



# 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 excluímos 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**

# Relatório Estatístico da Ouvidoria Setorial

## Quadro Geral de Manifestações conforme Sistema Geral de Ouvidoria

Ano, Semestre

▼ 2024

Quantidade de  
Manifestações  
2.692Tempo Médio de  
Atendimento (dias)  
5,1% de Respostas  
Insatisfatórias  
1,9% de Resolutividade  
61,6Nota de  
Recomendação  
8,1

Estado Total

45.664

Estado (dias)

6,7

% Estadual

1,4

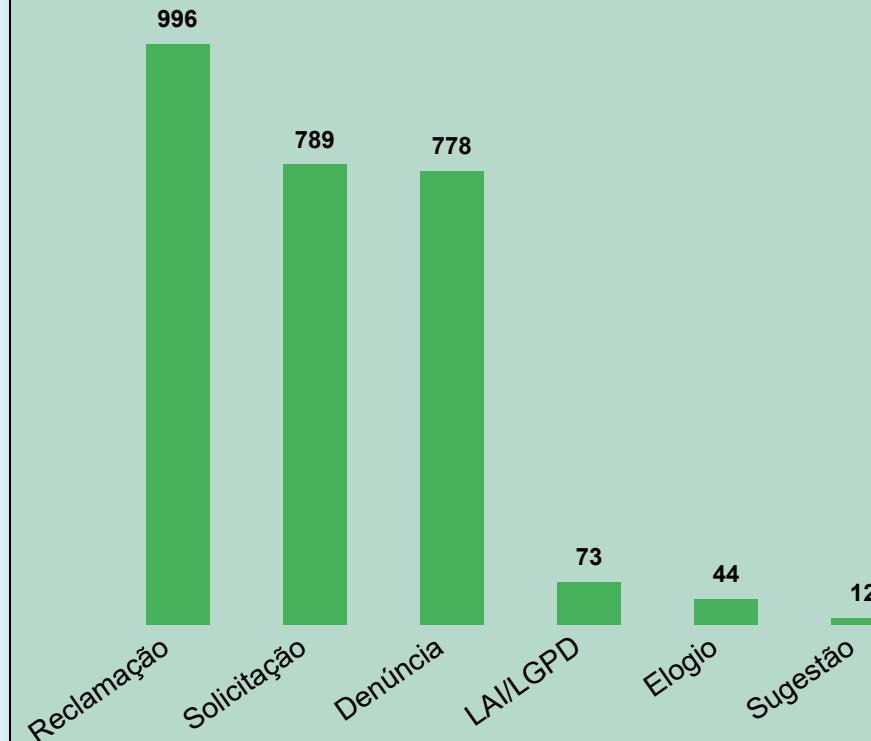
% Estadual

58,4

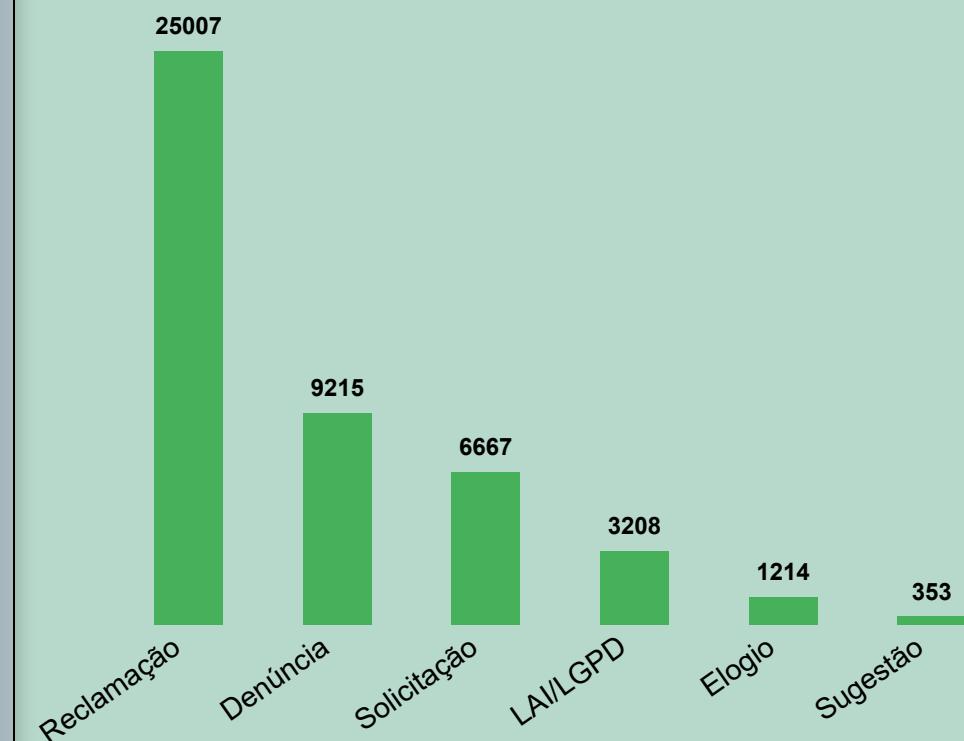
Nome do Mês

 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  
2.692Tempo Médio de  
Atendimento (dias)  
5,1% de Respostas  
Insatisfatórias  
1,9% de Resolutividade  
61,6Nota de  
Recomendação  
8,1

Estado Total

45.664

Estado (dias)

