

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA ECONOMIA

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**

Gerência de Ouvidoria Setorial

**Vanessa Sateles de Souza Batista Leite**

#### **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

Wislei Augusto de Oliveira

## 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](mailto: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.

ROMANATTO, E.

Relatório de Gestão da Gerência de Ouvidoria Setorial. Eduiges Romanatto, Gerência de Ouvidoria Setorial – Chefia de Gabinete - Secretaria de Estado da Economia do Estado de Goiás, 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

2.692

Tempo Médio de Atendimento (dias)

5,1

% de Respostas Insatisfatórias

1,9

% de Resolutividade

61,6

Nota de Recomendação

8,1

Estado Total

45.664

Estado (dias)

6,7

% Estadual

1,4

% Estadual

58,4

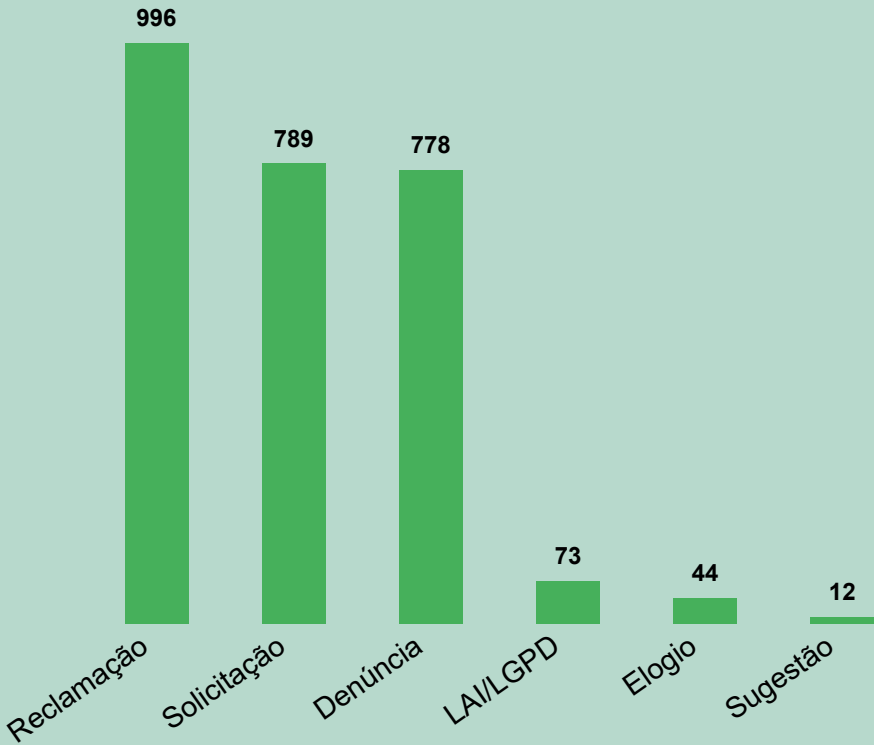
Nota Estadual

7,4

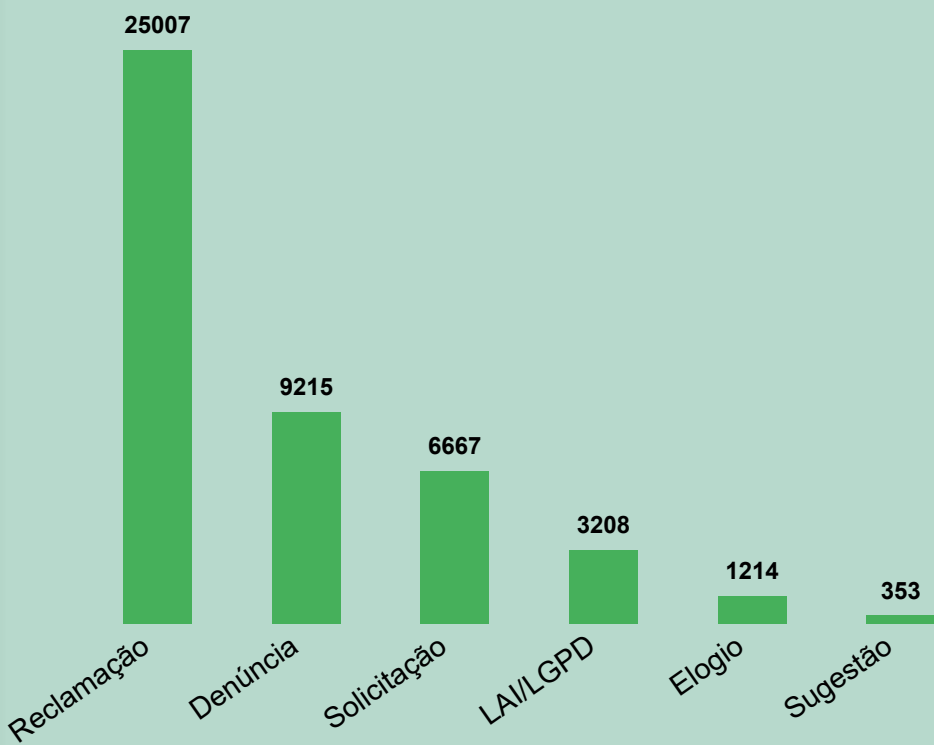
Nome do Mês

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

Nº de Manifestações Economia



Nº de Manifestações do Estado





Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial

Quadro Geral de Manifestações conforme Sistema Geral de Ouvidoria

Ano, Semestre

2024

Quantidade de Manifestações

2.692

Tempo Médio de Atendimento (dias)

5,1

% de Respostas Insatisfatórias

1,9

% de Resolutividade

61,6

Nota de Recomendação

8,1

Estado Total

45.664

Estado (dias)

6,7

% Estadual

1,4

% Estadual

58,4

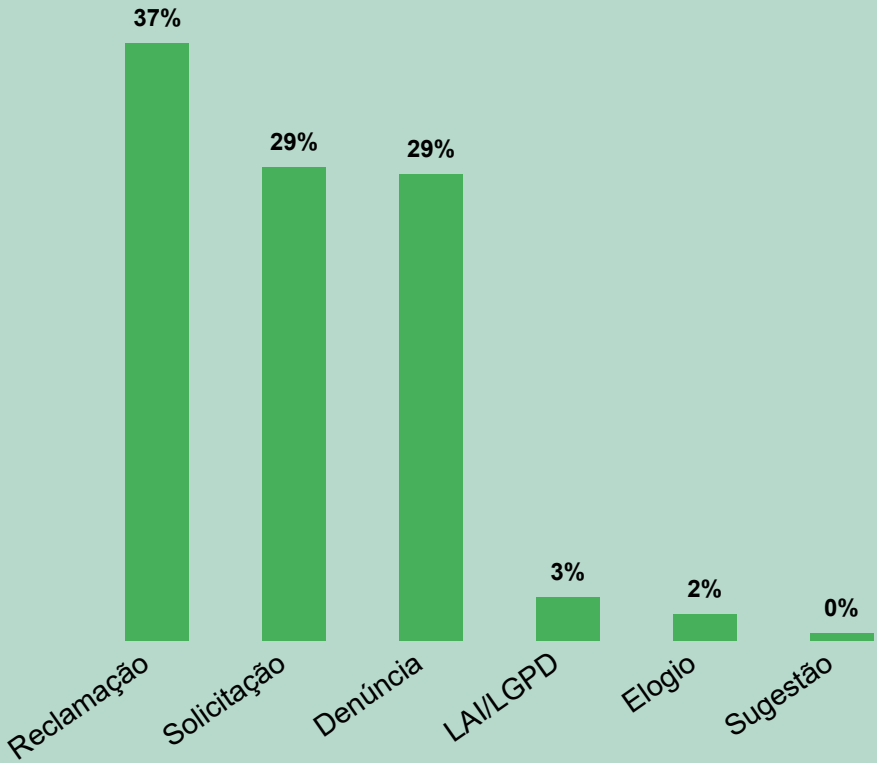
Nota Estadual

7,4

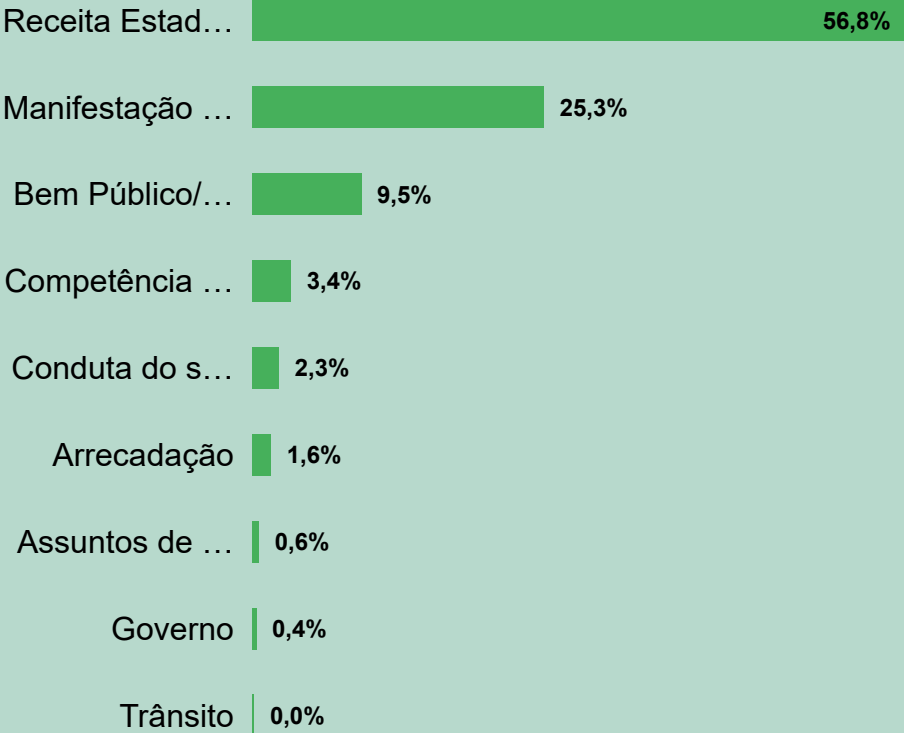
Nome do Mês

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

% de Manifestações Economia



Por tipo de Assunto



Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial

Quadro Geral de Manifestações conforme Sistema Geral de Ouvidoria

Ano, Semestre

2024

Quantidade de Manifestações

2.692

Tempo Médio de Atendimento (dias)

