

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
Gerência da Ouvidoria Setorial

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º Quadrimestre de 2026

Janeiro a abril de 2026

*Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
Decreto Estadual nº 9.000/2017 - Regulamentação da Ouvidoria no Estado de Goiás*

Goiânia - GO
Maio de 2026

FICHA TÉCNICA

Daniel Elias Carvalho Vilela

Governador do Estado de Goiás

Renata Lacerda Noleto

Secretária de Estado da Economia

Rafael Monferrari Martins

Chefia de Gabinete

Wislei Augusto de Oliveira

Gerência da Ouvidoria Setorial

Vanessa Sateles de Souza Batista Leite

Ouvidora Adjunta

Equipe Técnica

Cássio Oliveira Carvalho

Júlio Cesar Lisboa de Aguiar

Maria do Rocio Tovar Costa de Azevedo

Maria Izabel de Moraes Silva

Natalino Rosário da Silva Junior

Thallia Monteiro da Silva

SUMÁRIO

Ficha Técnica

- I. Quantitativo de Manifestações
 - II. Tempo Médio de Resposta
 - III. Respostas Insatisfatórias
 - IV. Pesquisa de Satisfação
 - V. Reclamação-Solicitação-Sugestão
 - VI. 10 Áreas Técnicas Mais Demandadas
 - VII. Servidor
 - VIII. Denúncia Fiscal
 - IX. LAI
 - X. Conclusões
 - XI. Plano de Ação 2026
- Referências

INTRODUÇÃO

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Essa legislação representa um marco na relação entre o Estado e a sociedade, estabelecendo diretrizes e normas que garantem ao cidadão o direito de ser ouvido e ter suas demandas atendidas de forma eficiente e transparente.

No âmbito do Estado de Goiás, o Decreto Estadual nº 9.000/2017 regulamenta as atividades de ouvidoria no Poder Executivo, consolidando as ouvidorias setoriais como instrumentos fundamentais de controle social e aprimoramento da gestão pública.

A Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Economia tem como missão receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela pasta, contribuindo para a melhoria continua dos serviços oferecidos a população goiana.

Este Relatório de Gestão apresenta os dados referentes ao 1º Quadrimestre de 2026 (janeiro a abril), consolidando as informações sobre as manifestações recebidas, os tempos de resposta, os índices de satisfação dos usuários e as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no período.

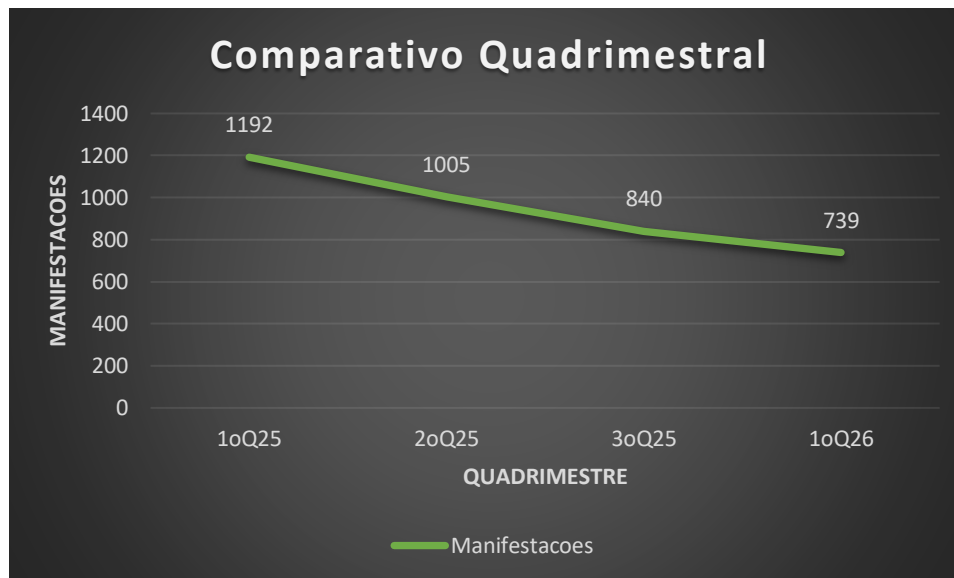
O relatório é elaborado com base nos dados extraídos da Plataforma Fala.BR, sistema oficial de ouvidoria do Governo Federal utilizado pelo Estado de Goiás, e tem como objetivo subsidiar a tomada de decisões e o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos.

I. Quantitativo de Manifestações

Esta seção apresenta o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Economia no 1º Quadrimestre de 2026, com comparações quadrimestrais, ranking entre ouvidorias setoriais, tipo de manifestação e variação mensal.

1.1 Comparativo Quadrimestral

Evolução do número de manifestações recebidas nos últimos quatro quadrimestres:



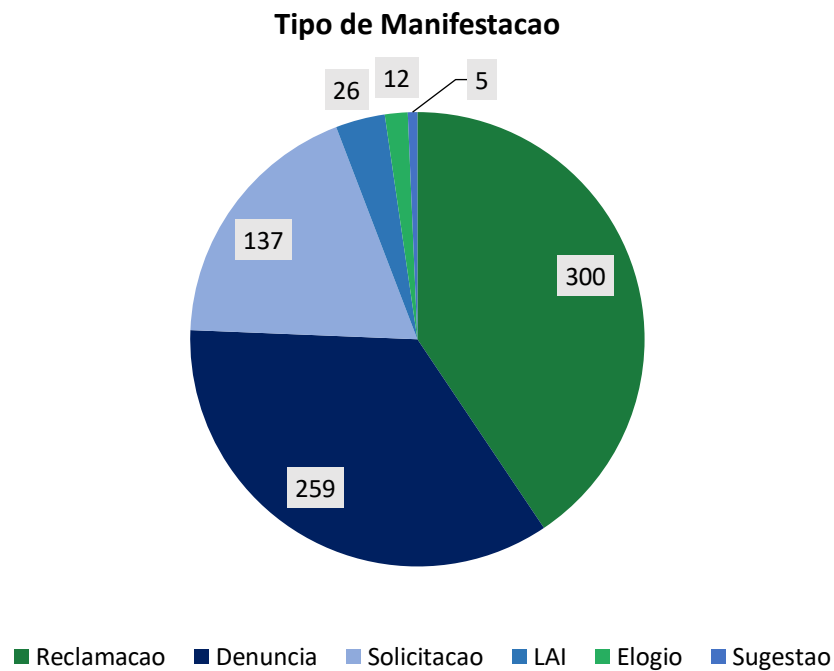
1.2 Top 10 Ouvidorias

Ranking das ouvidorias setoriais com maior número de manifestações no período:



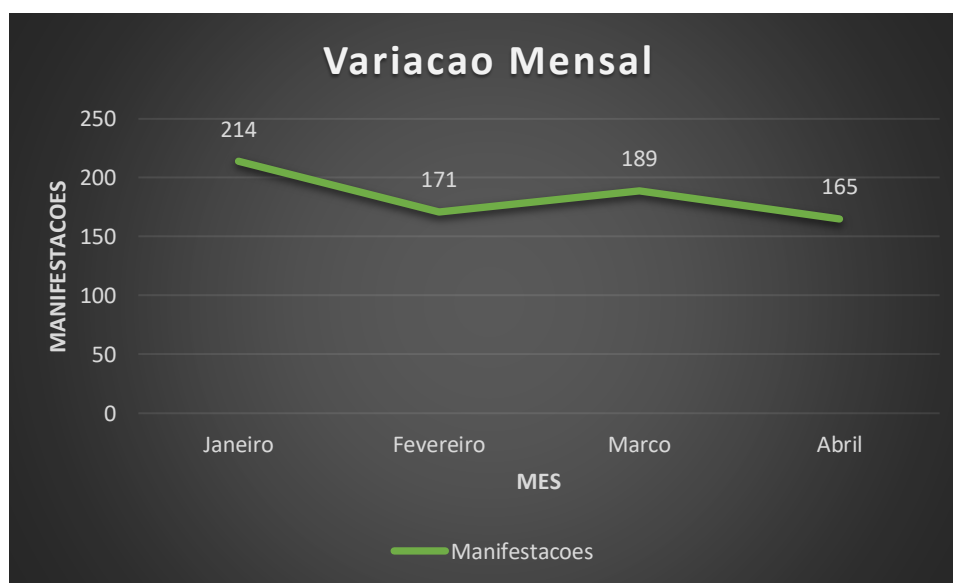
1.3 Tipo de Manifestação

Distribuição das manifestações por tipo:



1.4 Variação Mensal

Distribuição mensal das manifestações no quadrimestre:

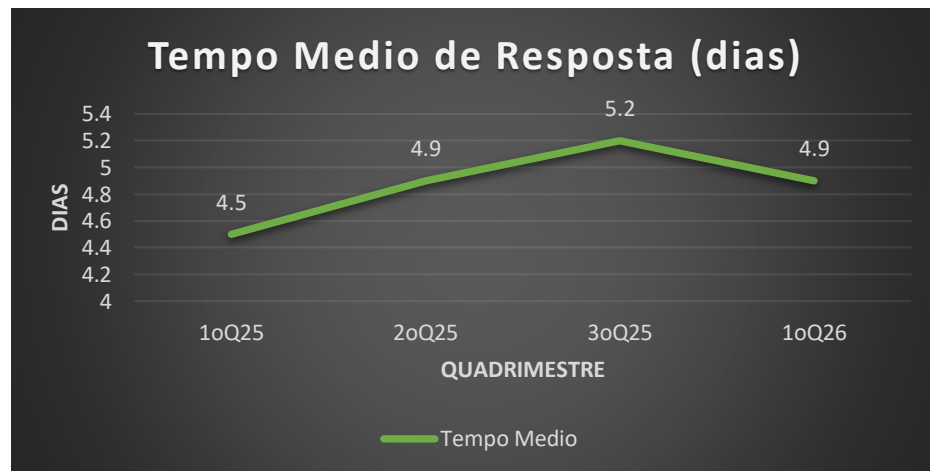


II. Tempo Médio de Resposta

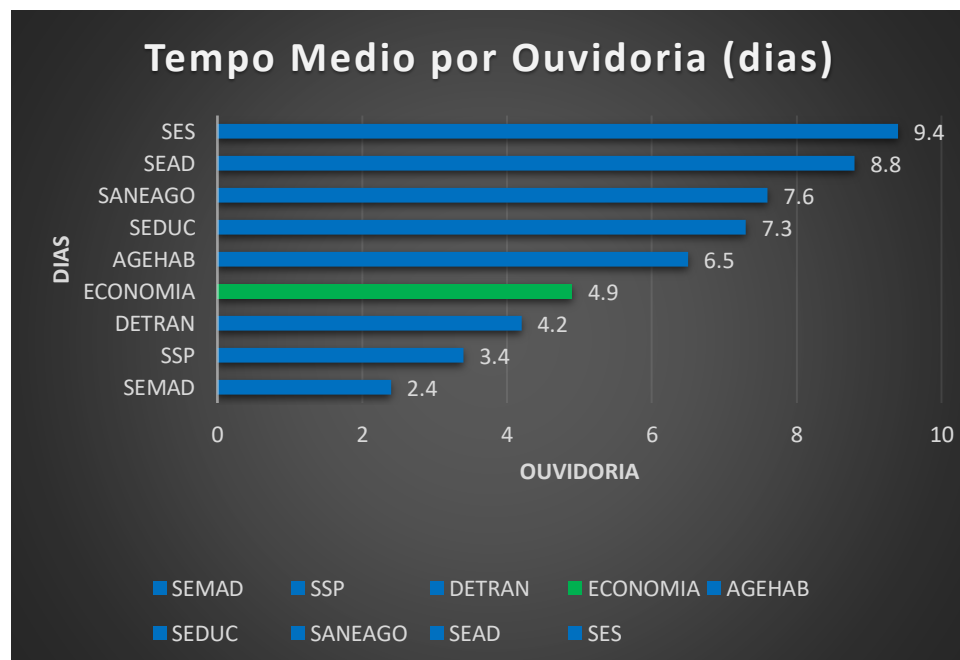
Análise do tempo médio de resposta as manifestações, em dias uteis, comparando quadrimestres e ouvidorias setoriais.

2.1 Comparativo Quadrimestral

Evolução do tempo médio de resposta (em dias):



2.2 Top 10 OuvidoriasTempo médio de resposta:



III. Respostas Insatisfatórias

Percentual de respostas avaliadas como insatisfatórias pelos usuários nos últimos quadrimestres:

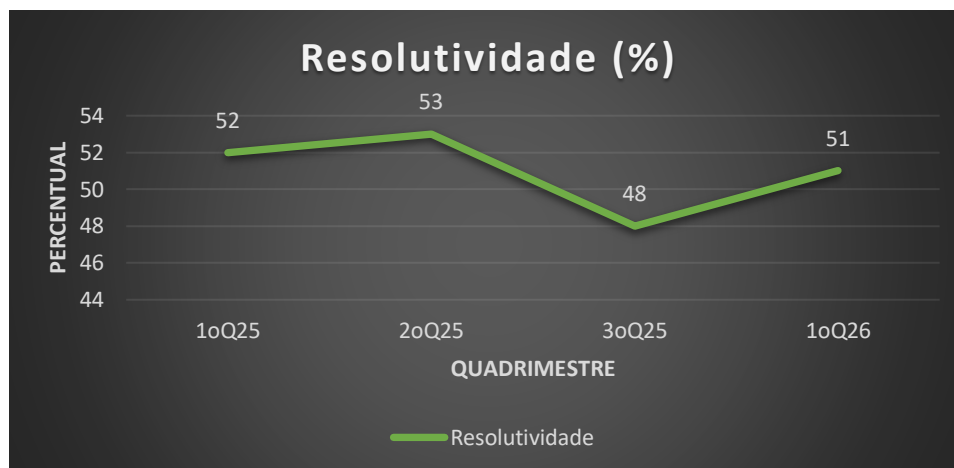


IV. Pesquisa de Satisfação

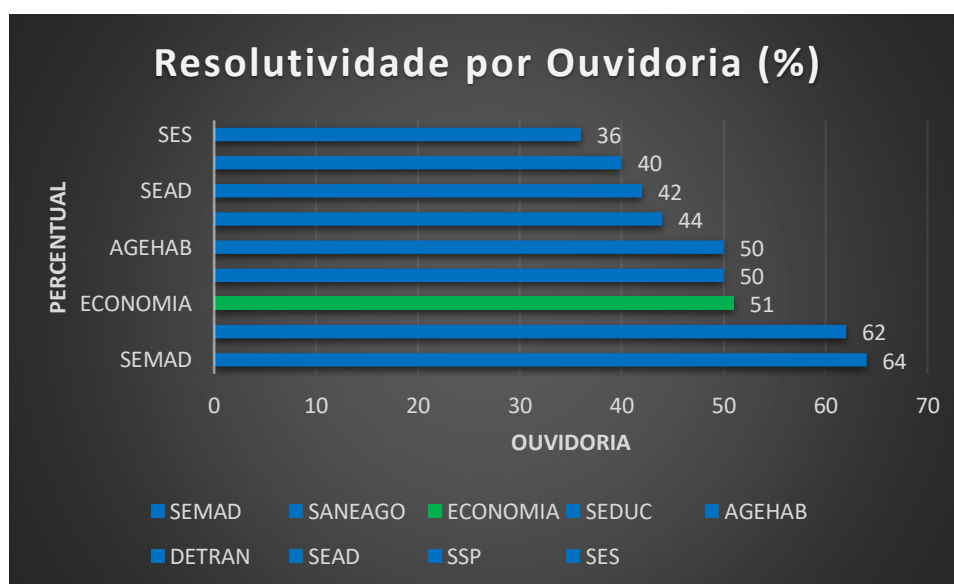
Esta seção apresenta os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários após o atendimento das manifestações.

4.1 Resolutividade

Percentual de usuários que consideraram sua demanda resolvida:

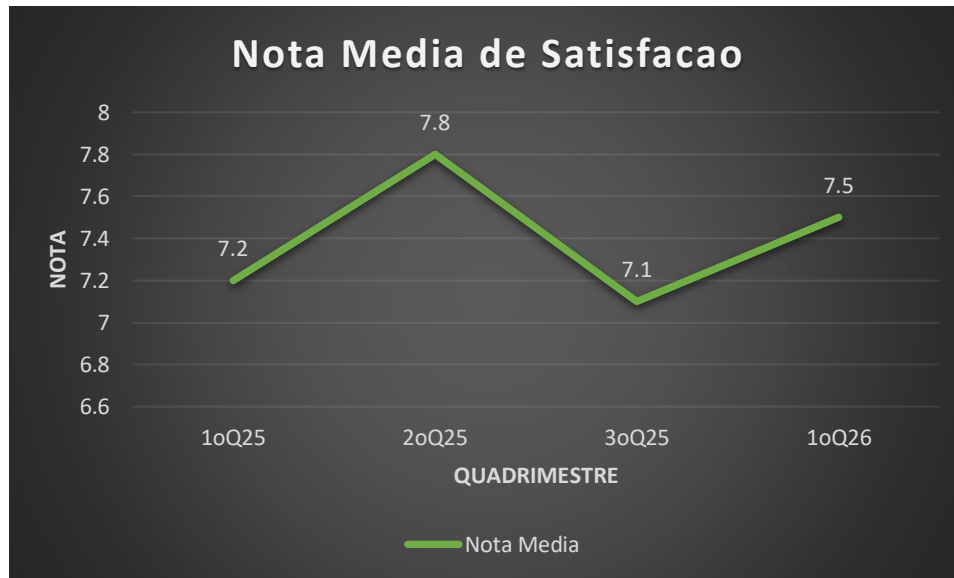


4.1.1 Resolutividade - Top 10 Ouvidorias

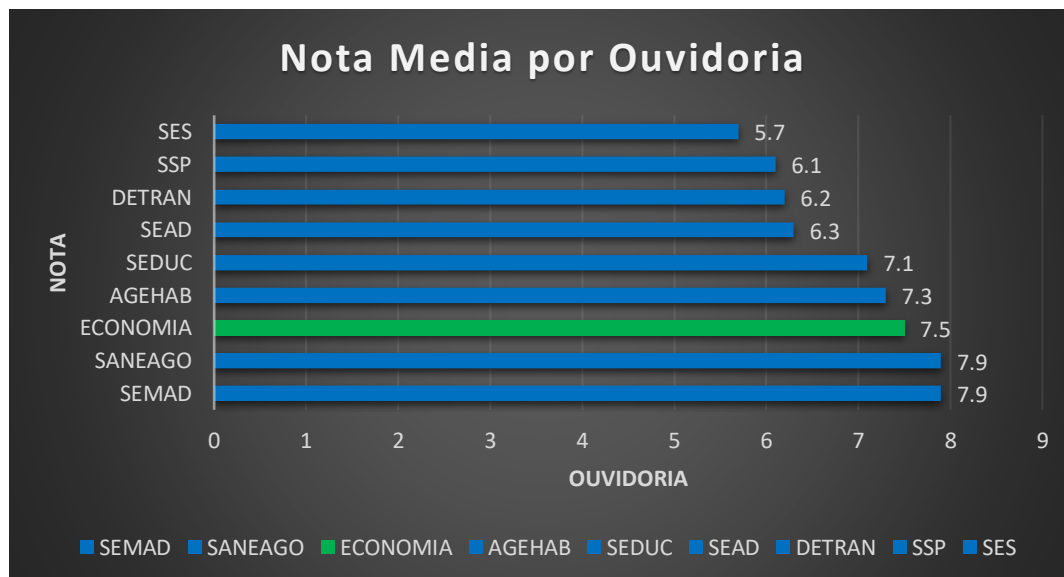


4.2 Nota Média de Recomendação

Nota média atribuída pelos usuários (escala 0-10):