6,7

% Estadual

1,4

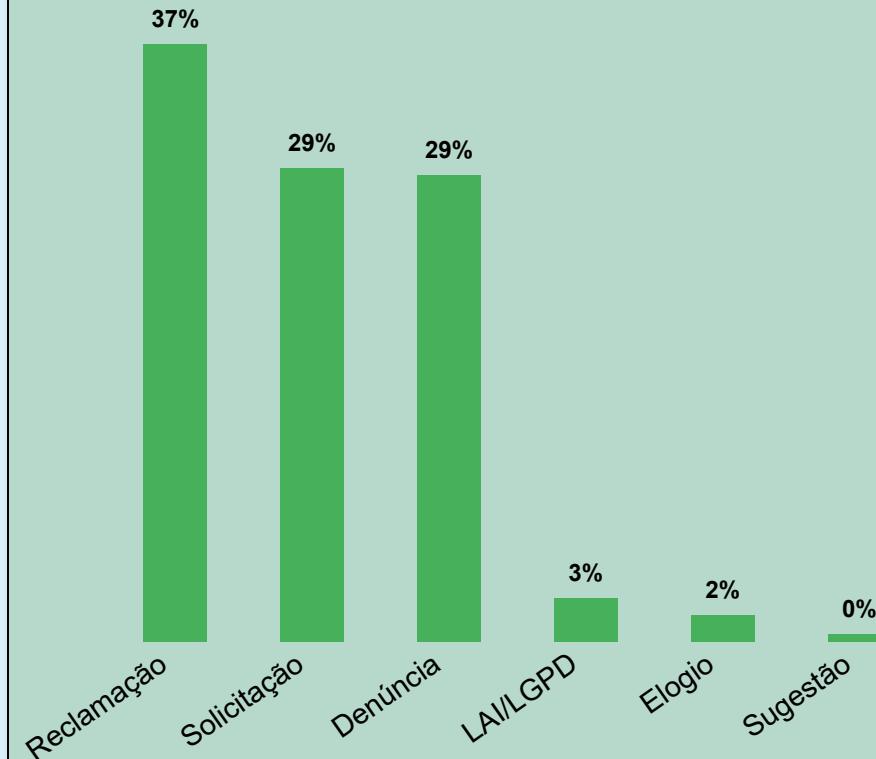
% Estadual

58,4

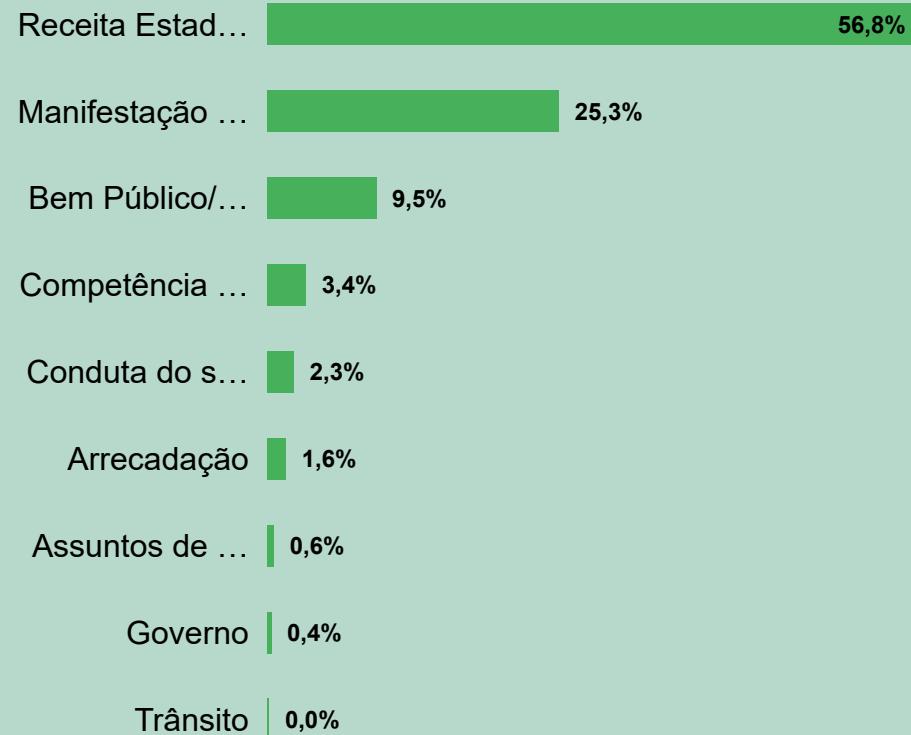
Nome do Mês

 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**

Nome do Mês

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

Estado Total

**45.664**

Estado (dias)

**6,7**

% Estadual

**1,4**

% Estadual

**58,4**

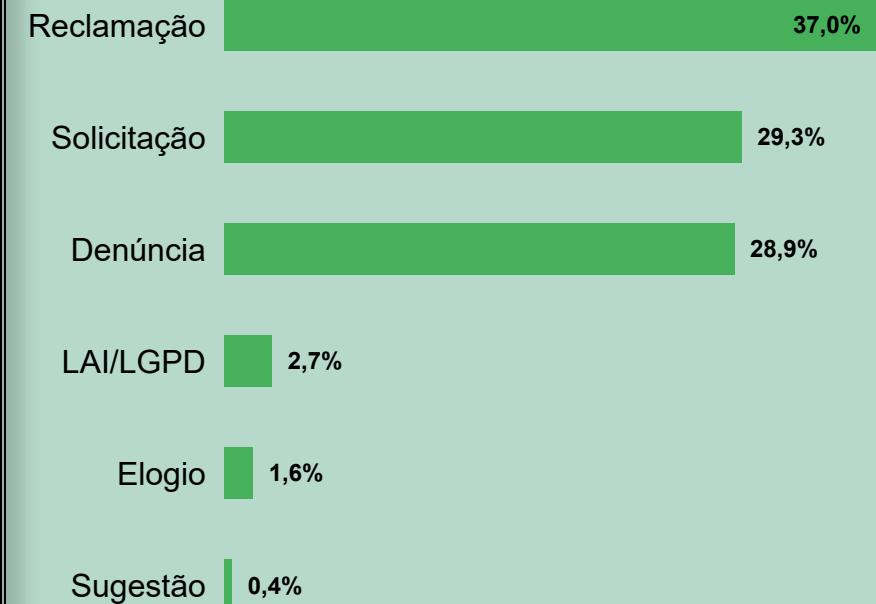
Nota Estadual

**7,4**

● Quantidade de Manifestações - Economia ● Prazo de Resposta (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