5,1

% de Respostas Insatisfatórias

1,9

% de Resolutividade

61,6

Nota de Recomendação

8,1

Estado Total

45.664

Estado (dias)

6,7

% Estadual

1,4

% Estadual

58,4

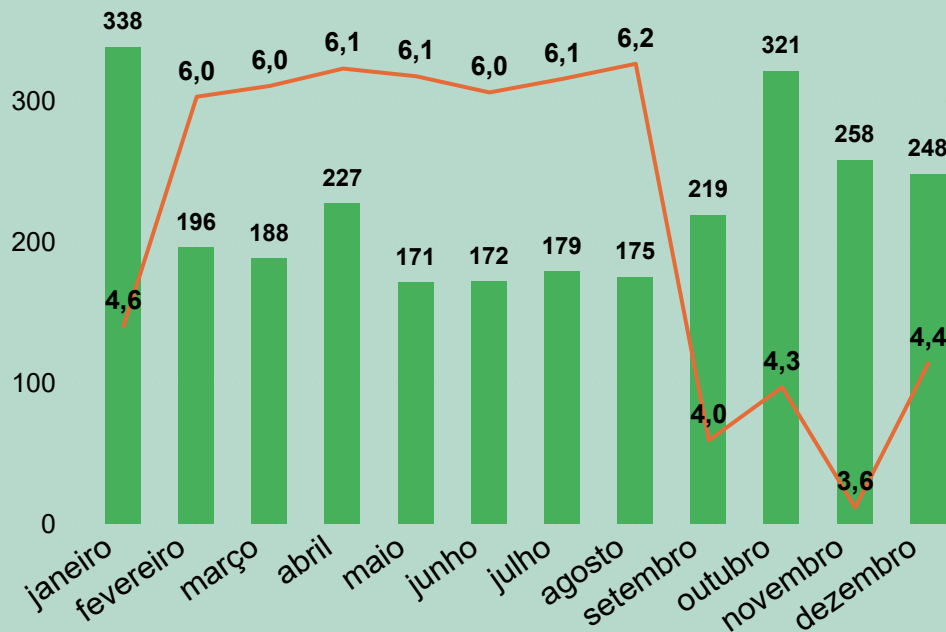
Nota Estadual

7,4

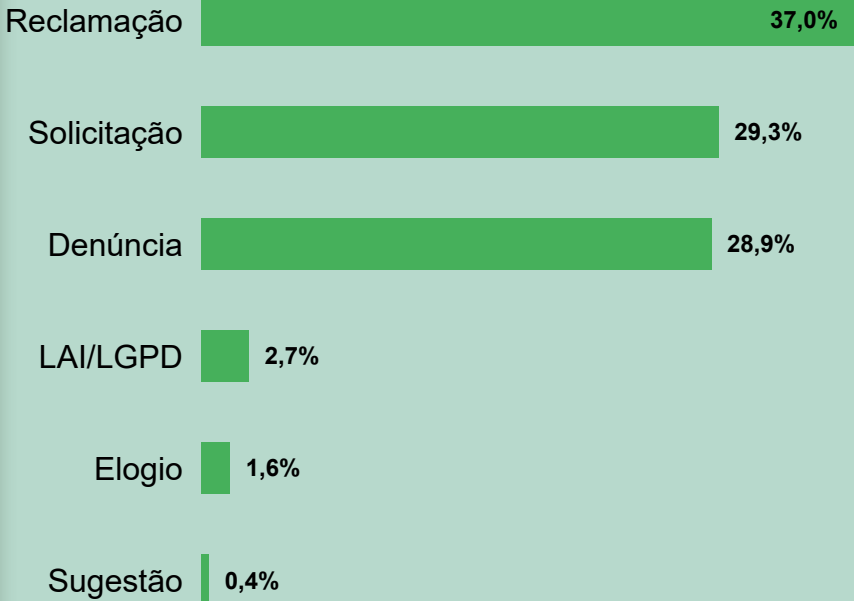
Nome do Mês

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

● Quantidade de Manifestações - Economia ● Prazo de Respsota (dias)



Por tipo de Assunto



**Além das manifestações advindas do SOGe (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado), a Gerência de Ouvidoria Setorial também recebe demandas via telefone e e-mail (Fale Conosco).**

**Tais demandas aconteceram conforme a seguir:**





Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial  
Informações advindas de e-mail e telefone

Ano ▼  
2024

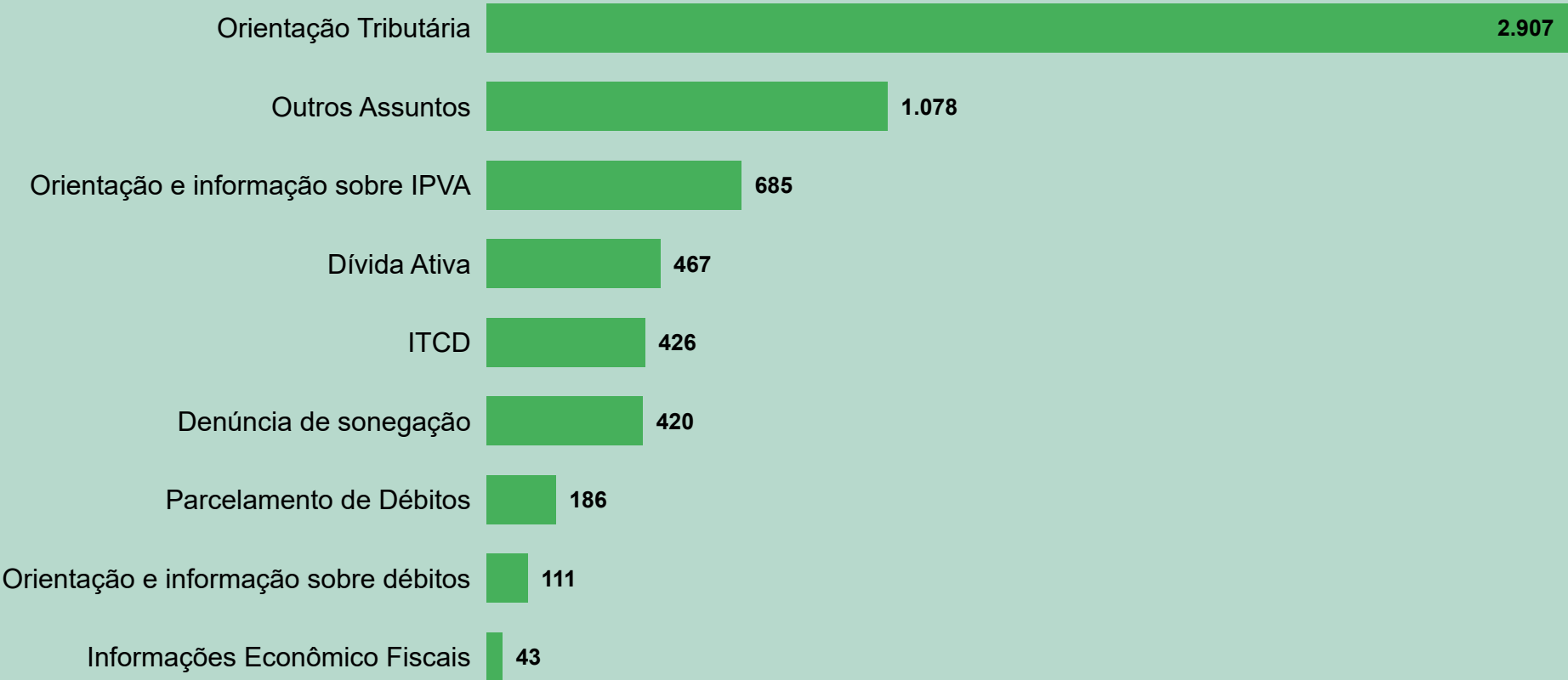
Quantidade total de atendimentos por telefone e email

6.323

Nome do Mês ▼

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

Quantidade de atendimentos por Assunto





Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial  
Informações advindas de e-mail e telefone

Ano ▼

2024

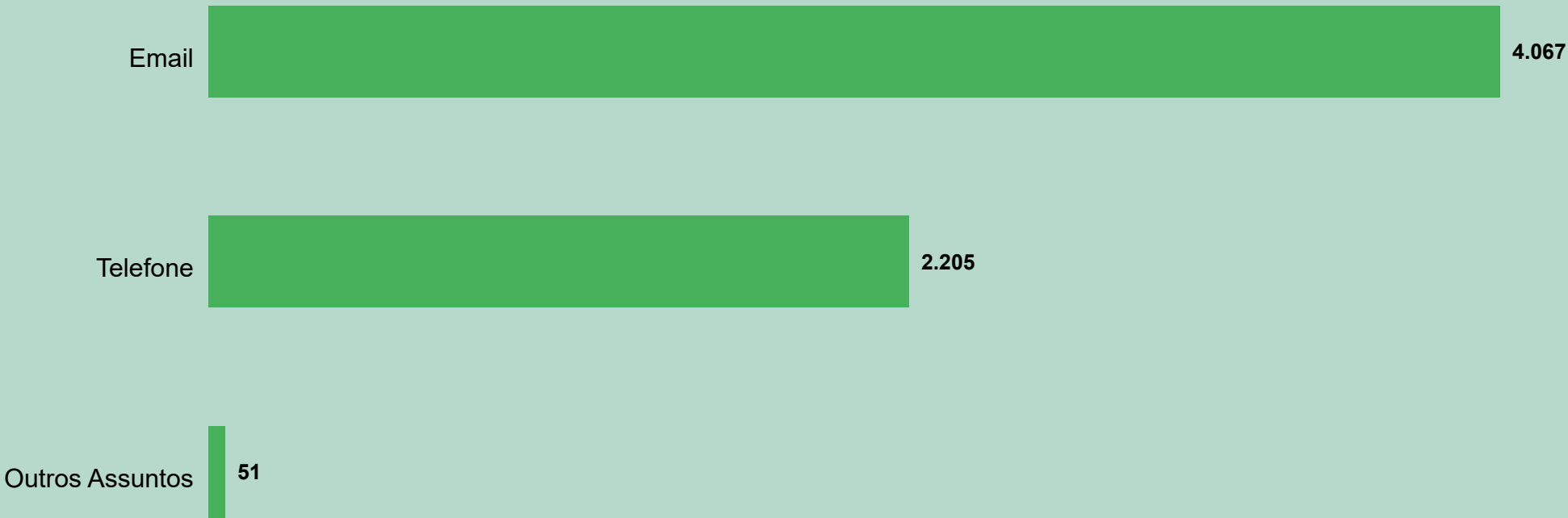
Quantidade total de atendimentos por telefone e email