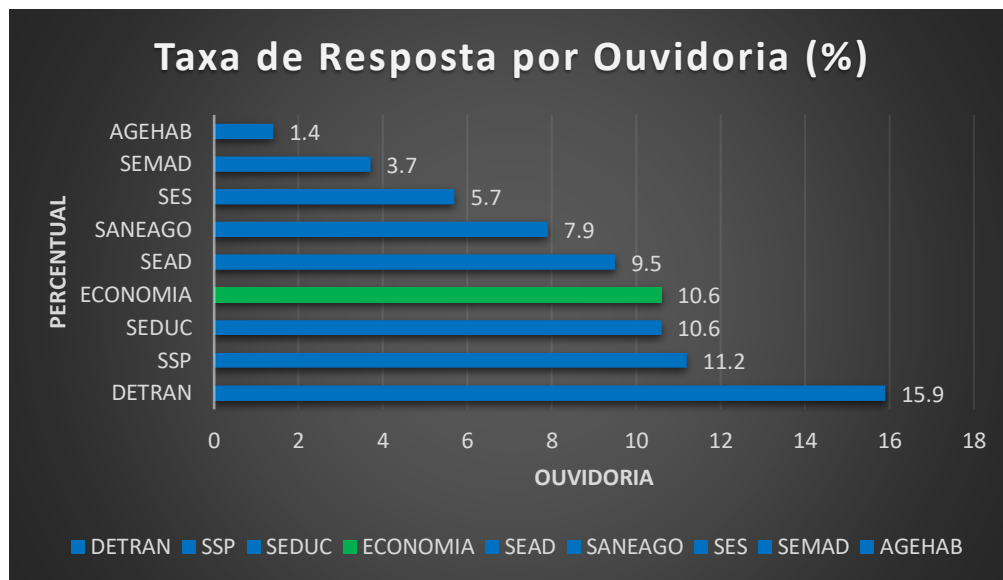


4.3 Nota Média - Top 10 Ouvidorias



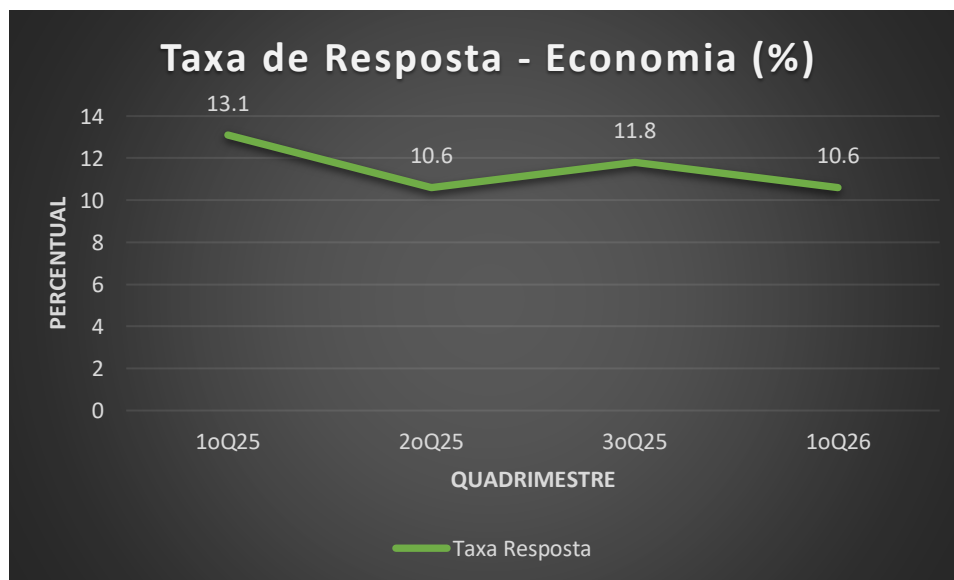
4.4 Percentual Respostas Pesquisa de Satisfação - Top 10 Ouvidorias

Percentual de usuários que responderam à pesquisa de satisfação:



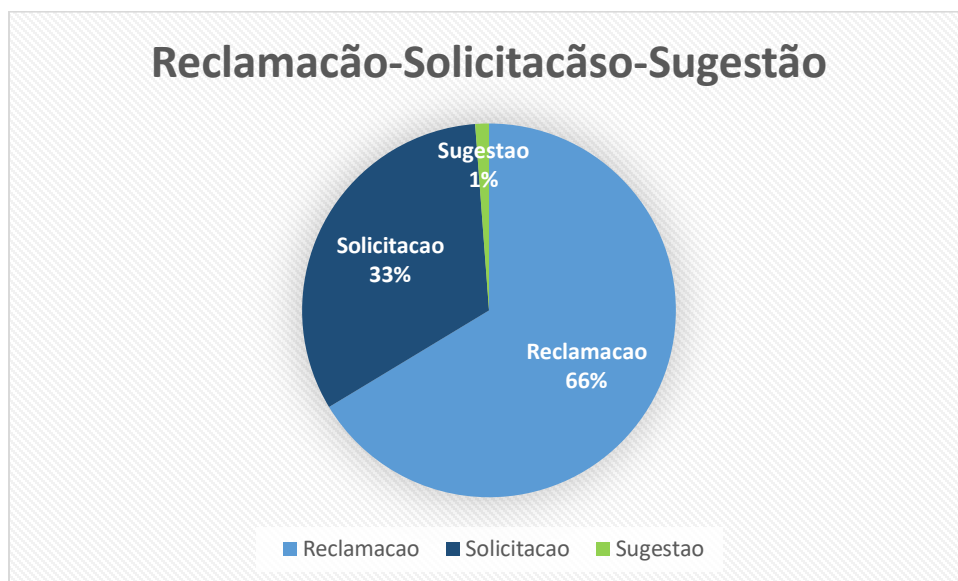
4.5 Respostas Pesquisa de Satisfação - Economia

Evolução da taxa de resposta da Economia:



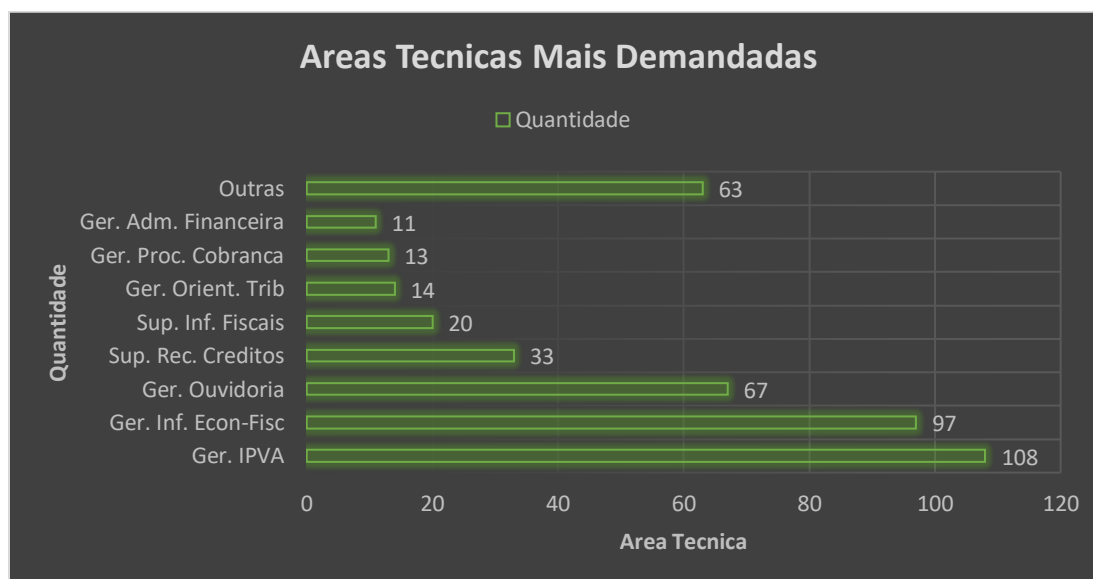
V. Reclamação-Solicitação-Sugestão

Análise específica das manifestações classificadas como Reclamação, Solicitação e Sugestão:



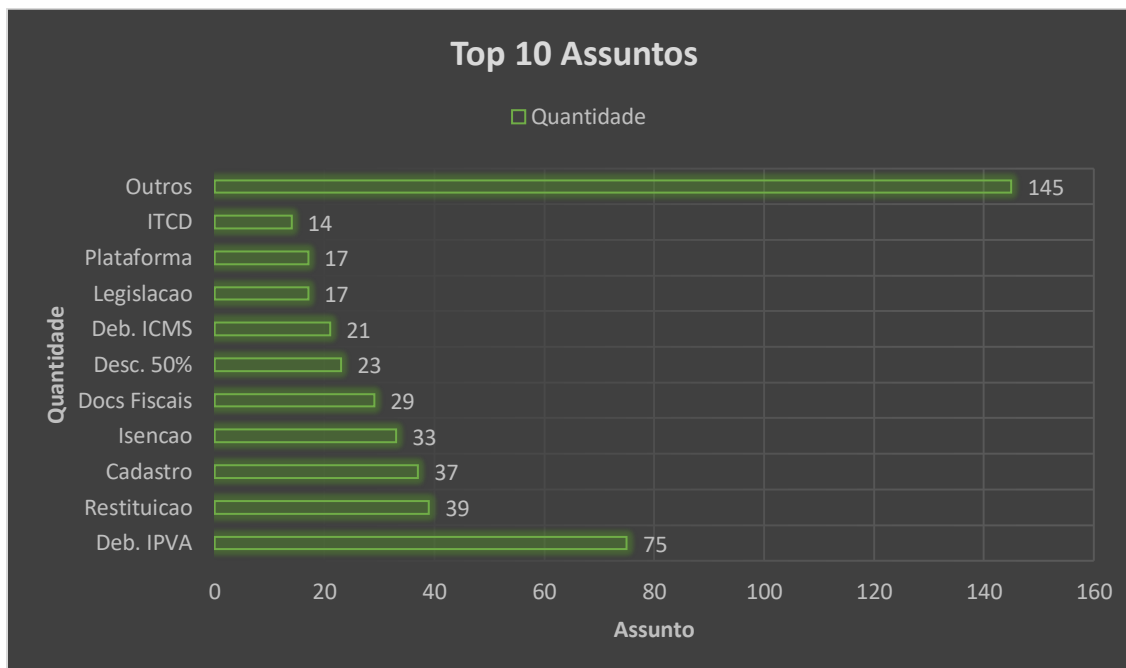
5.1. 10 Áreas Técnicas Mais Demandadas

Ranking das áreas técnicas com maior número de manifestações no período:



5.2 Assuntos

Top 10 assuntos mais demandados no período:



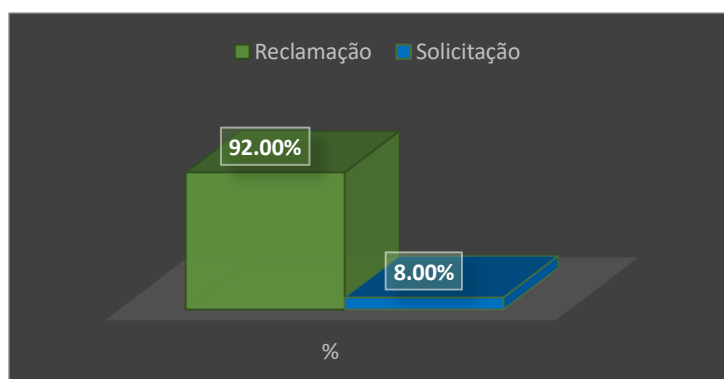
5.3 Detalhamento dos 5 assuntos mais demandados

Análise detalhada de cada um dos 10 assuntos mais demandados, com distribuição por tipo de manifestação, sub assunto, área técnica, procedência e identificação.