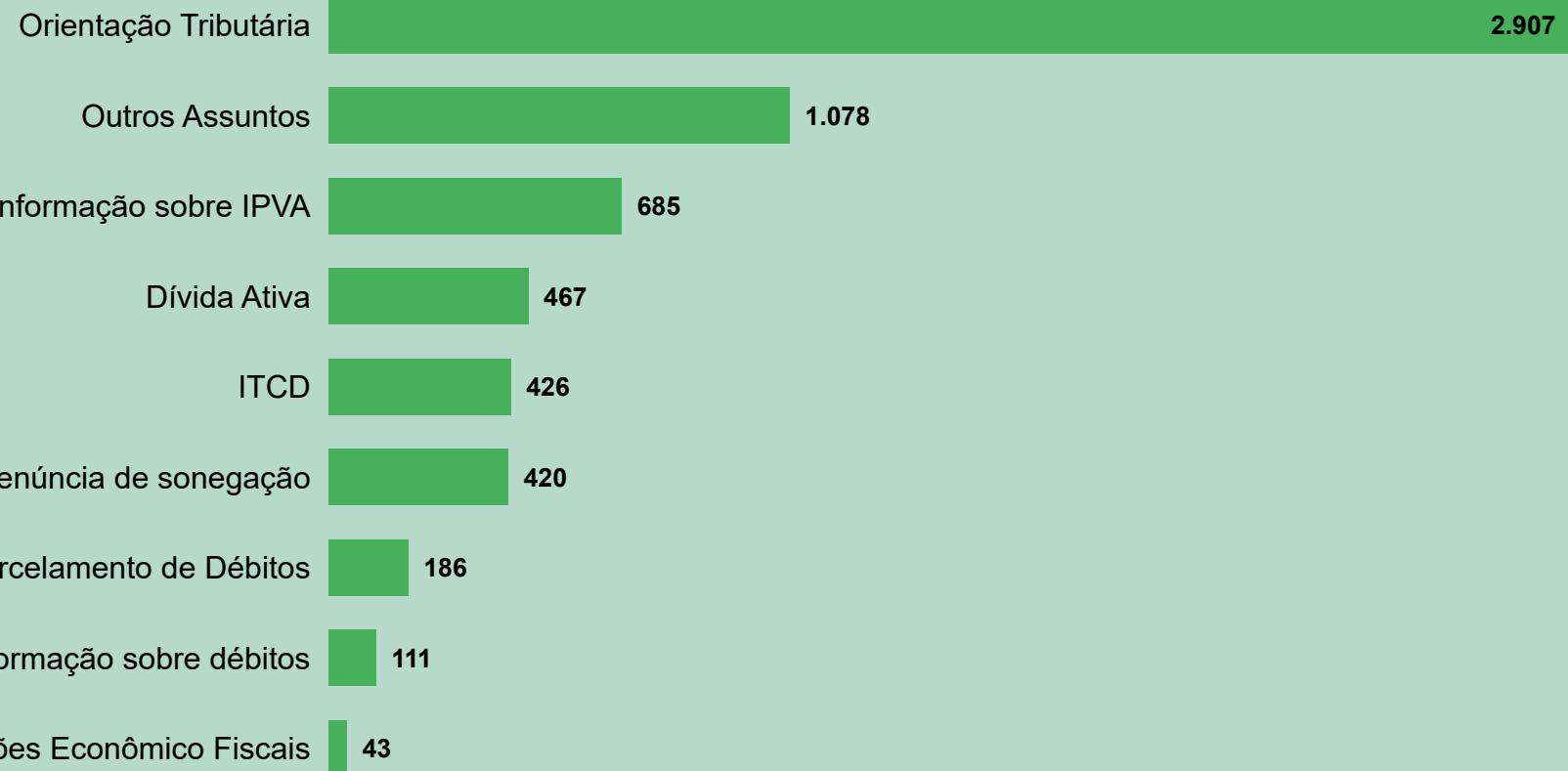
Quantidade total de atendimentos por telefone e email

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

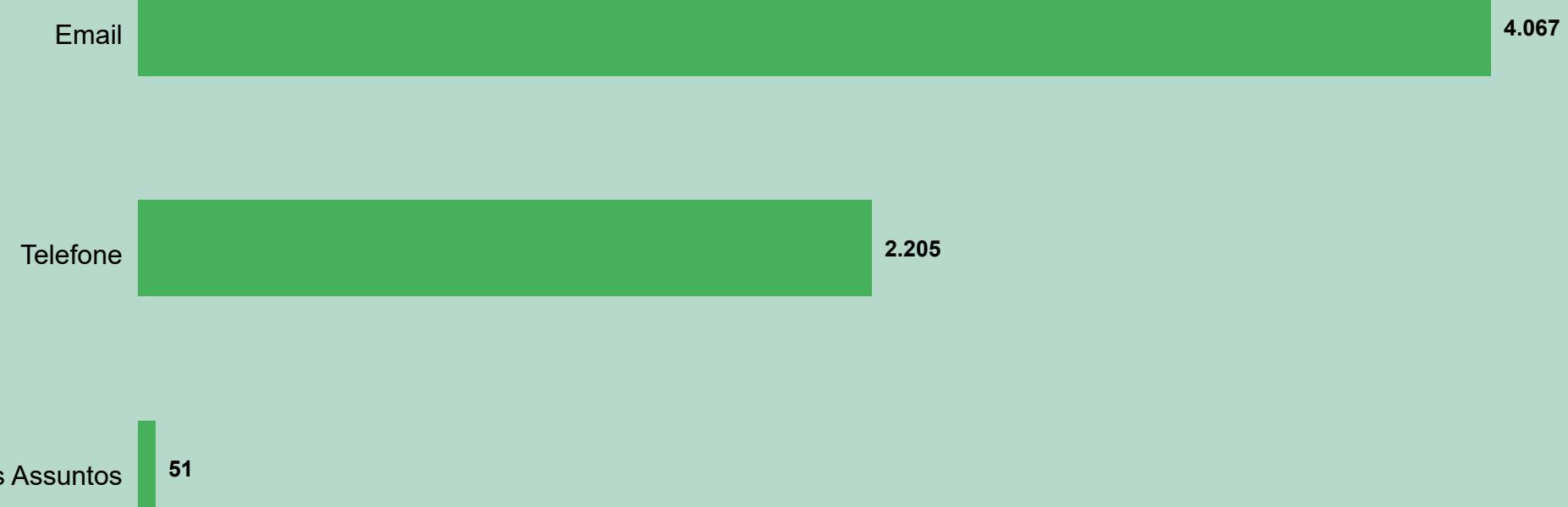
Quantidade total de atendimentos por telefone e email