6.323

Nome do Mês ▼

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

Quantidade por tipo de atendimento



# **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.**





OUVIDORIA  
Setorial de  
Estado da  
Economia



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

Ano, Semestre

2024

2025

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas  
Técnicas  
1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)  
4,8

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

dezembro

Tipos de Manifestação Analisadas

Reclamação

50,8%

Solicitação

41,3%

LAI/LGPD

3,7%

Elogio

2,0%

Denúncia

1,7%

Sugestão

0,6%

Ano, Semestre

2024

2025

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

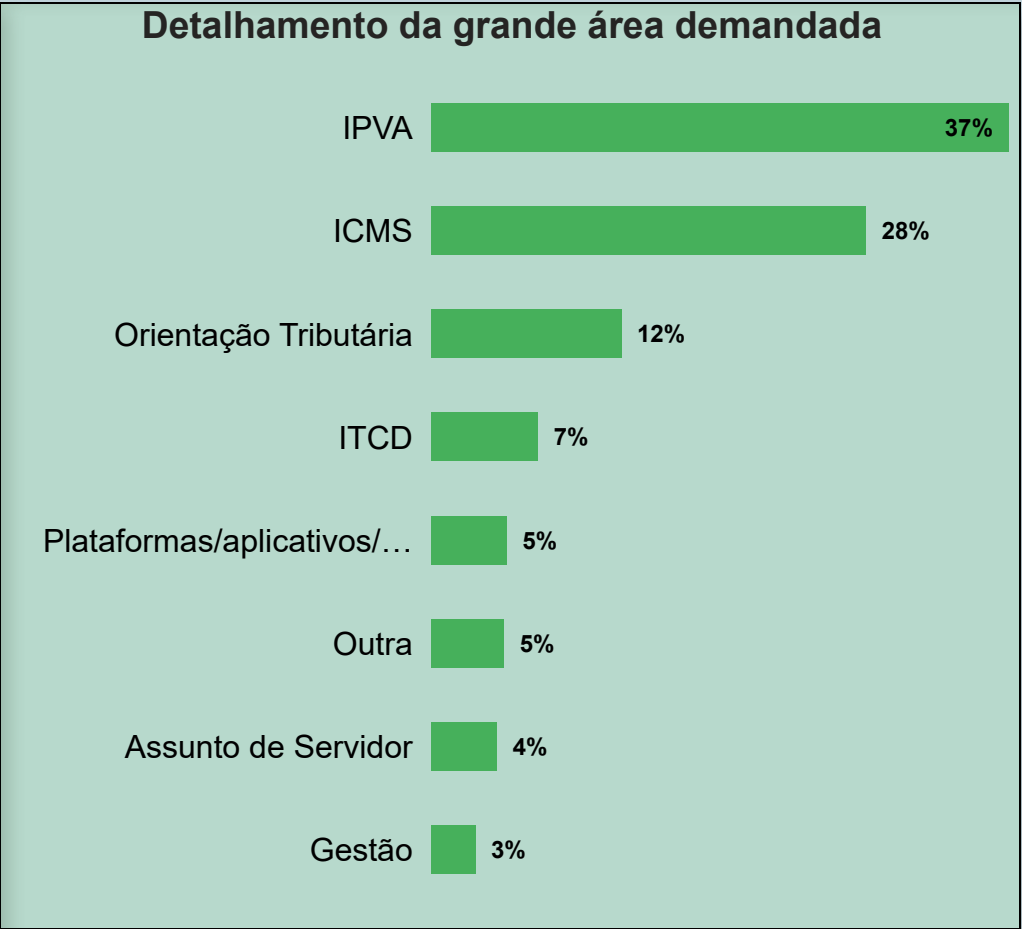
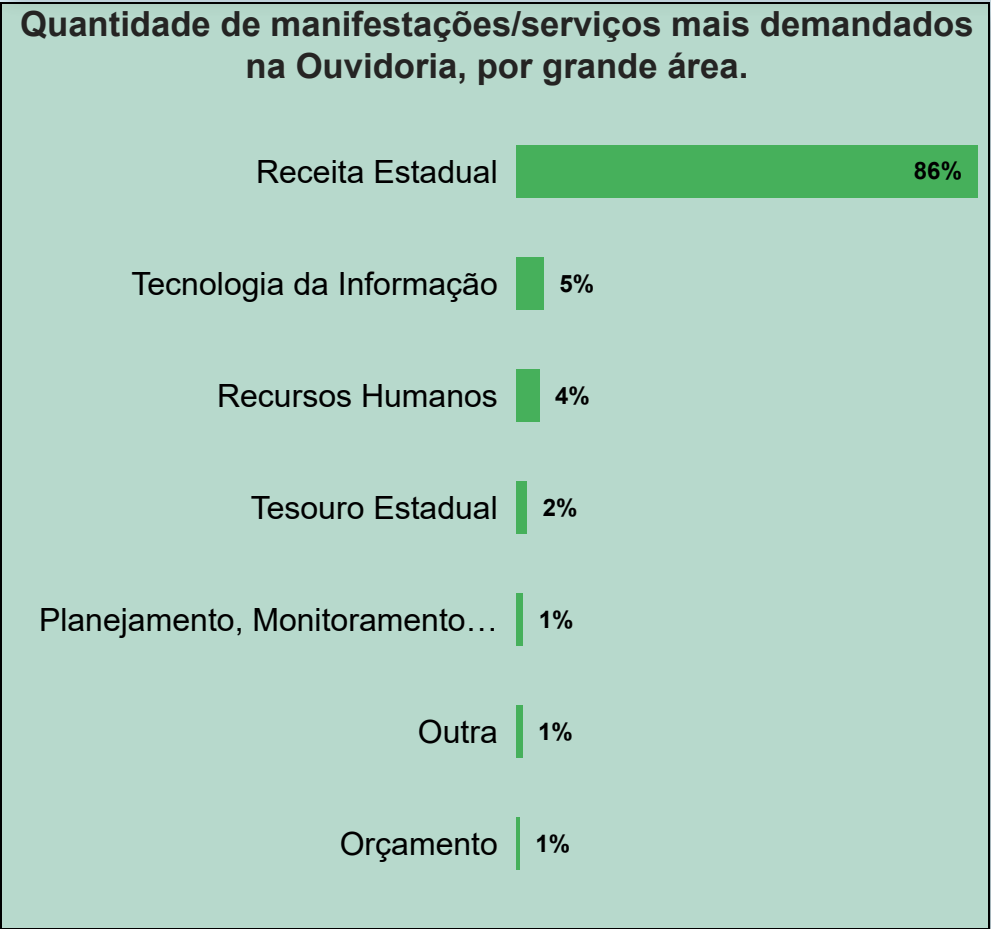
dezembro

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas

1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)

4,8





Informações Estatísticas conforme Dados Internos da Ouvidoria Setorial da Economia

(exceto de sonegação fiscal)

Ano, Semestre

2024

2025

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

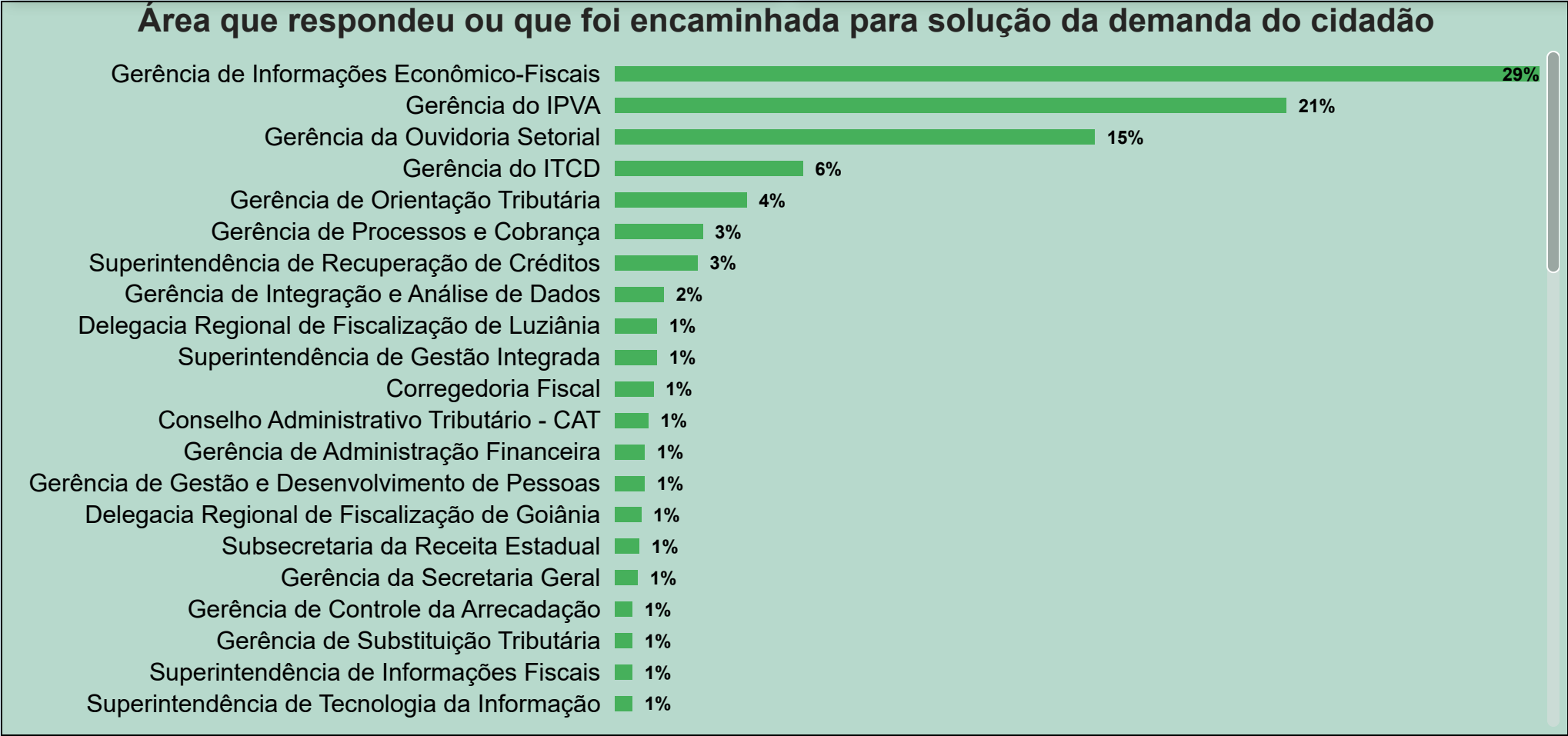
dezembro

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas

1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)