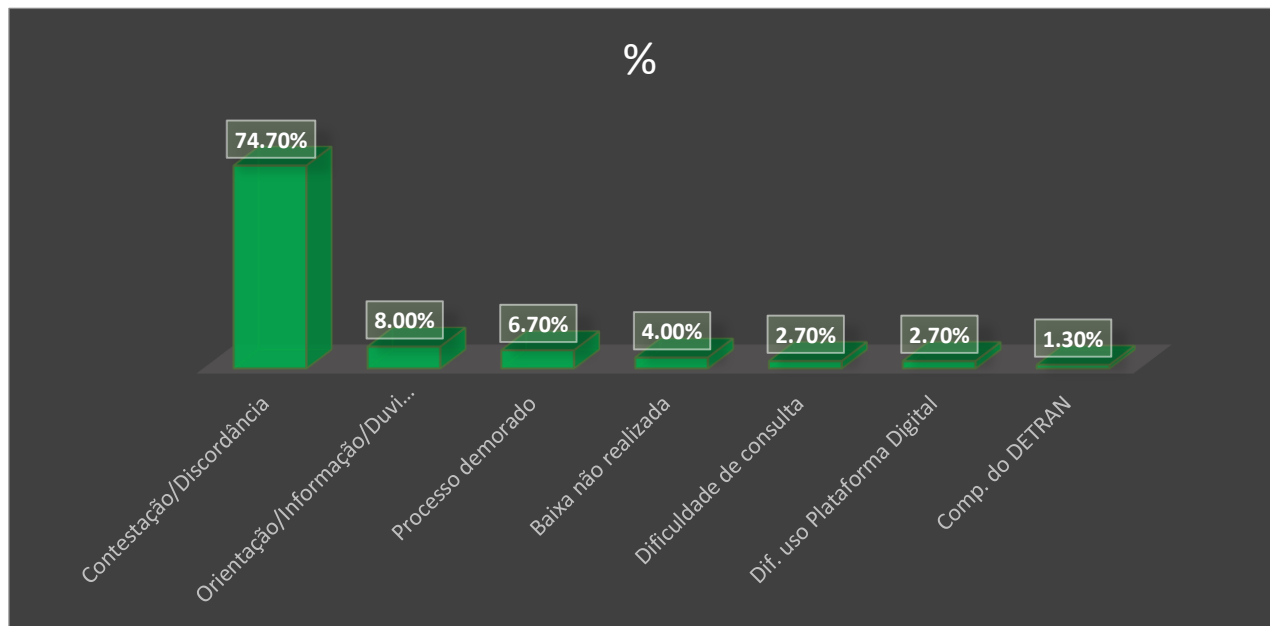
5.3.1 Débitos de IPVA

Total de manifestações: 75

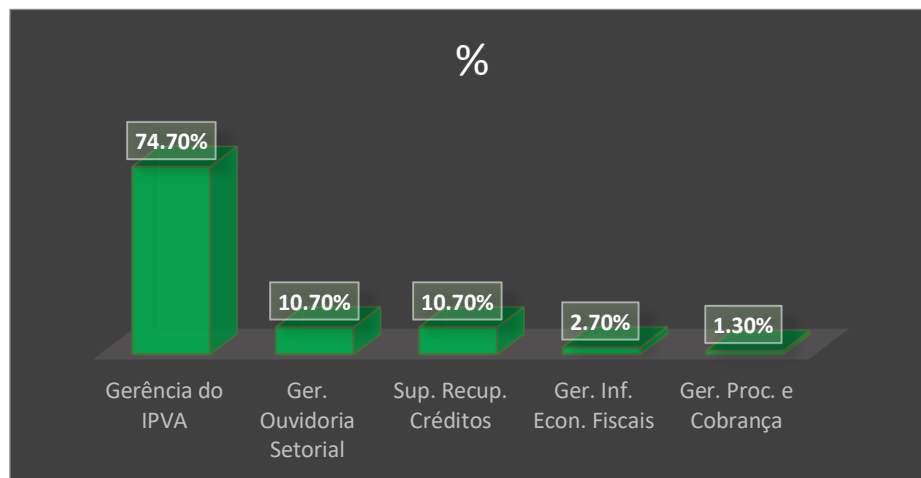
Tipo de Manifestação

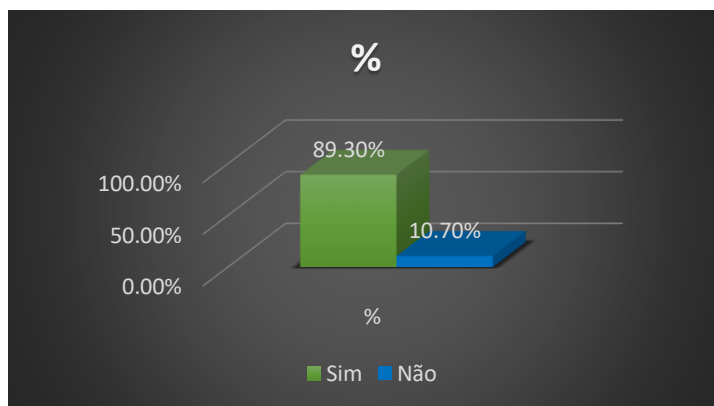
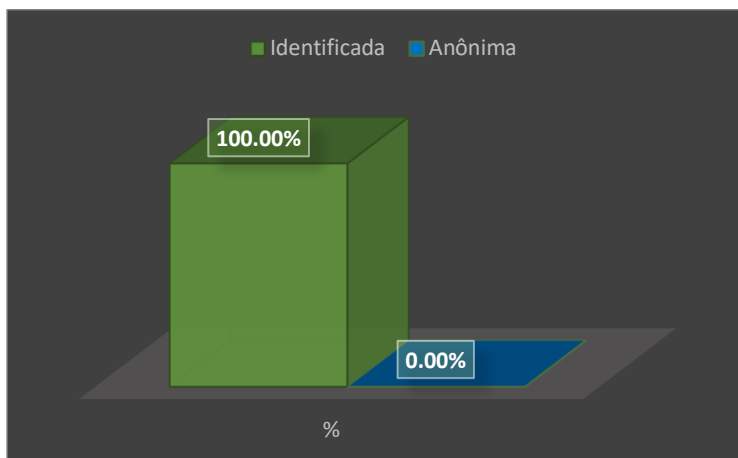
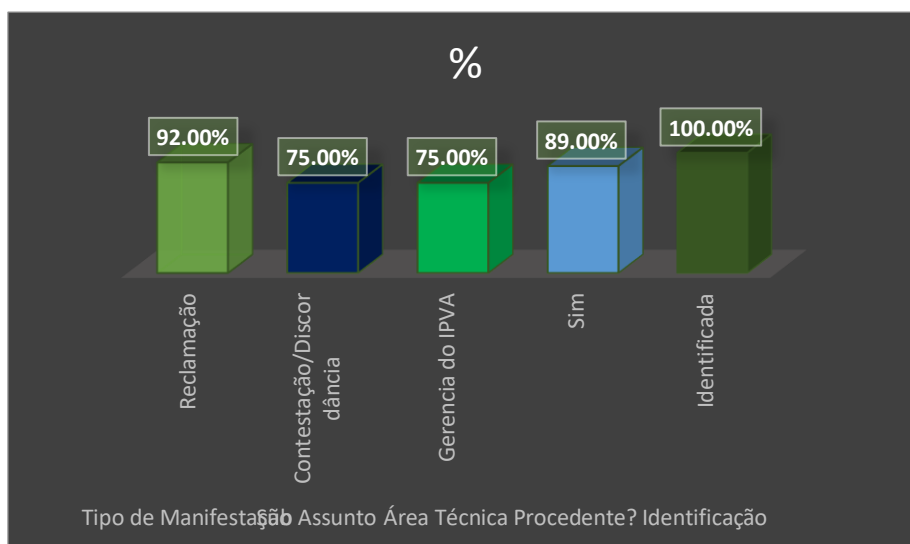