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.**





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



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

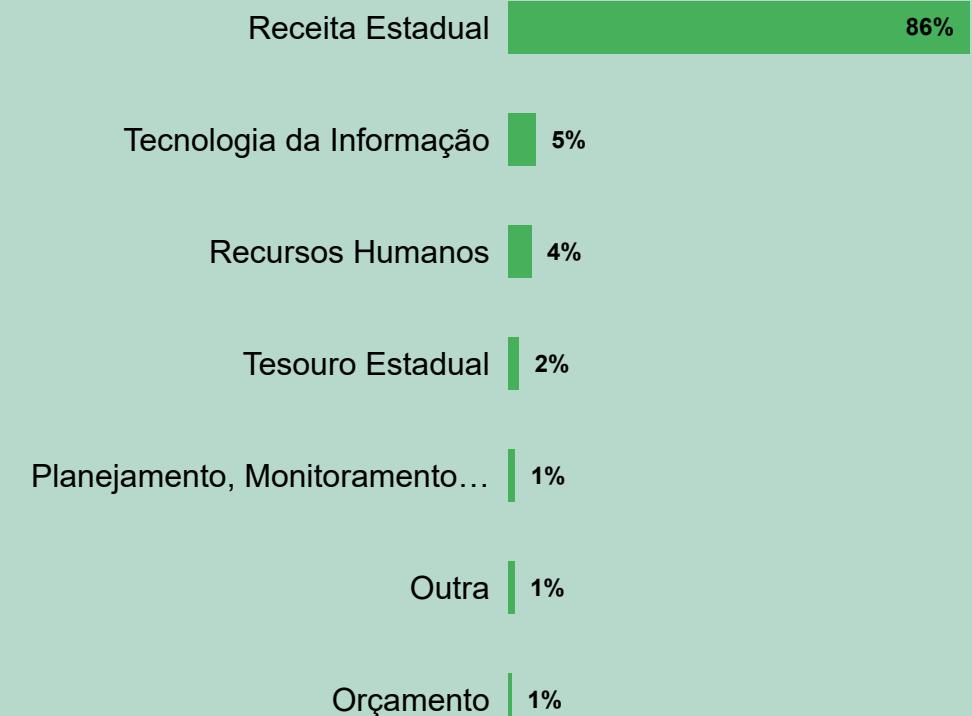
Ano, Semestre  
▼  
2024  
2025

Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas  
1.807

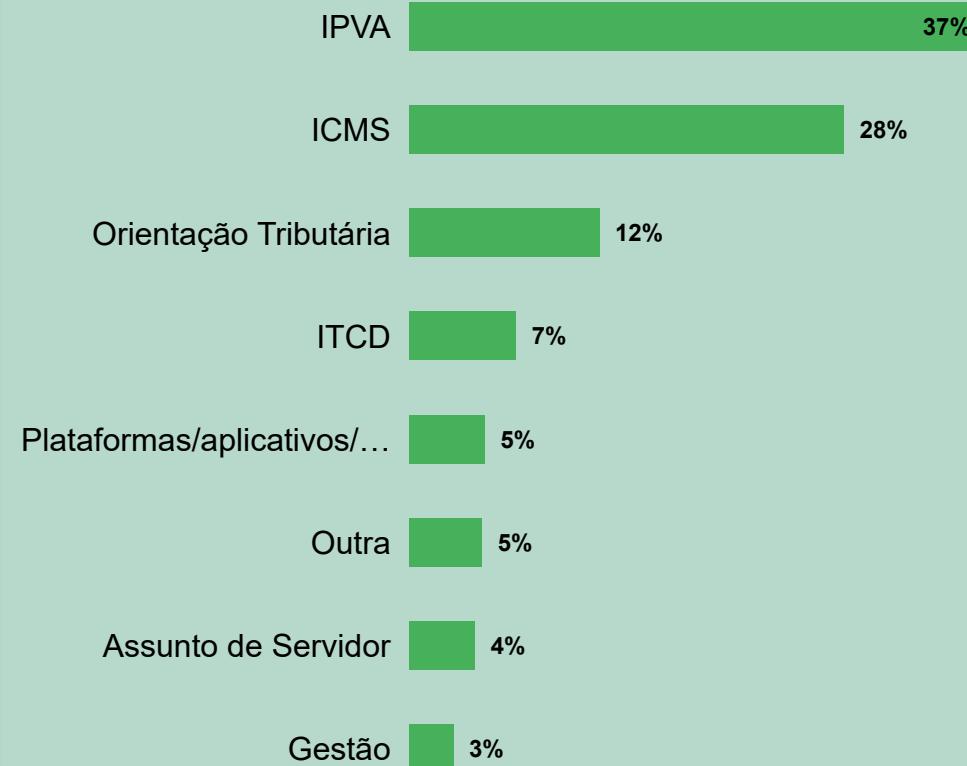
Tempo Médio de Atendimento (dias)  
4,8

Nome do Mês  
▼  
janeiro  
fevereiro  
março  
abril  
maio  
junho  
julho  
agosto  
setembro  
outubro  
novembro  
dezembro

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

✓  2025

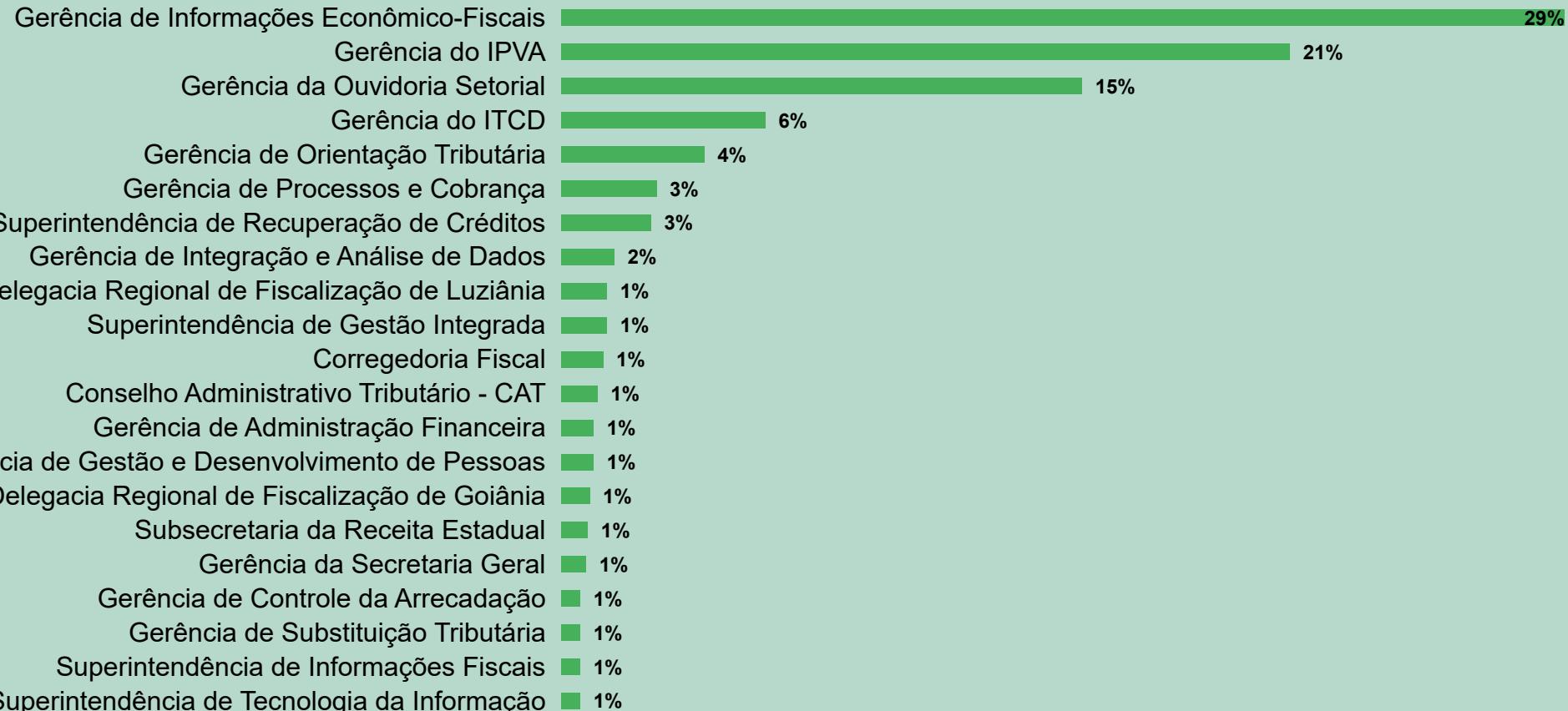
Quantidade de Manifestações Analisadas por  
Áreas Técnicas

