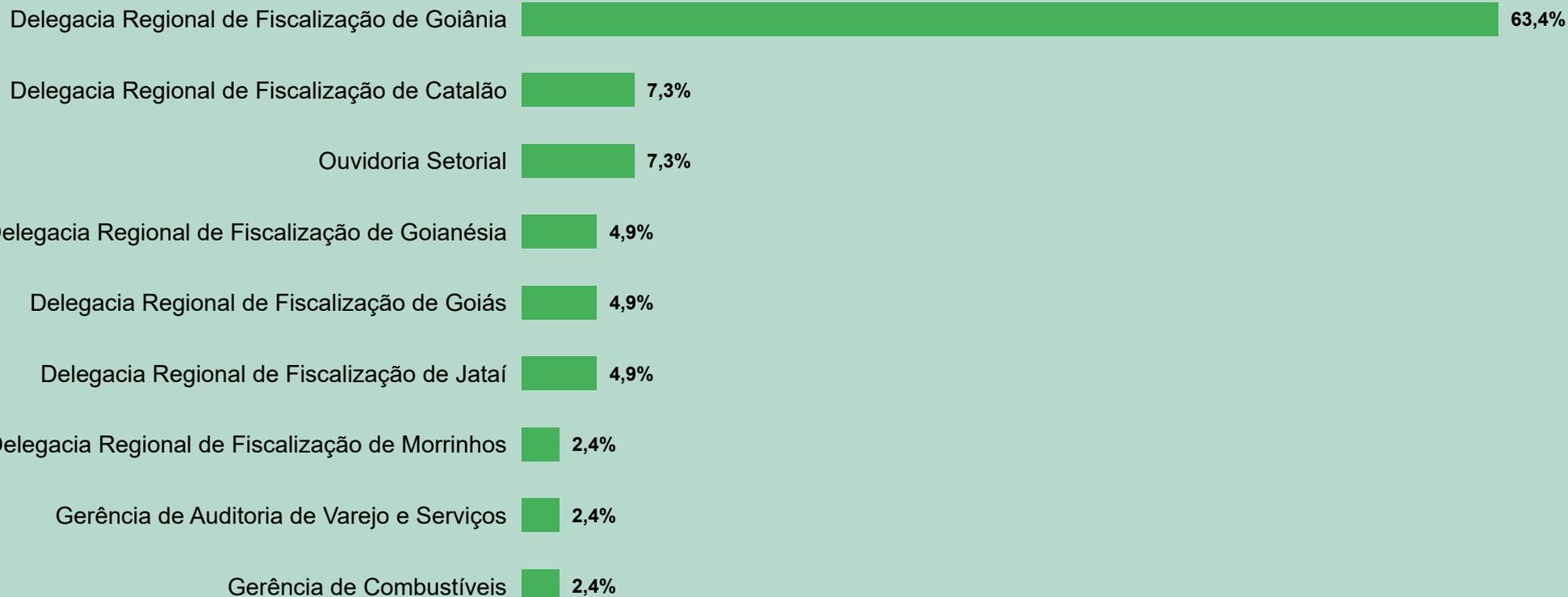
setembro

outubro

novembro

dezembro

Denúncias de Sonegação por Regional de Fiscalização



Informações Estatísticas das Denúncias de Sonegação Fiscal conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

Ano, Semestre

2024

2023

2022

2021

Quantidade de denúncias com encaminhamento

41

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,5

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS

100,0%

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

dezembro

Denúncias de sonegação conforme Registro

Anônima

58,5%

Identificada

41,5%

Informações Estatísticas das Denúncias de Sonegação Fiscal conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

Ano, Semestre

2024

2023

2022

2021

2020

Quantidade de denúncias com encaminhamento

41

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,5

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS

100,0%

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

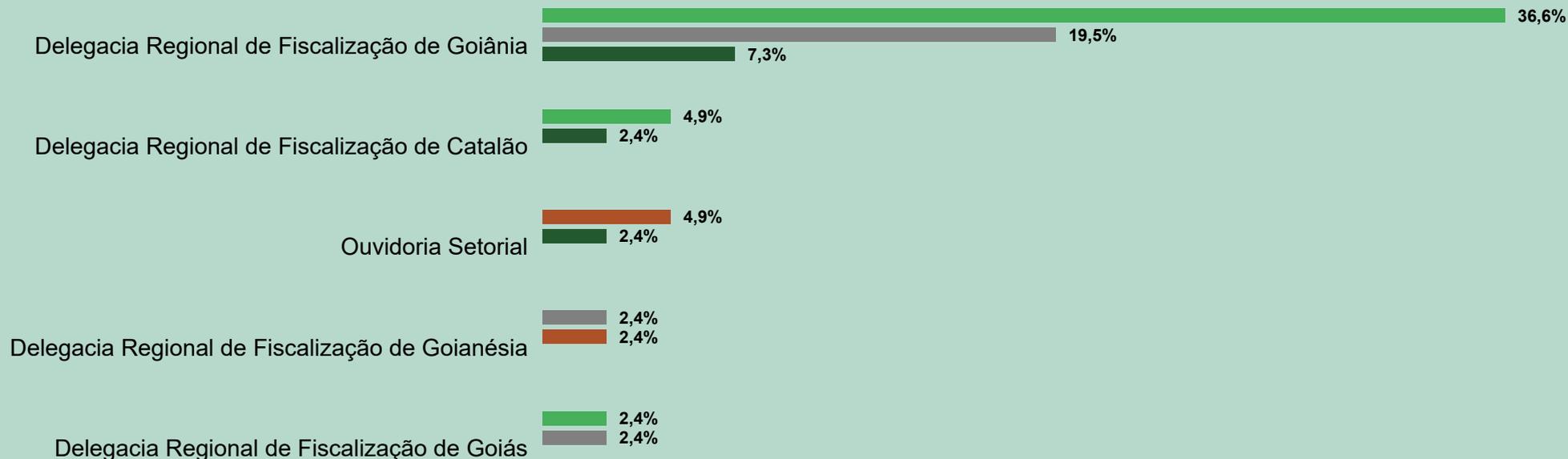
outubro

novembro

dezembro

Denúncias de sonegação e sua procedência conforme unidade de fiscalização ou análise prévia da Ouvidoria (falta de dados)

● sim ● Não ● Falta de Dados ● Em andamento



Informações Estatísticas das Denúncias de Sonegação Fiscal conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

Ano, Semestre

2024

2023

2022

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

dezembro

Histórico de denúncias com encaminhamento

41

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,5

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS

100,0%

Histórico das denúncias de sonegação conforme análise de procedência pela unidade de fiscalização, bem como análise prévia da Ouvidoria (falta de dados)

Em andamento

51,2%

Falta de Dados

26,8%

sim

14,6%

Não

7,3%