Sub Assunto



Área Técnica

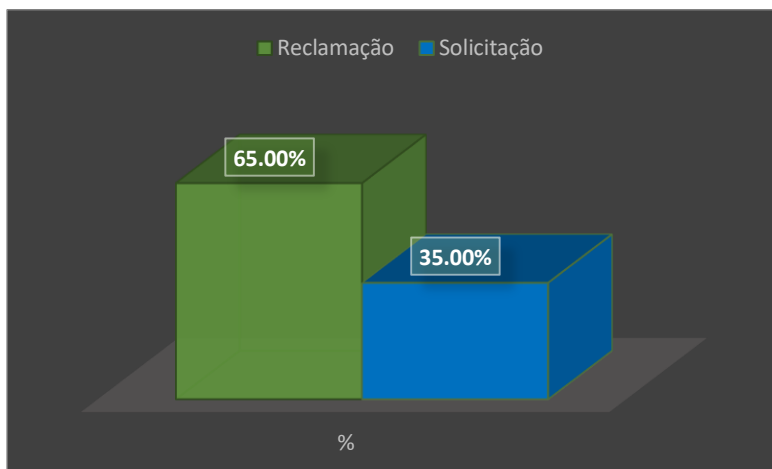


Procedente?**Identificação****Resumo**

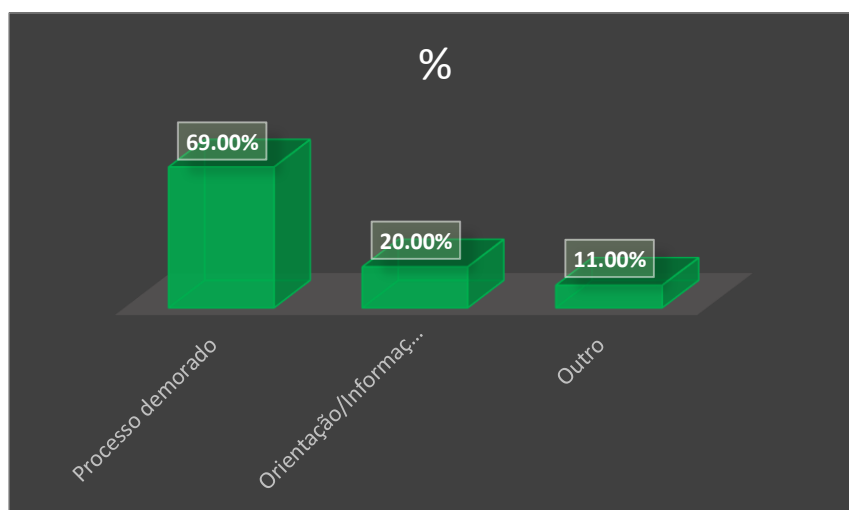
5.3.2 Restituição ICMS/IPVA/ITCD/outros

Total de manifestações: 39

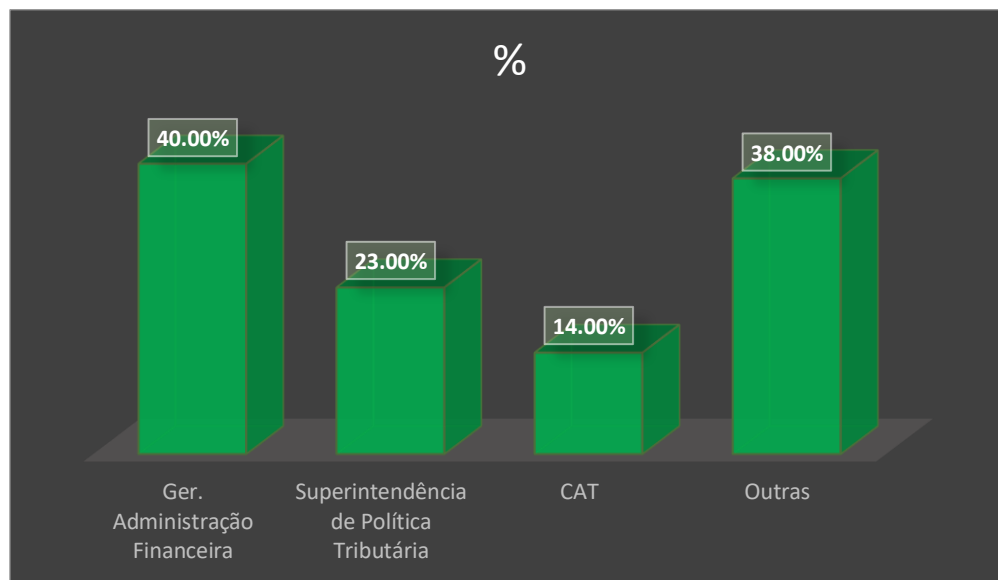
Tipo de manifestação



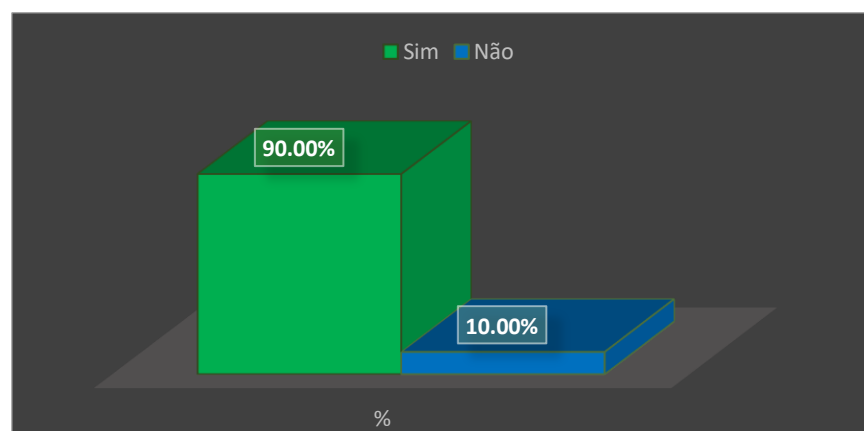
Sub Assunto



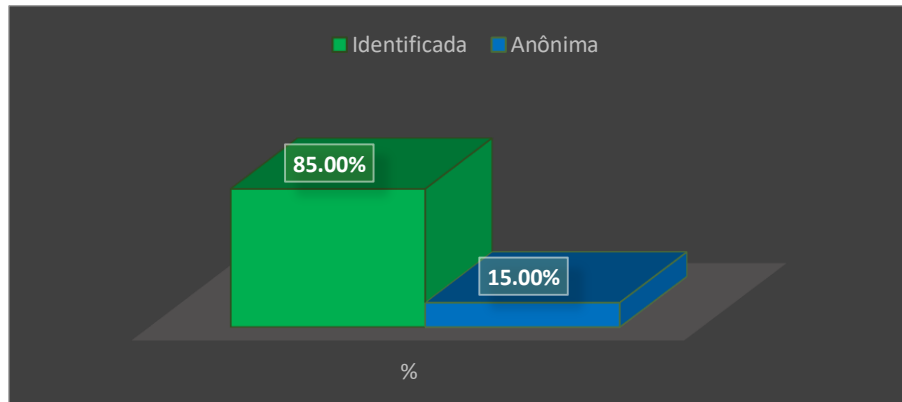
Área Técnica



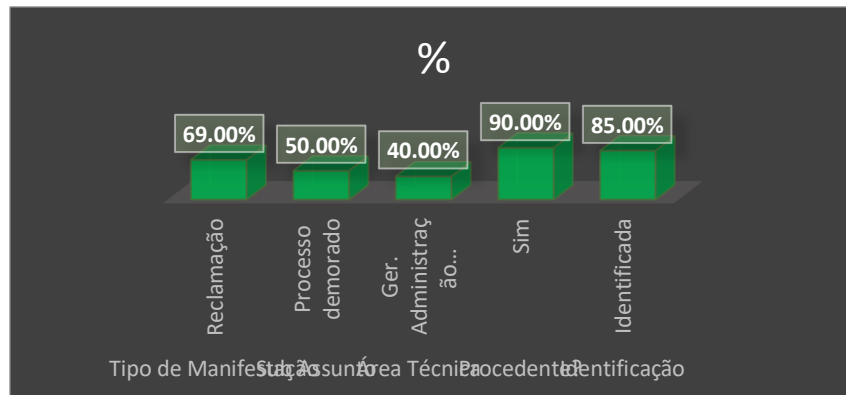
Procedente?