1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)

4,8

### 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

✓  dezembro

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

Ano, Semestre ▼

- ✓  2024
- ✓  2025

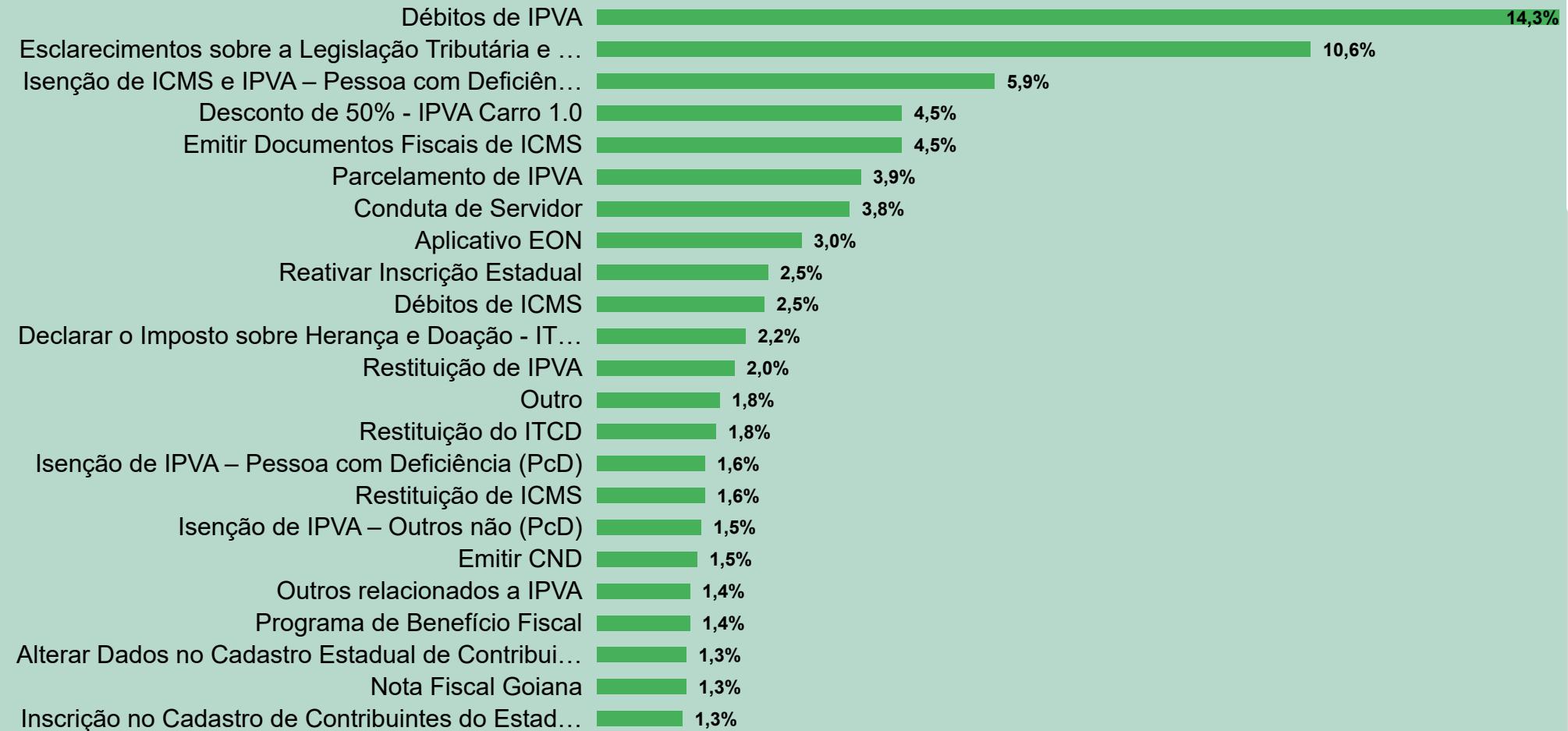
Quantidade de Manifestações Analisadas por Áreas Técnicas  
1.807

Tempo Médio de Atendimento (dias)  
4,8

Nome do Mês ▼

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

### Serviços/assuntos mais demandados via Ouvidoria



## 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

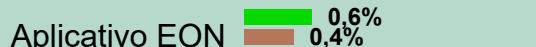
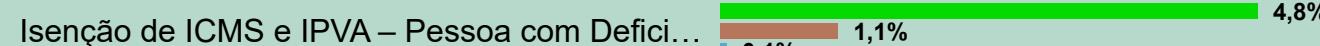
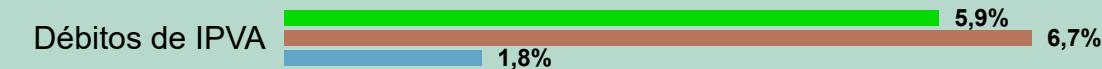
Tempo Médio de Atendimento (dias)  
4,8

Nome do Mês

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

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

● Falta de dados ● Não ● Sim



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

Ano, Semestre

▼  2024

Quantidade de Lei de Acesso a Informação (LAI)

66

Tempo Médio de Atendimento (dias)