4,8



Ano, Semestre

2024

2025

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

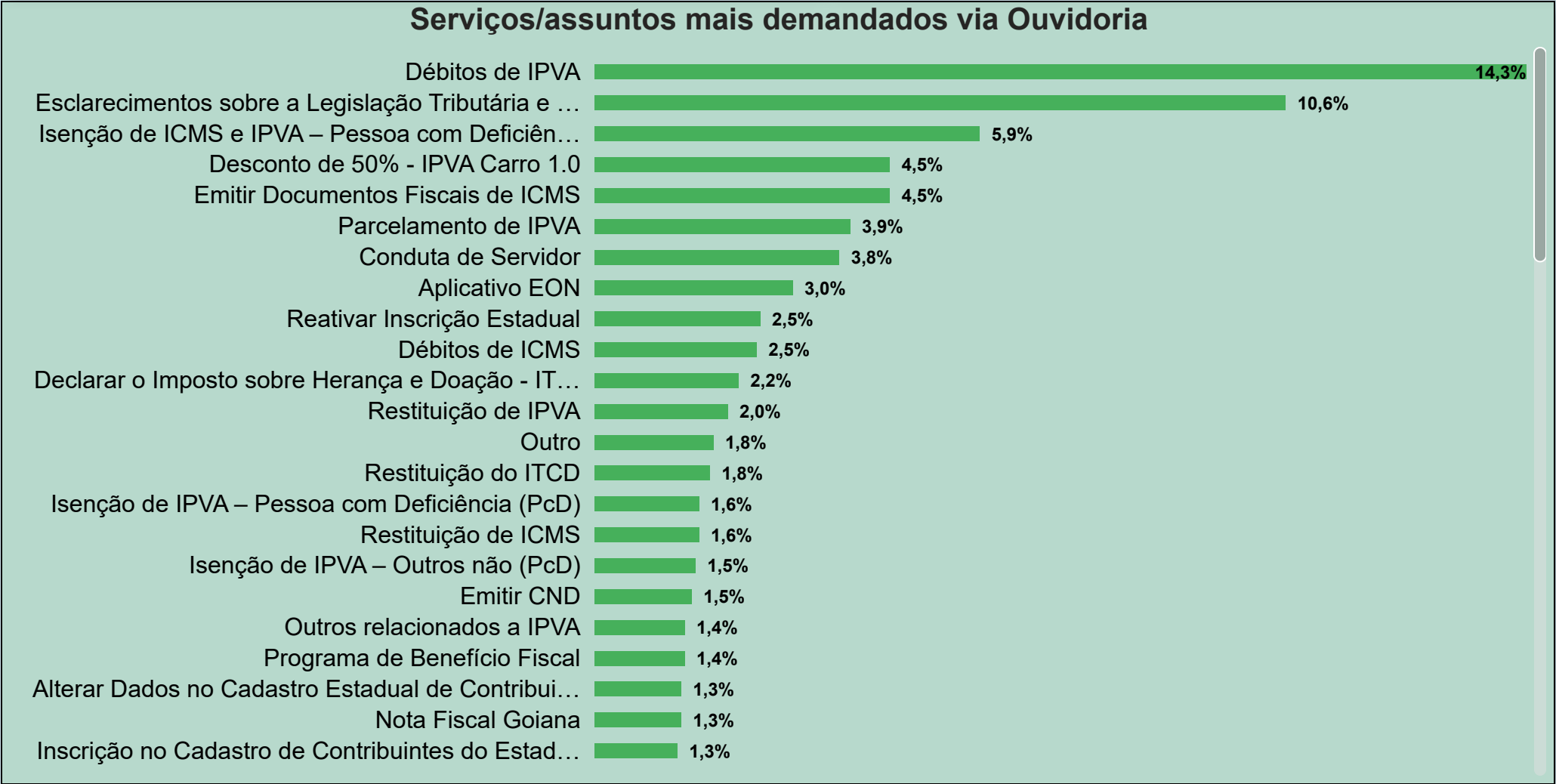
dezembro

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas

1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)

4,8



Ano, Semestre

2024

2025

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

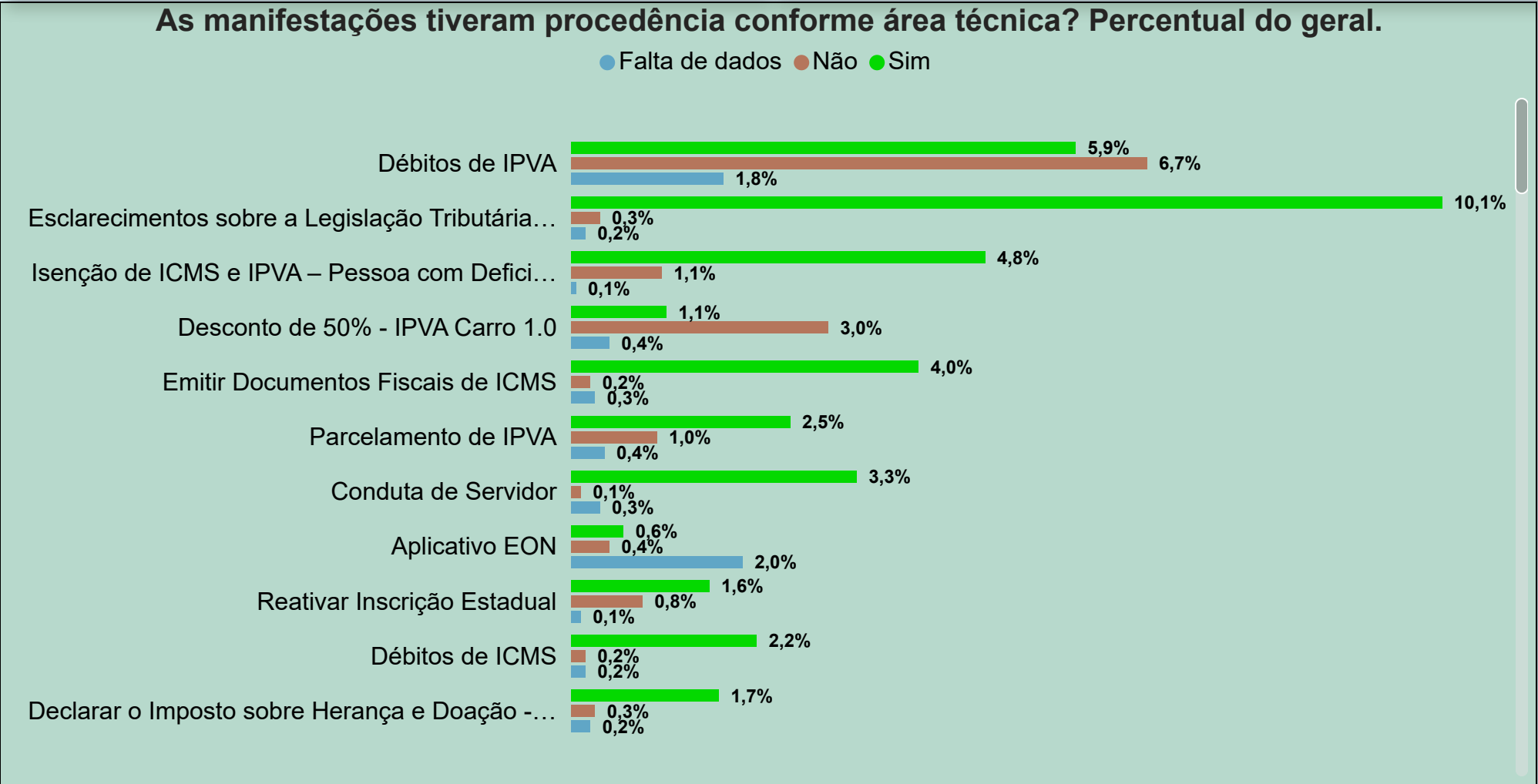
dezembro

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas

1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)

4,8



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

Ano, Semestre

2024

Tipo\_manifestacao

☐ Denúncia

☐ Elogio

☒ LAI/LGPD

☐ Reclamação

☐ Solicitação

☐ Sugestão

Quantidade de Lei de Acesso a Informação (LAI)	Tempo Médio de Atendimento (dias)
66	10,7