Identificação



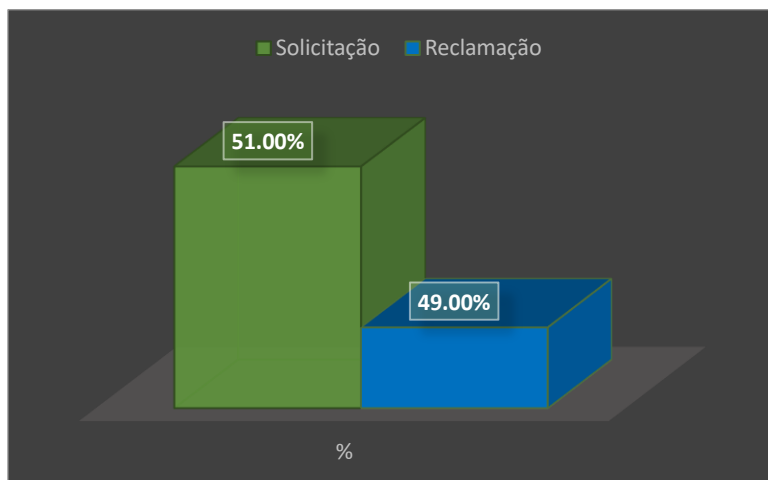
Resumo



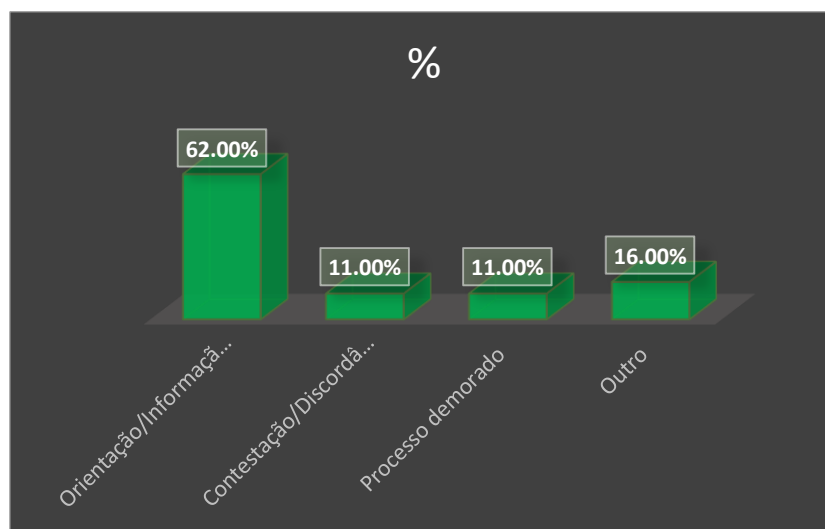
5.3.3 Cadastro Contribuinte

Total de manifestações: 37

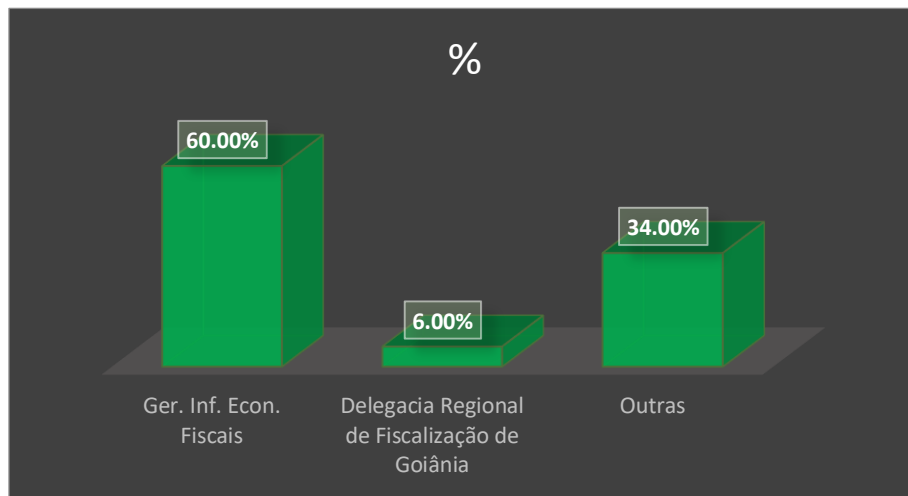
Tipo de manifestação



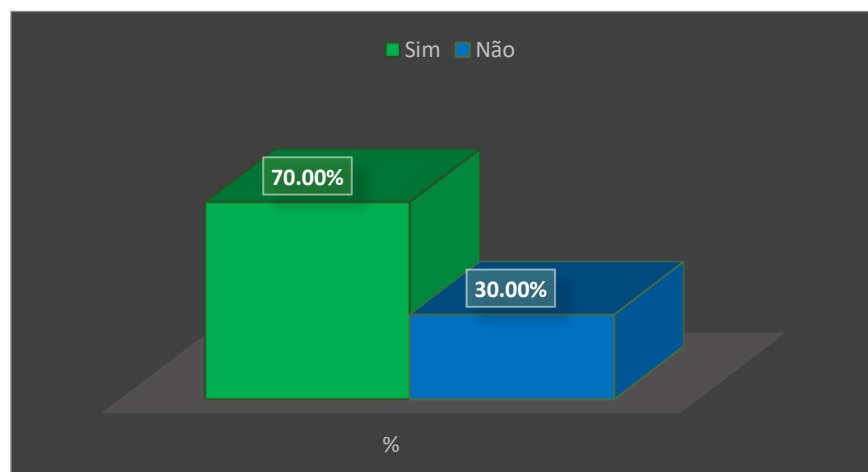
Sub Assunto



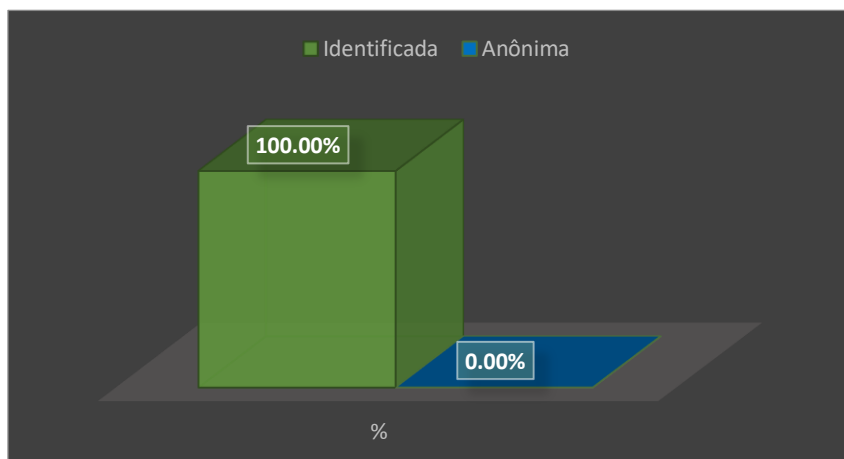
Área Técnica



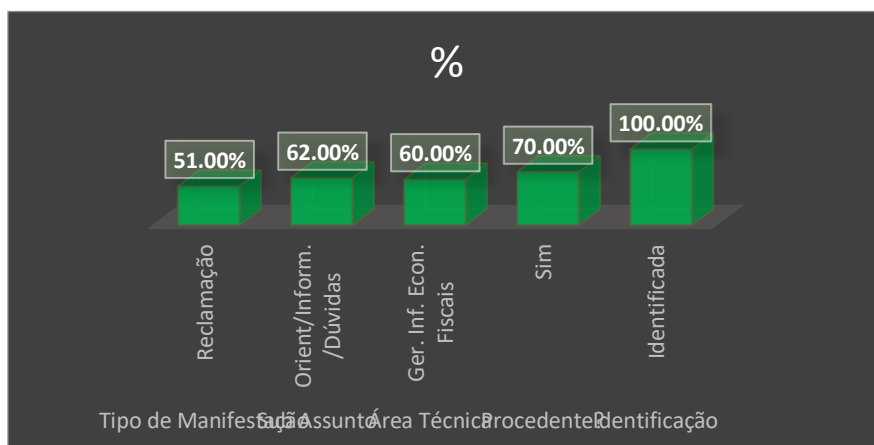
Procedente?