10,7

Tipo\_manifestacao

Denúncia

Elogio

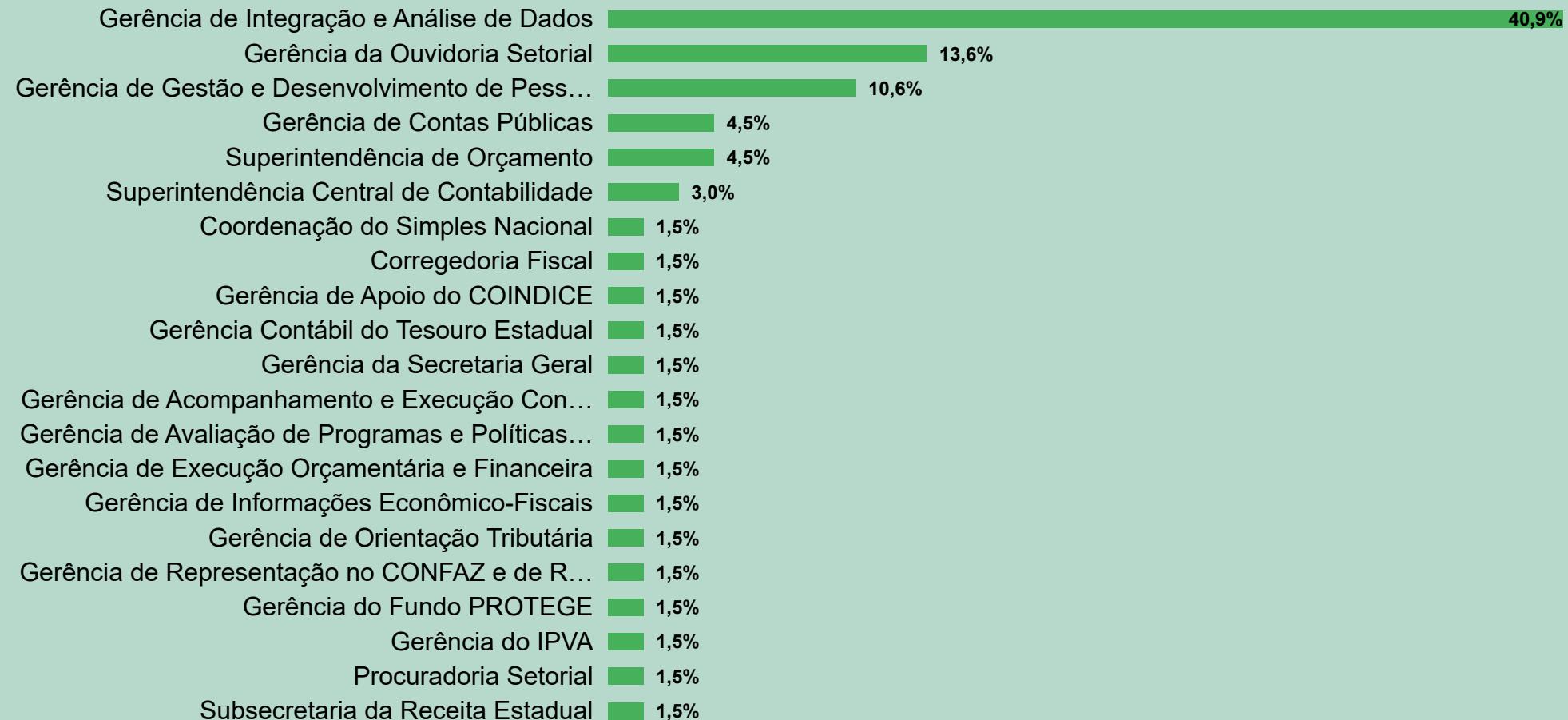
LAI/LGPD

Reclamação

Solicitação

Sugestão

### Áreas demandas por LAI



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

Ano, Semestre

▼ 2024

Quantidade de Lei de Acesso a Informação (LAI)

66

Tempo Médio de Atendimento (dias)

10,7

### Assuntos demandados por LAI

Tipo\_manifestacao

Denúncia

Elogio

LAI/LGPD

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Programa de Benefício Fiscal 18,2%

Despesas Públicas 15,2%

Assuntos Administrativos - Servidor 13,6%

Receita Estadual 12,1%

Informações Contábeis 7,6%

Classificação CNAE 4,5%

Débitos de ICMS 4,5%

Desconto de 50% - IPVA Carro 1.0 3,0%

Esclarecimentos sobre a Legislação Tributária e ... 3,0%

Informações sobre processos 3,0%

PROTEGE 3,0%

Solicitação de Vistas e/ou cópia de processo e d... 3,0%

Apresentar Demonstrativo de Apuração da Resti... 1,5%

Cadastro Acesso restrito 1,5%

Consultar CCE 1,5%

ICMS-ECOLÓGICO 1,5%

Inscrição no Cadastro de Contribuintes do Estad... 1,5%

Outro 1,5%

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

Ano, Semestre

✓  2024

✓  2025

Quantidade de manifestações analisadas  
relacionadas a servidor

68

Tempo Médio de Atendimento (dias)

6,1

Assunto

Conduta de Servidor

### Assuntos relacionados a servidor



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

Ano, Semestre

▼ 2024

Quantidade de Elogios

36

Tempo Médio de Atendimento (dias)