Ano, Semestre

2024

Tipo\_manifestacao

☐ Denúncia

☐ Elogio

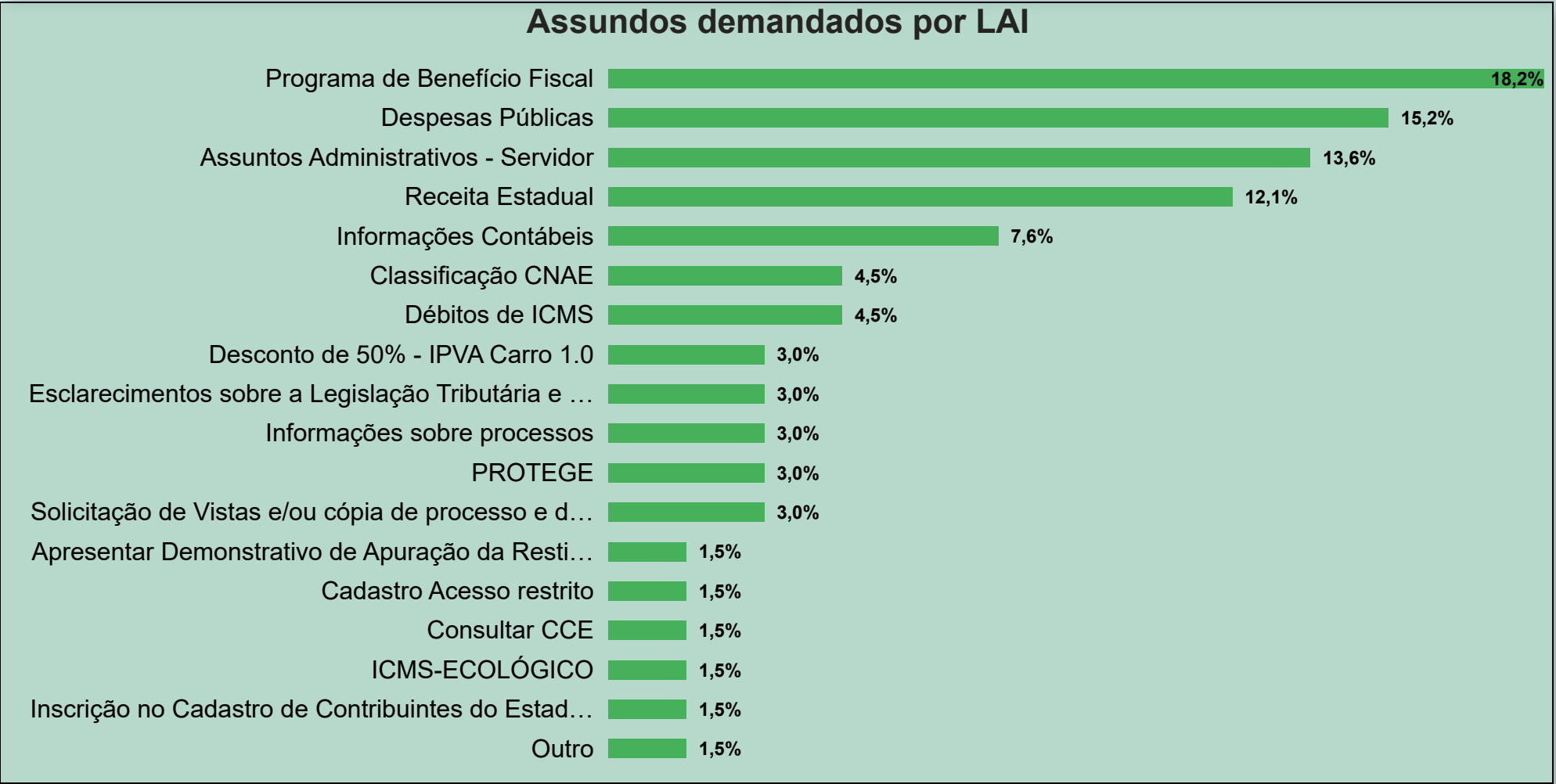
☒ LAI/LGPD

☐ Reclamação

☐ Solicitação

☐ Sugestão

Quantidade de Lei de Acesso a Informação (LAI)	Tempo Médio de Atendimento (dias)
66	10,7



Ano, Semestre

2024

2025

Assunto

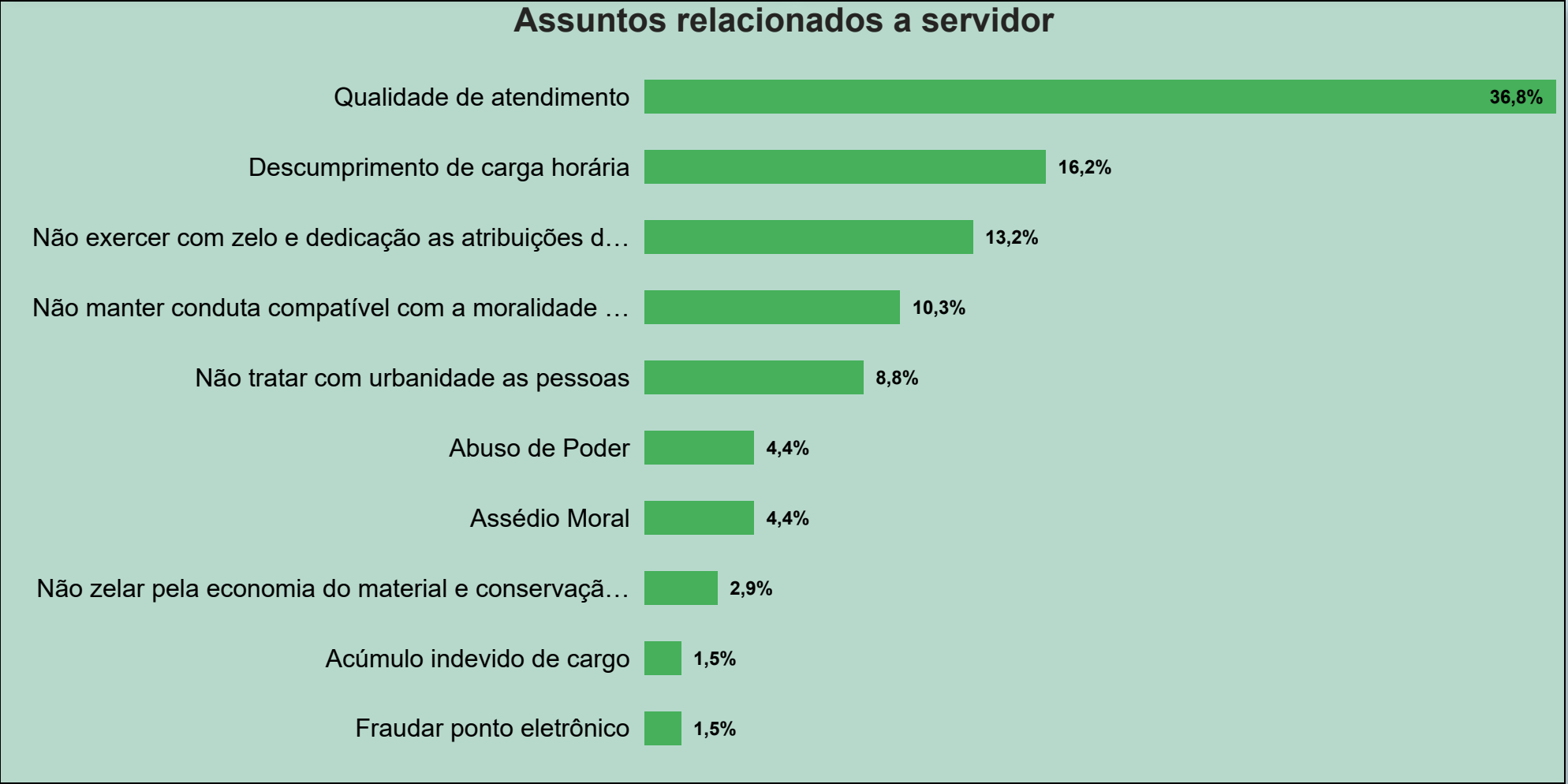
Conduta de Servidor

Quantidade de manifestações analisadas relacionadas a servidor

68

Tempo Médio de Atendimento (dias)

6,1



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

Ano, Semestre

2024

Tipo\_manifestacao

Denúncia

☒ Elogio

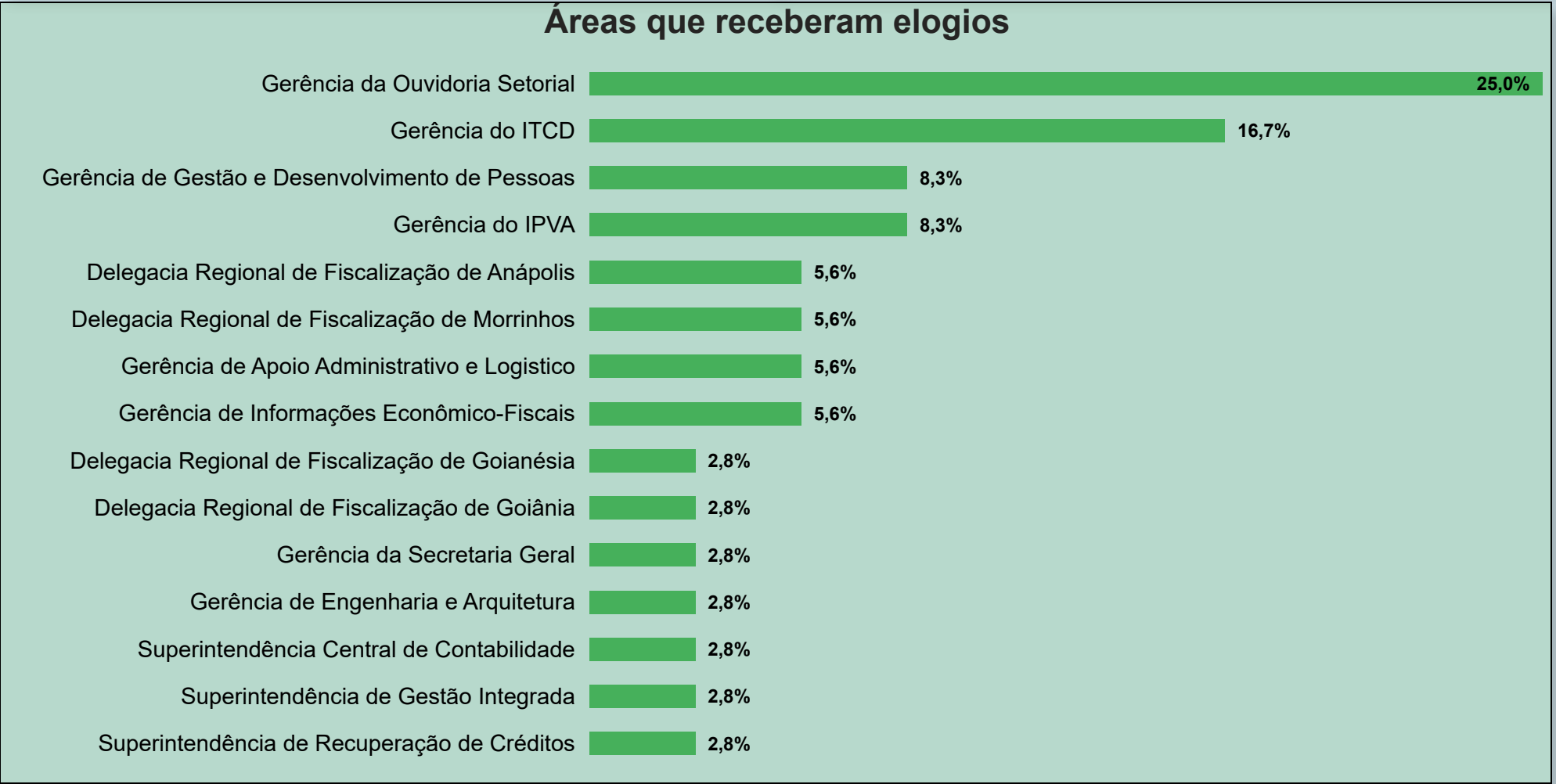
LAI/LGPD

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Quantidade de Elogios	Tempo Médio de Atendimento (dias)
36	3,1