Identificação



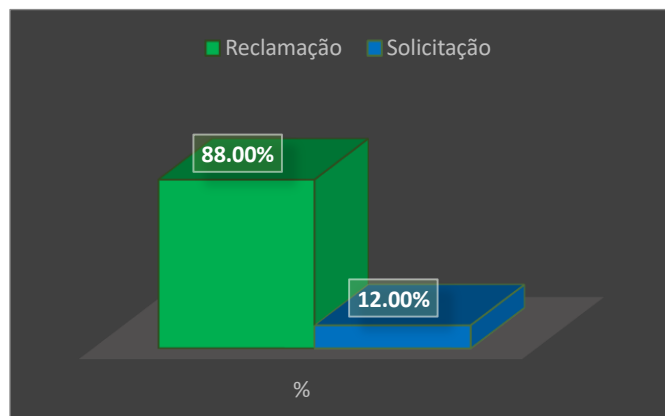
Resumo



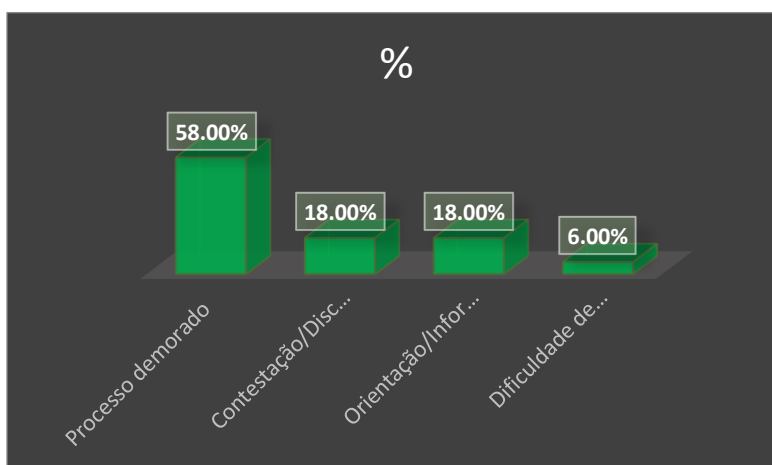
5.3.4 Isenção IPVA/ICMS - Veículo

Total de manifestações: 33

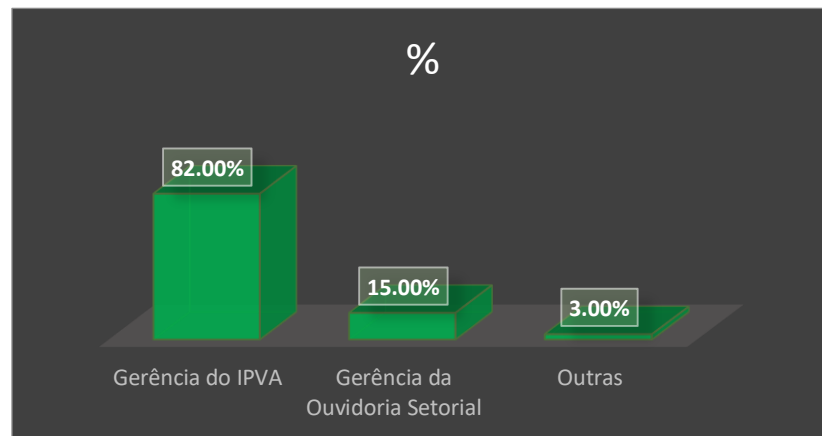
Tipo de manifestação



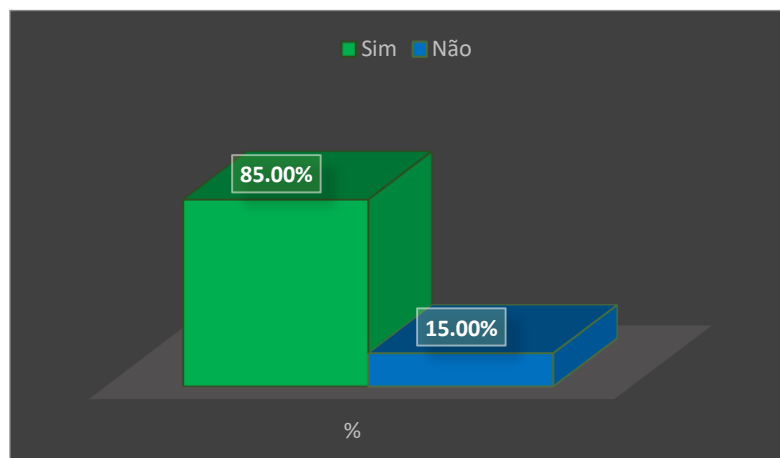
Sub Assunto



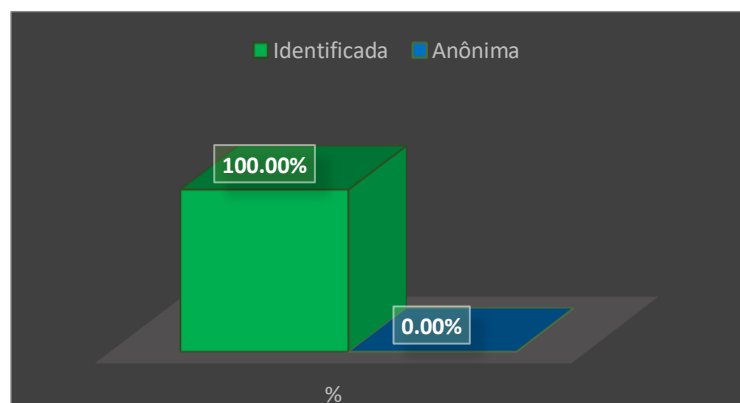
Área Técnica



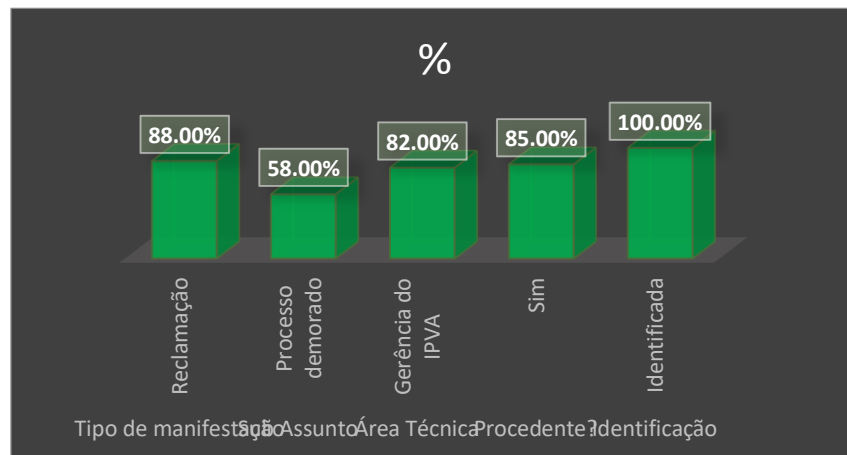
Procedente?



Identificação



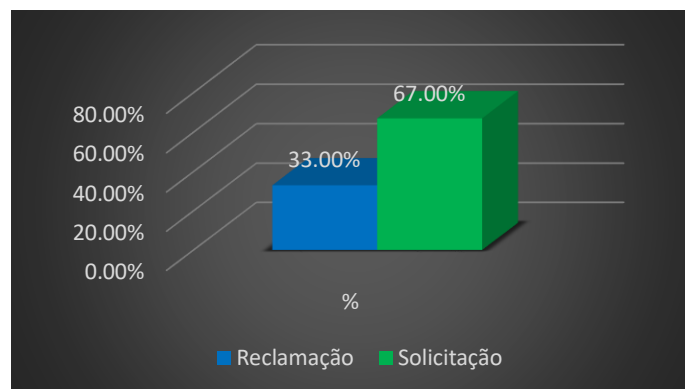
Resumo



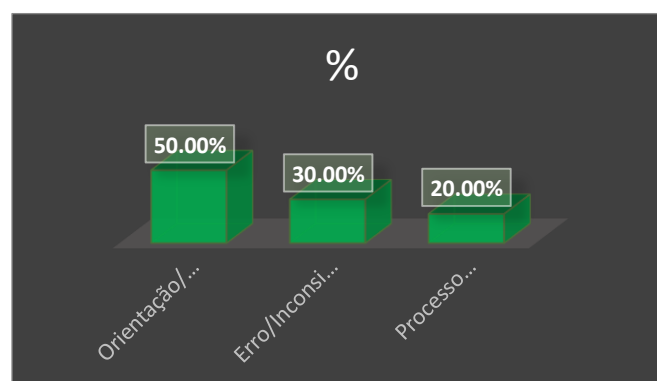
5.3.5 Emitir Documentos Fiscais de ICMS

Total de manifestações: 27

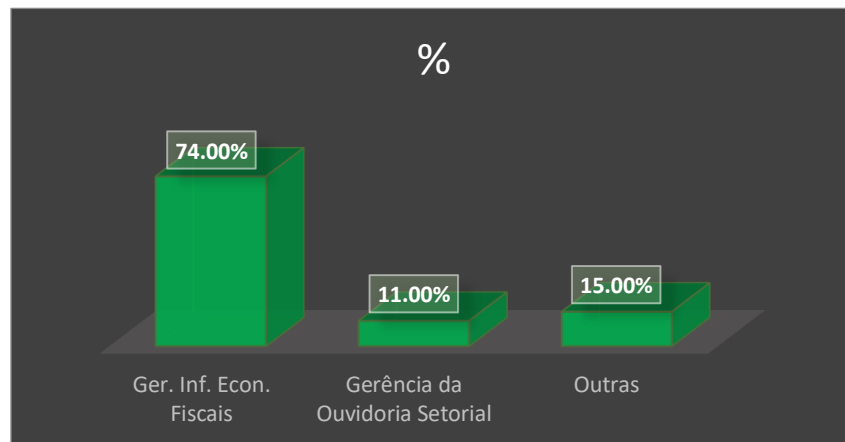
Tipo de manifestação



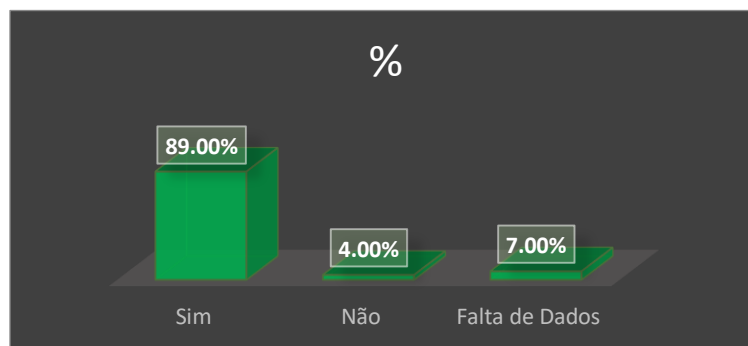
Sub Assunto



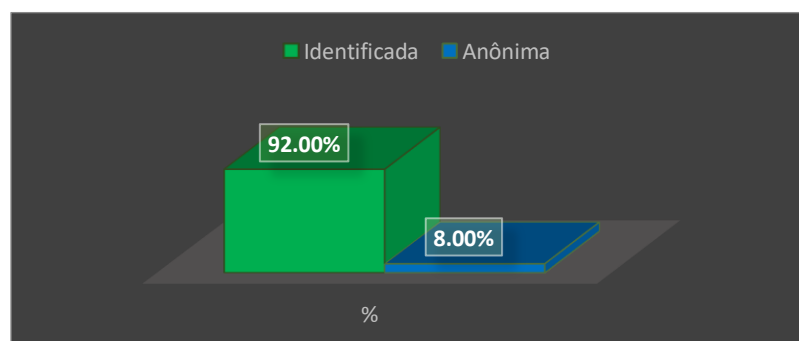
Área Técnica



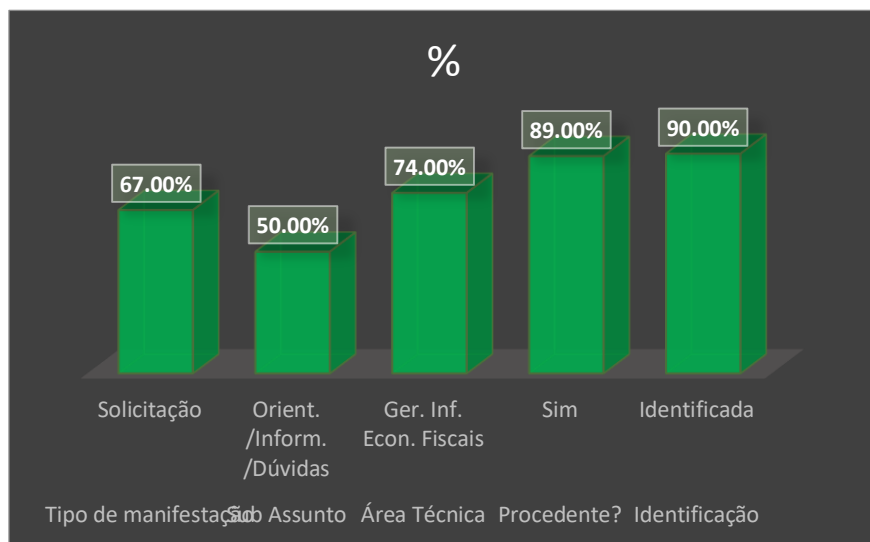
Procedente?