3,1

Tipo\_manifestacao

Denúncia

Elogio

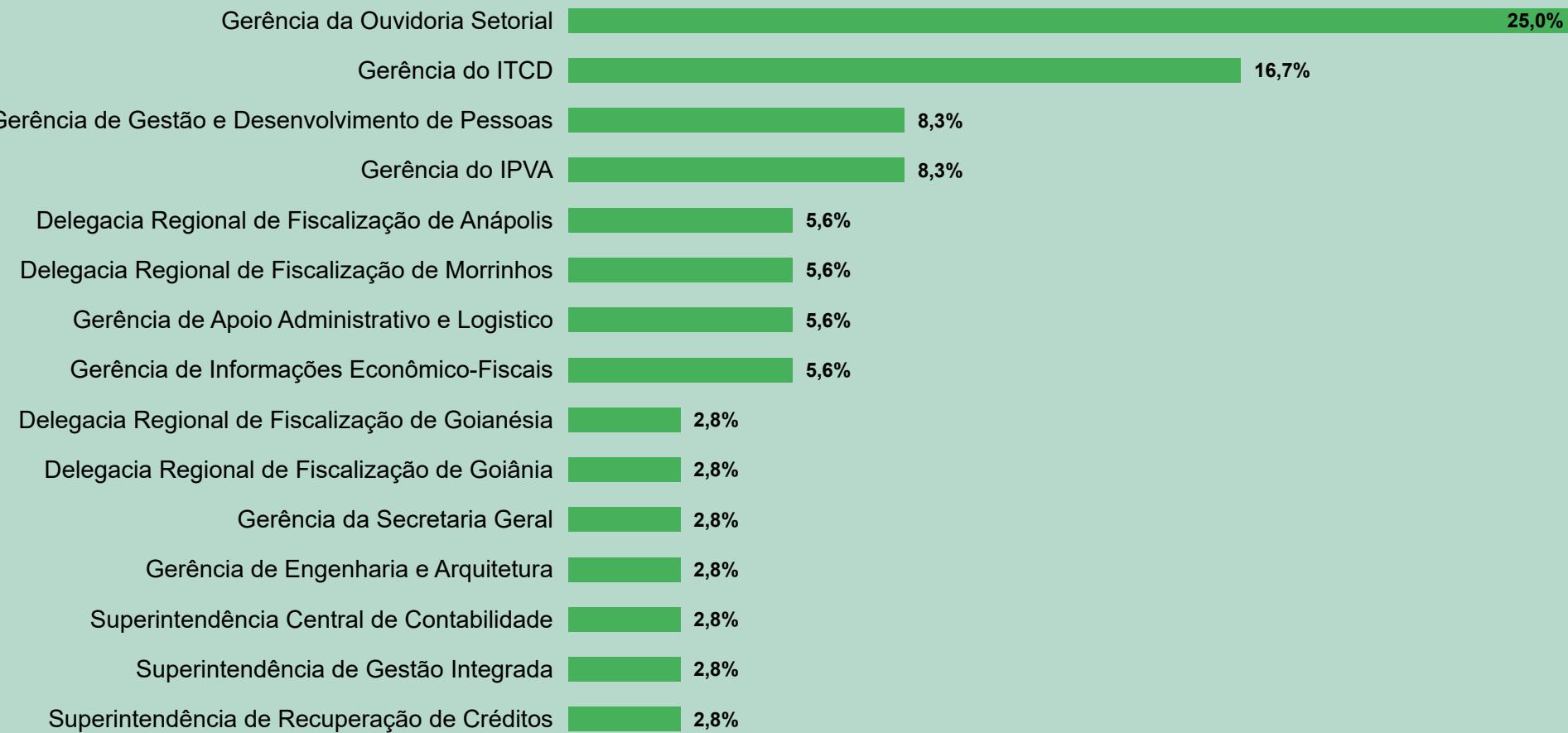
LAI/LGPD

Reclamação

Solicitação

Sugestão

### Áreas que receberam elogios



# **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

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS  98,9%

ITCD  0,9%

IPVA  0,2%

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

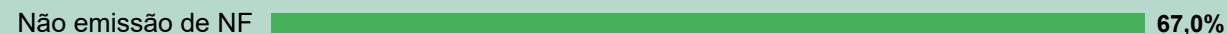
setembro

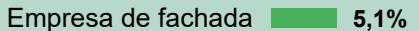
outubro

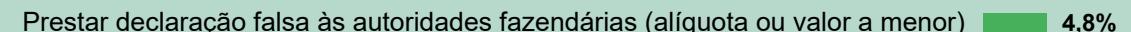
novembro

dezembro

Denúncias conforme sonegação relatada

Não emissão de NF  67,0%

Empresa de fachada  5,1%

Prestar declaração falsa às autoridades fazendárias (alíquota ou valor a menor)  4,8%

Omitir informação às autoridades fazendárias  3,5%

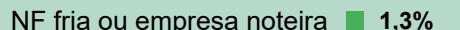
Produto sem selo fiscal  3,1%

Transportar mercadoria desacobertada de NF  2,6%

Empresa inapta e funcionando (sem CNPJ ou CNPJ suspenso)  2,2%

Utilizar benefício fiscal de forma indevida  2,2%

Concorrência Desleal  1,5%

NF fria ou empresa noteira  1,3%

Prestar declaração falsa às autoridades fazendárias (outros assuntos)  1,3%

Fraude (uso indevido de Doc. de 3º p/ emitir NF)  1,1%

Redução inidônia de tributos (Escritório Contábil)  0,9%

Sonegação Tributária de ITCD  0,9%

Boletim de Ocorrência  0,7%

Falsificar ou alterar NF  0,4%

Obrigação acessória  0,4%

CNAE divergente com atuação  0,2%

Denúncia Espontânea  0,2%

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

Ano, Semestre

✓  2025

✓  2024

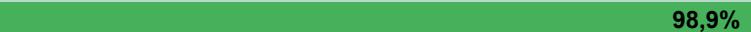
✓  2023

✓  2022

Quantidade de denúncias com encaminhamento

455

Denúncias de sonegação por imposto

ICMS  98,9%

ITCD  0,9%

IPVA  0,2%

Tempo Médio de Atendimento (dias)

2,6

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

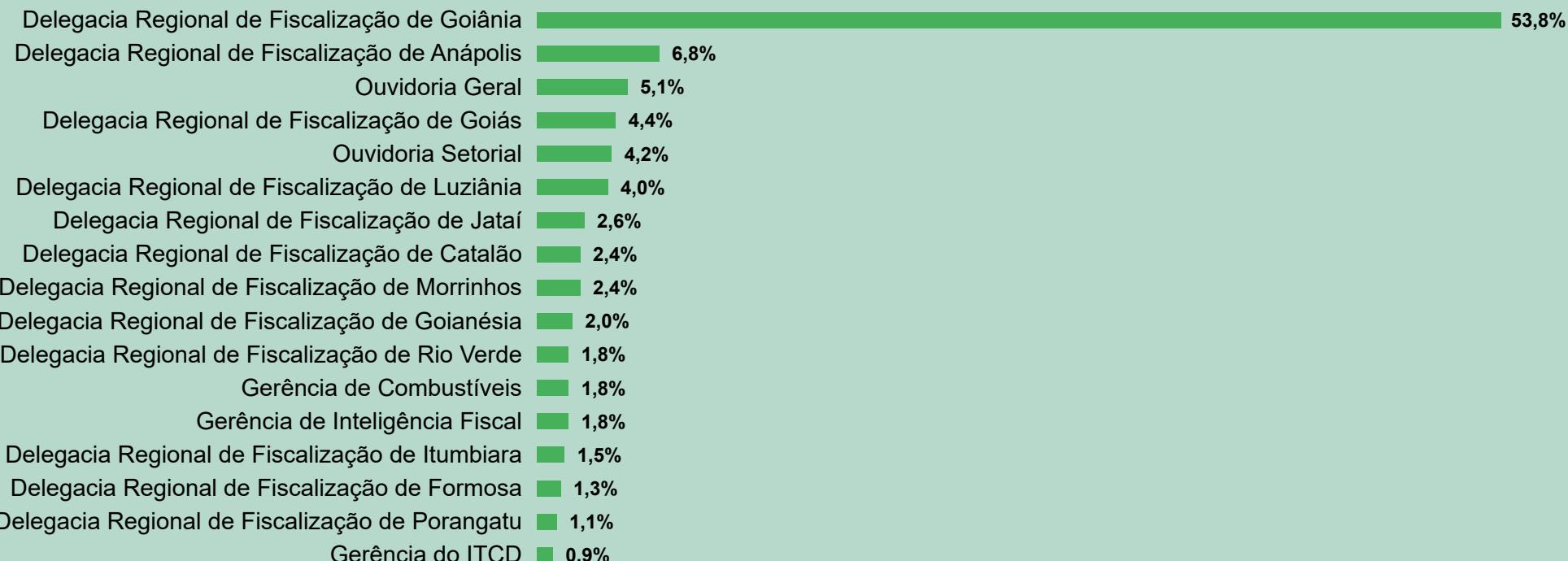
setembro

outubro

novembro

dezembro

## Denúncias de Sonegação por Regional de Fiscalização



Obs.: 1<sup>a</sup>) Ocorre o caso "Ouvidoria Geral" quando é feito pedido de complementação de informações e o denunciante não a faz; 2<sup>a</sup>) 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