# 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

2025

2024

2023

2022

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

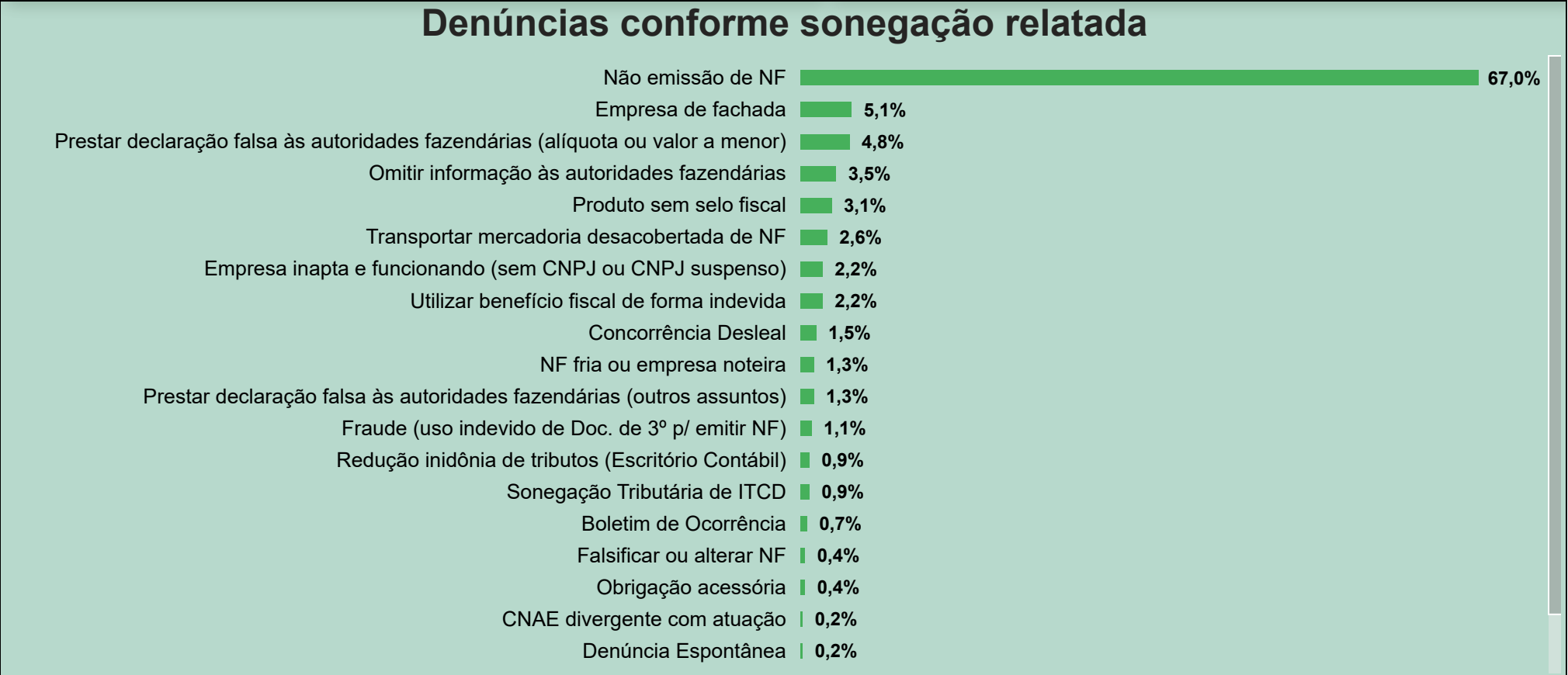
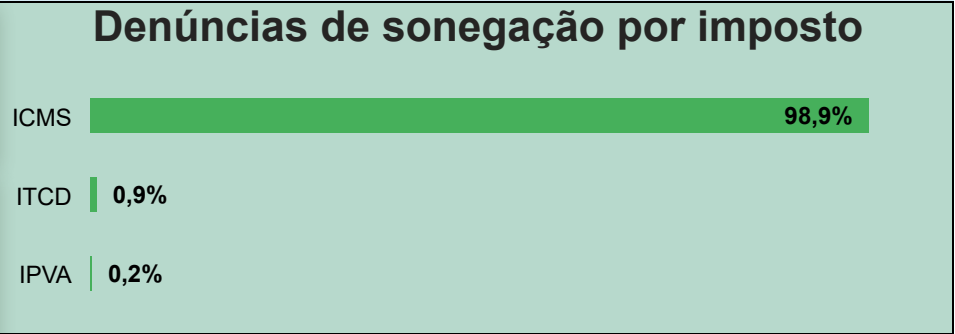
dezembro

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6



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

Ano, Semestre

2025

2024

2023

2022

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

dezembro

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS

98,9%

ITCD

0,9%

IPVA

0,2%

Denúncias de Sonegação por Regional de Fiscalização

Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia

53,8%

Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis

6,8%

Ouvidoria Geral

5,1%

Delegacia Regional de Fiscalização de Goiás

4,4%

Ouvidoria Setorial

4,2%

Delegacia Regional de Fiscalização de Luziânia

4,0%

Delegacia Regional de Fiscalização de Jataí

2,6%

Delegacia Regional de Fiscalização de Catalão

2,4%

Delegacia Regional de Fiscalização de Morrinhos

2,4%

Delegacia Regional de Fiscalização de Goianésia

2,0%

Delegacia Regional de Fiscalização de Rio Verde

1,8%

Gerência de Combustíveis

1,8%

Gerência de Inteligência Fiscal

1,8%

Delegacia Regional de Fiscalização de Itumbiara

1,5%

Delegacia Regional de Fiscalização de Formosa

1,3%

Delegacia Regional de Fiscalização de Porangatu

1,1%

Gerência do ITCD

0,9%

Obs.: 1ª) Ocorre o caso "Ouvidoria Geral" quando é feito pedido de complementação de informações e o denunciante não a faz; 2ª) Ocorre o caso "Ouvidoria Setorial" quando não é possível fazer pedido de complementação e a denúncia é finalizada por falta de informações.

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

Ano, Semestre ▾

▾

☐ 2025

▾

☒ 2024

▾

☐ 2023

▾

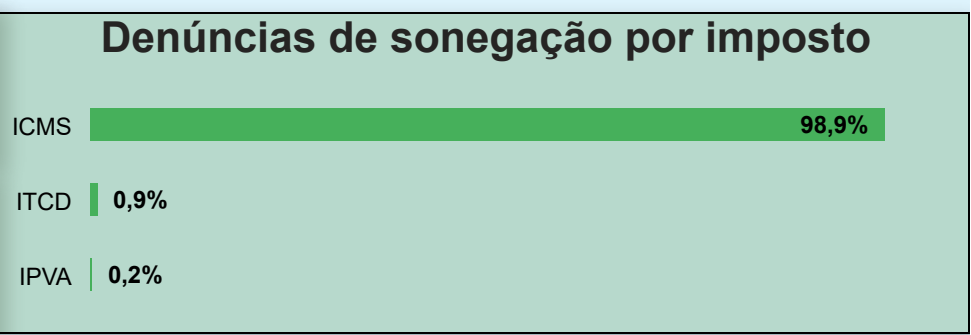
☐ 2022

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6



Nome do Mês ▾

☐ janeiro

☐ fevereiro

☐ março

☐ abril

☐ maio

☐ junho

☐ julho

☐ agosto

☐ setembro

☐ outubro

☐ novembro

☐ dezembro



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

Ano, Semestre

2025

2024

2023

2022

2021

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

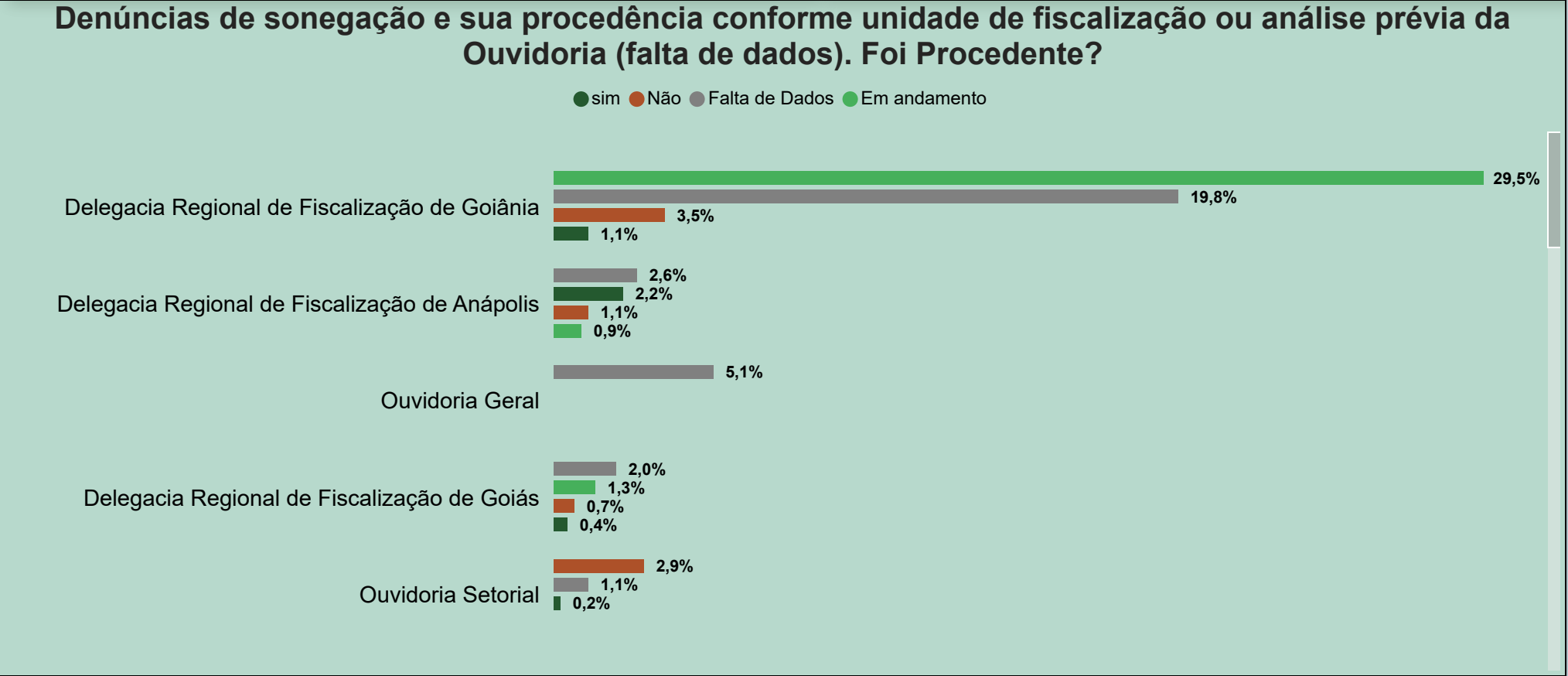
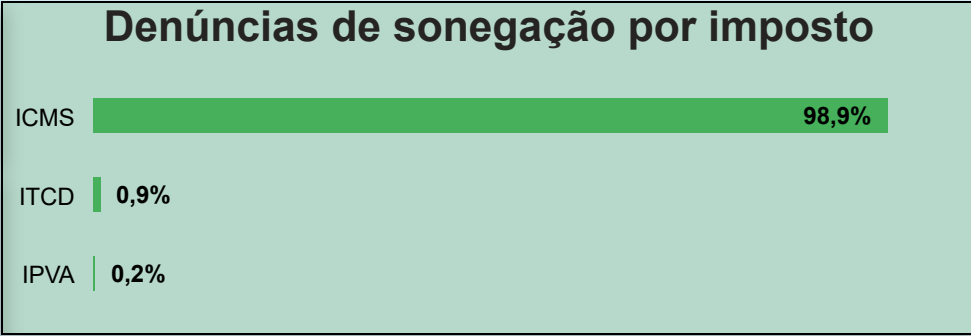
dezembro

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6



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

Ano, Semestre

2025

2024

2023

2022

2021

2020

2019

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

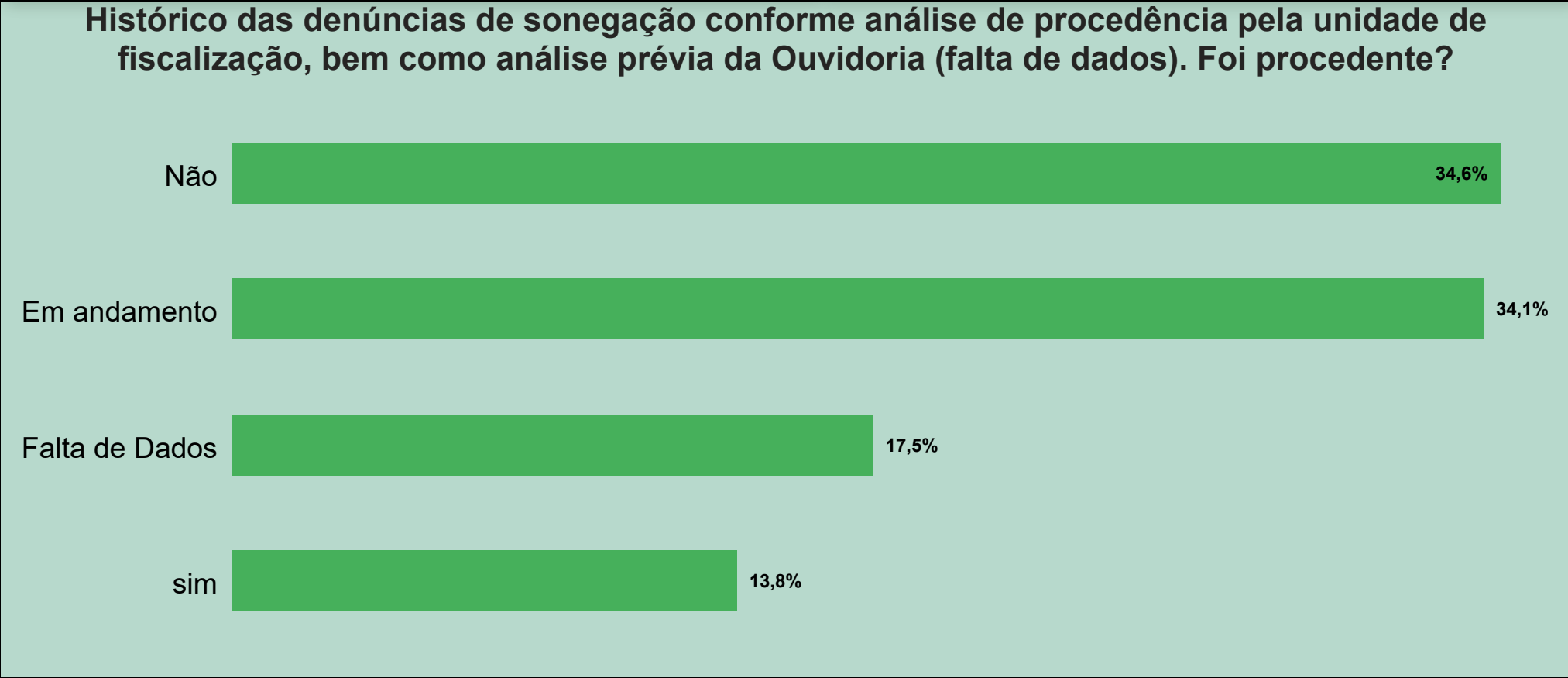
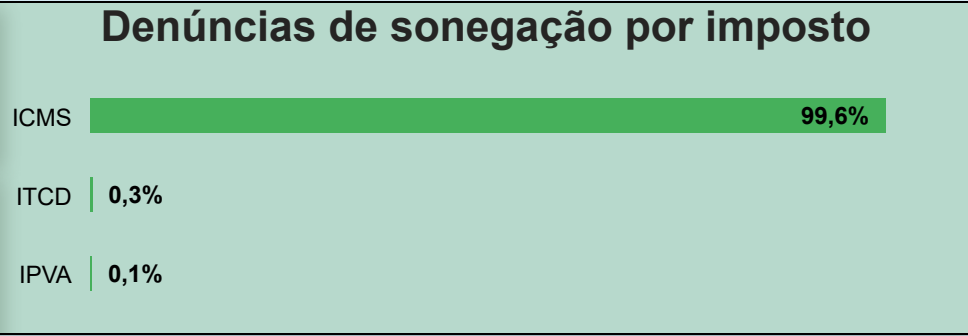
dezembro

Histórico de denúncias com encaminhamento

1.292

Tempo Médio de Atendimento (dias)