## Denúncias de sonegação por imposto

ICMS  98,9%

ITCD  0,9%

IPVA  0,2%

Nome do Mês

janeiro

fevereiro

março

abril

maio

junho

julho

agosto

setembro

outubro

novembro

dezembro

## Denúncias de sonegação conforme Registro

Identificada

54,7%

Anônima

45,3%

# 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

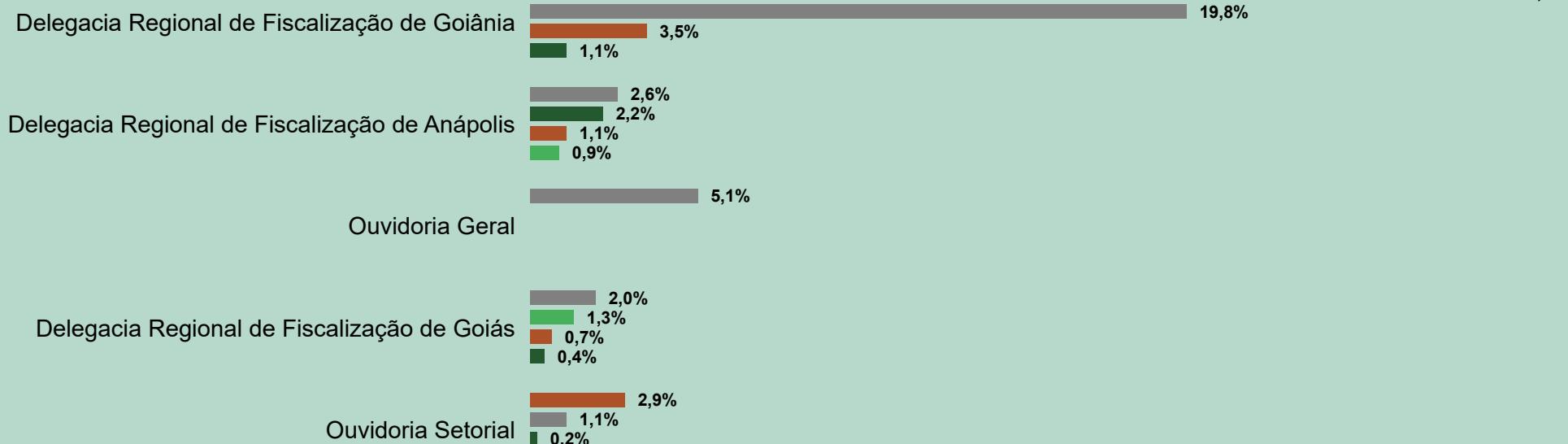
Tempo Médio de Atendimento (dias)  
2,6

## Denúncias de sonegação por imposto



## Denúncias de sonegação e sua procedência conforme unidade de fiscalização ou análise prévia da Ouvidoria (falta de dados). Foi Procedente?

● sim ● Não ● Falta de Dados ● Em andamento



# 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

**Denúncias de sonegação por imposto**



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

Não

34,6%

Em andamento

34,1%

Falta de Dados

17,5%

sim

13,8%

# 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

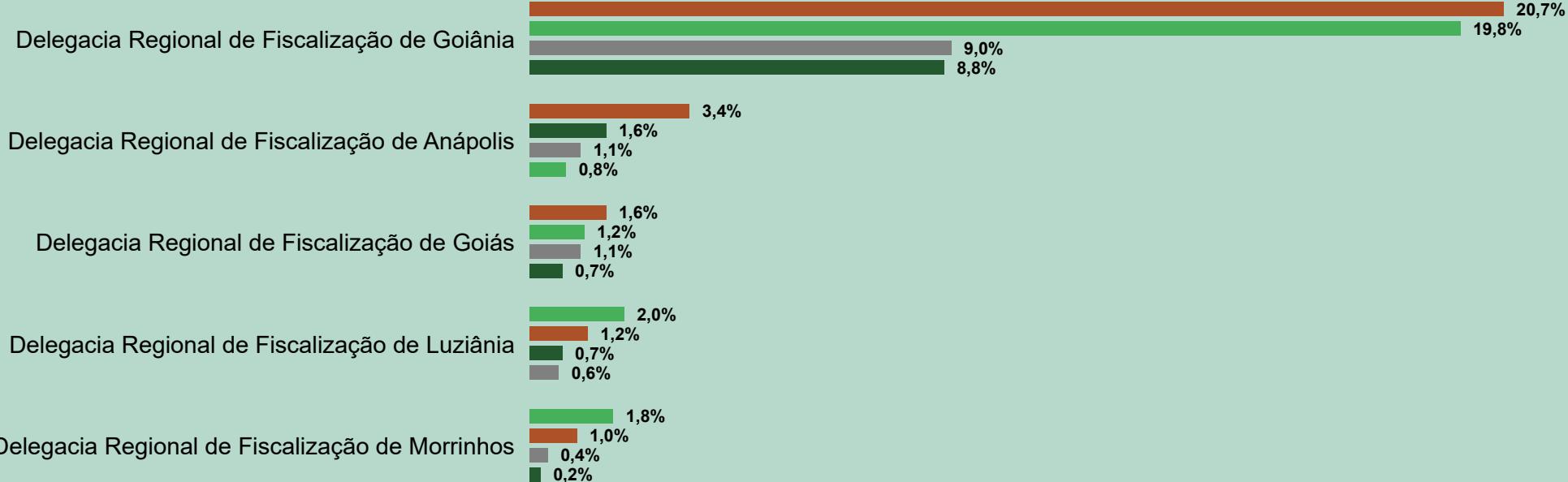
Tempo Médio de Atendimento (dias)  
8,8

## Denúncias de sonegação por imposto



## Histórico das denúncias de sonegação e sua procedência conforme unidade de fiscalização ou análise prévia da Ouvidoria (falta de dados). Foi procedente?

● sim ● Não ● Falta de Dados ● Em andamento



# 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

Denúncias de sonegação por imposto



Histórico de denúncias de sonegação conforme Registro

Identificada

57,4%

Anônima

42,6%

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

Ano, Semestre

- 2025
- 2024
- 2023
- 2022
- 2021
- 2020
- 2019

Histórico de denúncias com encaminhamento  
1.292

## Denúncias de sonegação por imposto



Tempo médio de análise de procedência(dias)  
8,8

Nome do Mês

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

## Histórico de Valores Autuados (desde 2020 e que foram Informados)



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

Histórico de denúncias com encaminhamento

1.292

Denúncias de sonegação por imposto



Tempo médio de análise de procedência(dias)

8,8

## Valores Autuados por área de Fiscalização (desde 2020 e que foram Informados)

Nome do Mês

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

Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia

R\$ 21,9 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Goiás

R\$ 3,9 Mi

Gerência de Combustíveis

R\$ 1,2 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Rio Verde

R\$ 1,1 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Catalão

R\$ 1,0 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Luziânia

R\$ 0,9 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis

R\$ 0,7 Mi

Delegacia Regional de Fiscalização de Jataí

R\$ 0,1 Mi

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