8,8



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

Ano, Semestre

2025

2024

2023

2022

2021

2020

2019

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

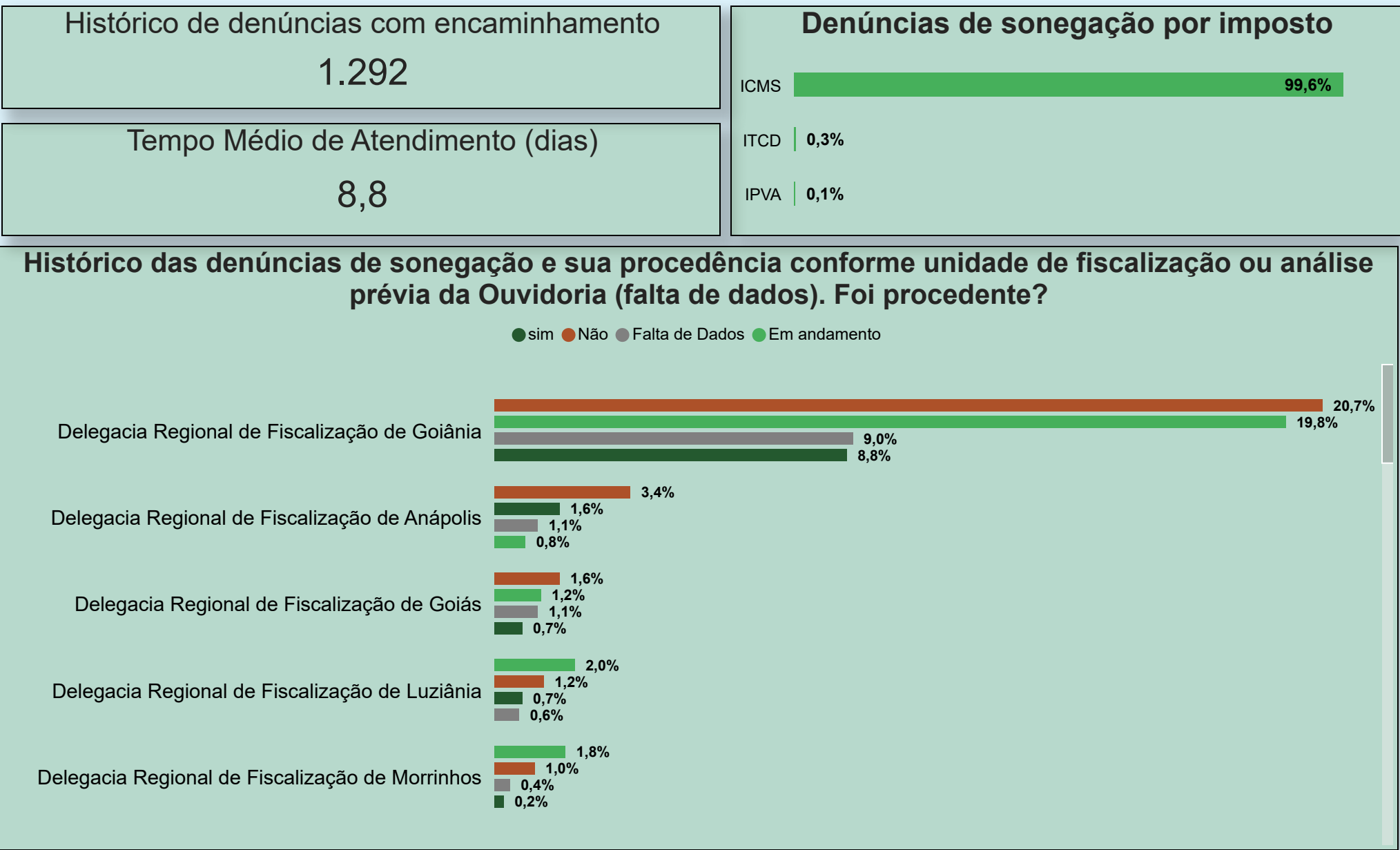
junho

julho

agosto

setembro

outubro



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

Ano, Semestre

▼

☐ 2025

☒ 2024

☒ 2023

☒ 2022

☒ 2021

☒ 2020

☐ 2019

Nome do Mês

▼

☐ janeiro

☐ fevereiro

☐ março

☐ abril

☐ maio

☐ junho

☐ julho

☐ agosto

☐ setembro

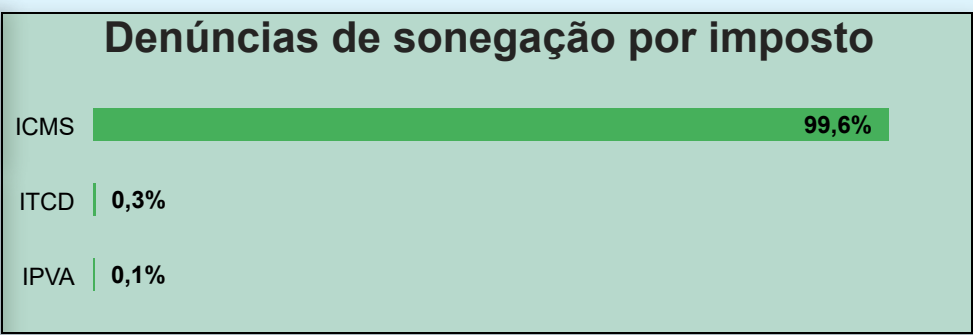
☐ outubro

Histórico de denúncias com encaminhamento

1.292

Tempo Médio de Atendimento (dias)

8,8



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

Ano, Semestre ▼

▼

☐ 2025

▼

☒ 2024

▼

☒ 2023

▼

☒ 2022

▼

☒ 2021

▼

☒ 2020

▼

☐ 2019

Nome do Mês ▼

☐ janeiro

☐ fevereiro

☐ março

☐ abril

☐ maio

☐ junho

☐ julho

☐ agosto

☐ setembro

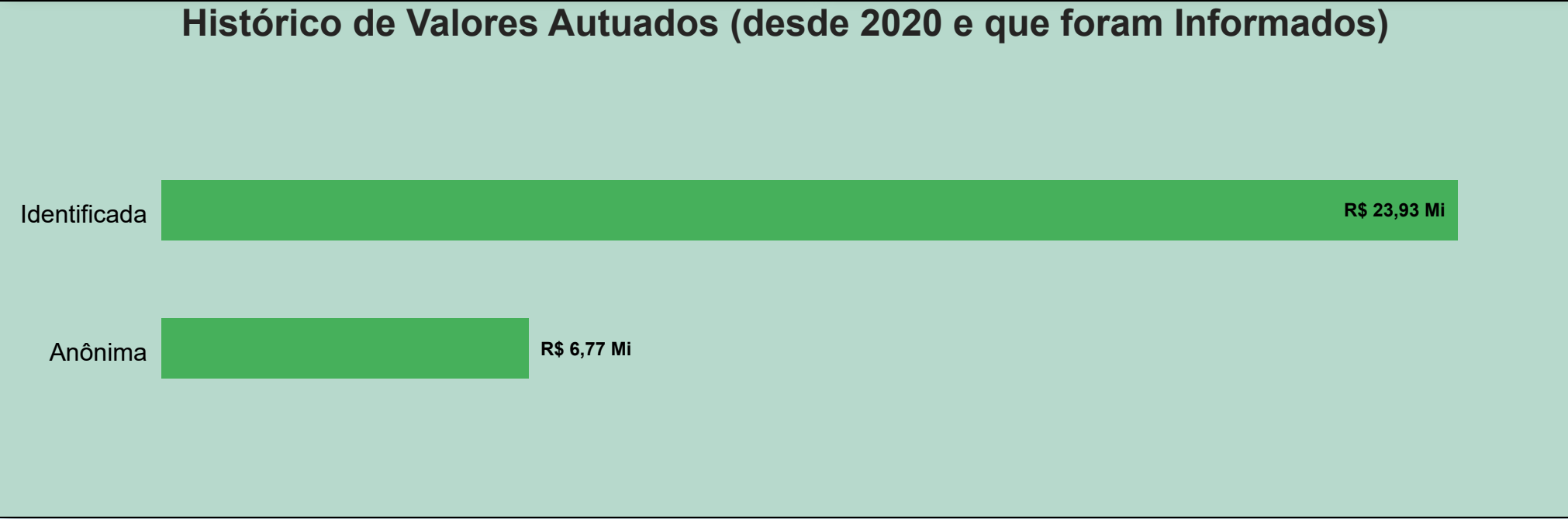
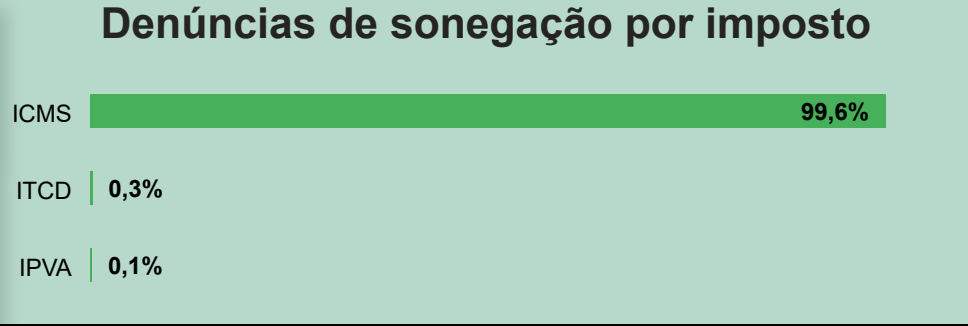
☐ outubro

Histórico de denúncias com encaminhamento

1.292

Tempo médio de análise de procedência(dias)

8,8



Obs.: Apenas valores autuados e que foram Informados a esta Ouvidoria. Há, ainda, muitas denúncias em andamento e sob verificações fiscais.



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

Ano, Semestre

2025

2024

2023

2022

2021

2020

2019

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

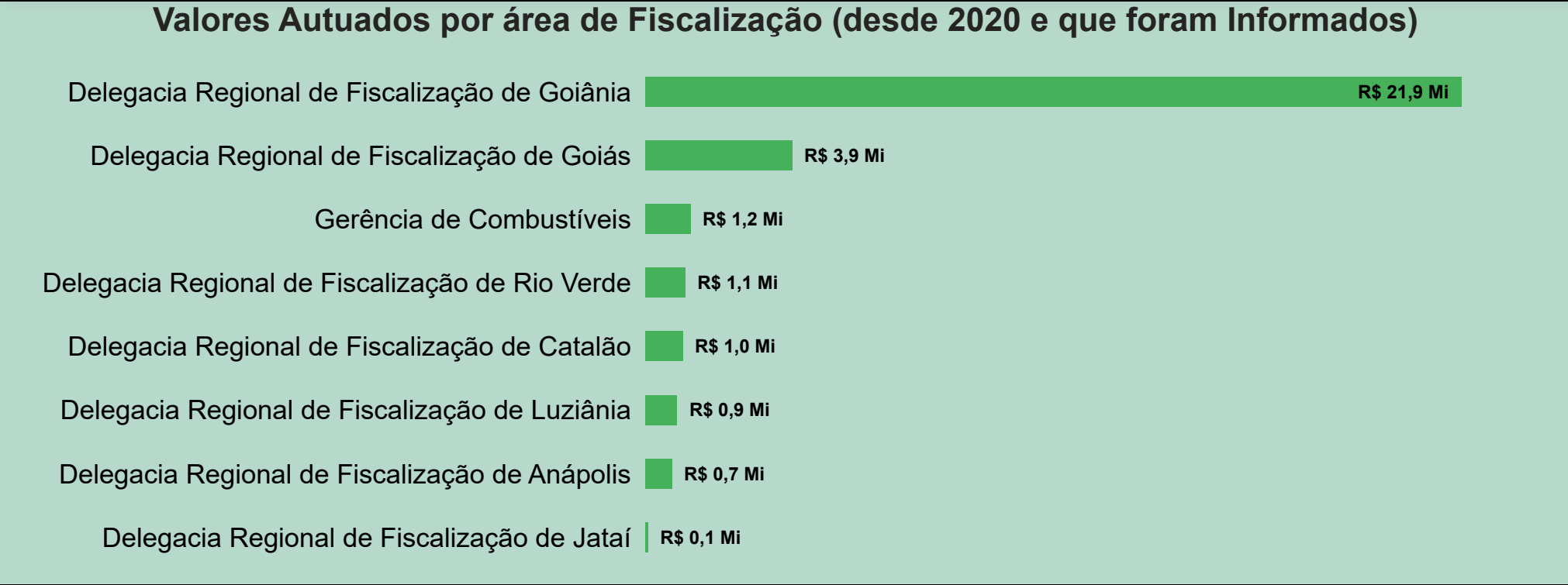
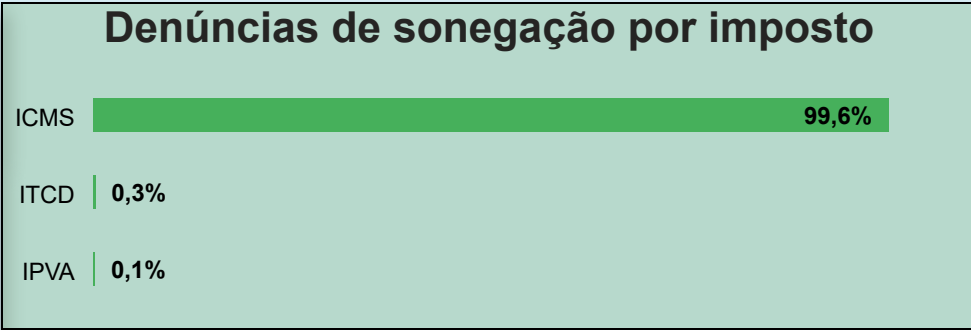
novembro

Histórico de denúncias com encaminhamento

1.292

Tempo médio de análise de procedência(dias)

8,8



Obs.: Apenas valores autuados e que foram Informados a esta Ouvidoria. Há, ainda, muitas denúncias em andamento e sob verificações fiscais.