Identificação

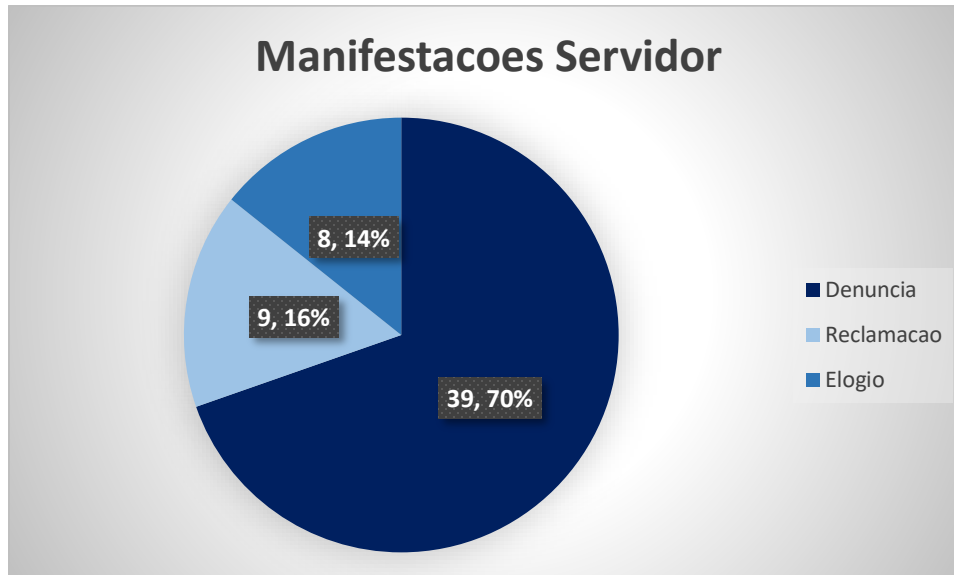


Resumo

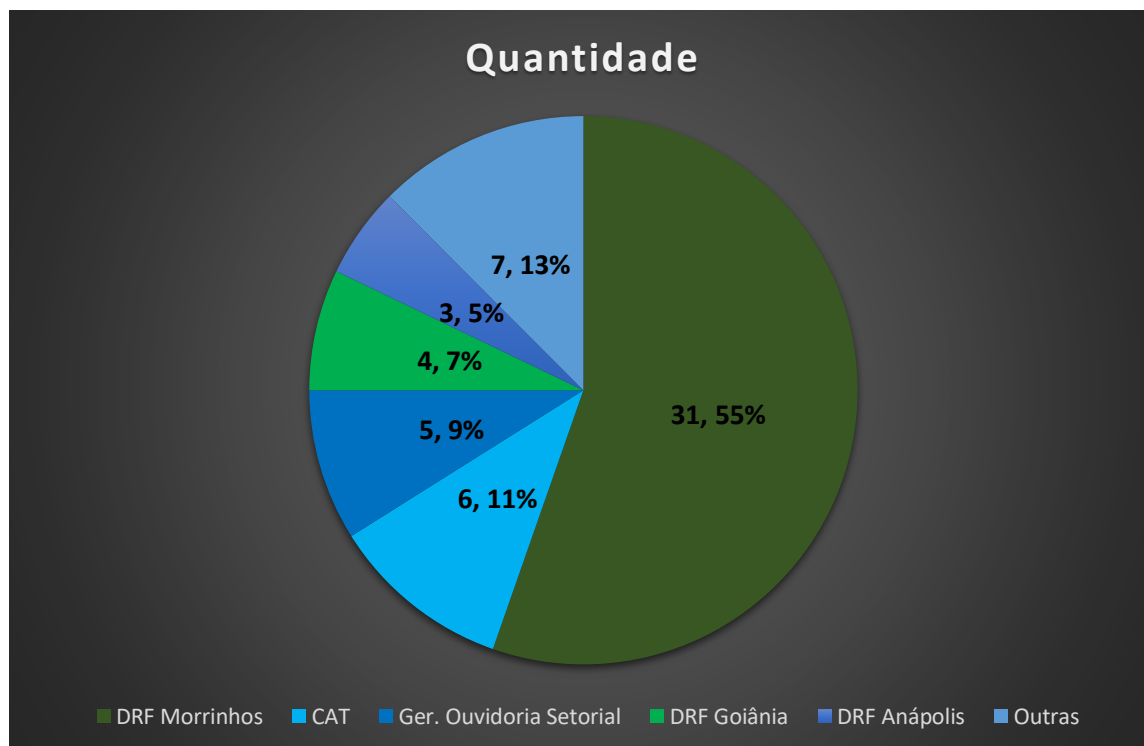


VII. Servidor

Manifestações relacionadas a servidores públicos da Secretaria de Estado da Economia:

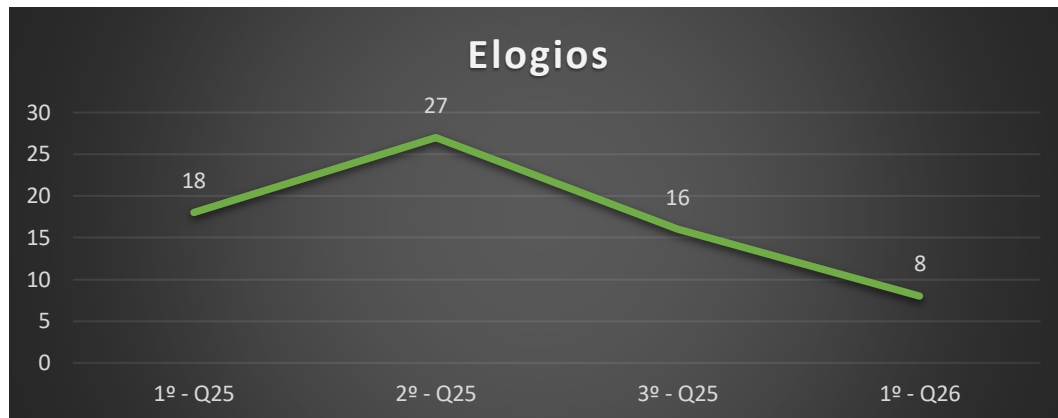


7.1 Distribuições por Área



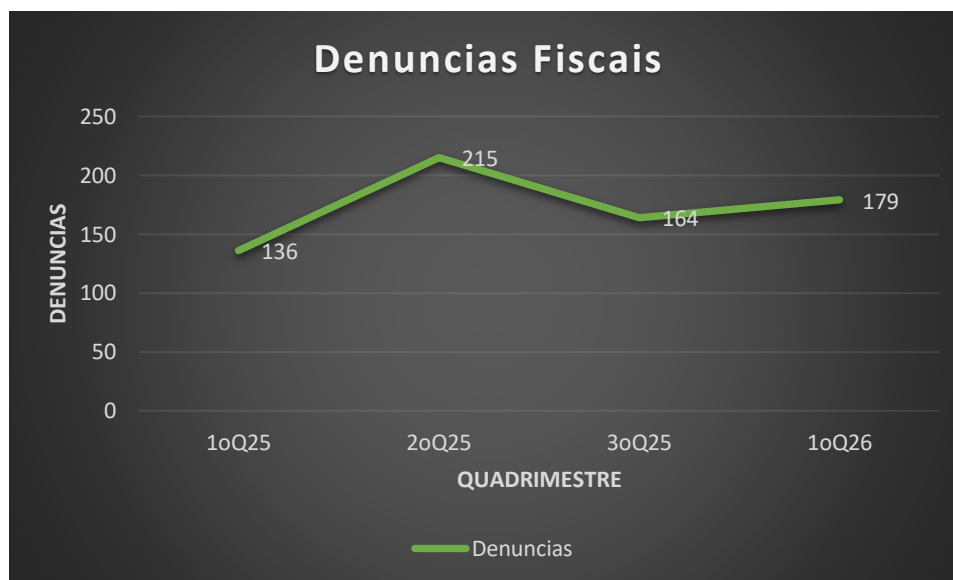
7.2 Elogios

Evolução dos elogios recebidos:

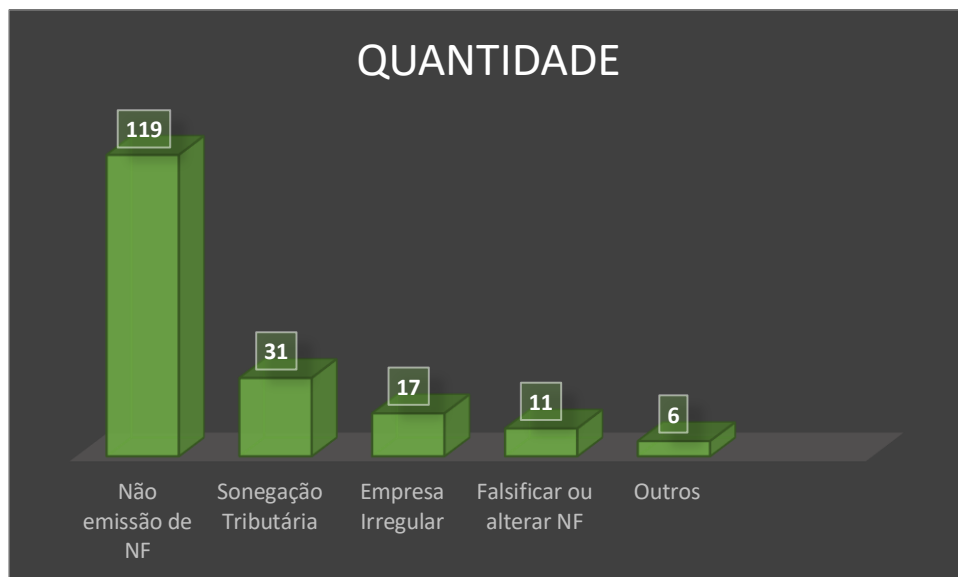


VIII. Fiscalização Tributária

Análise das denúncias fiscais recebidas no período:



8.1 Denúncias por Assunto

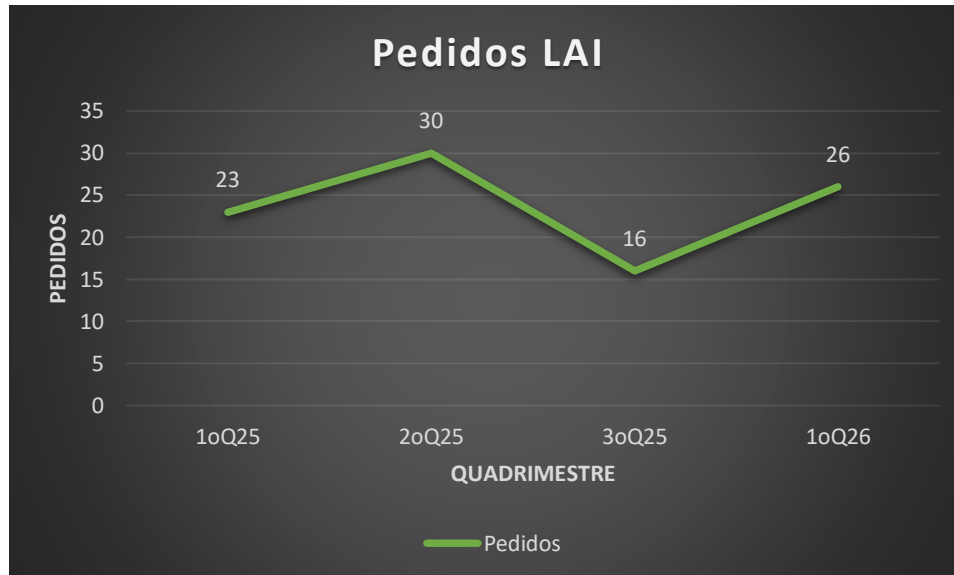


8.2 Denúncias por Área

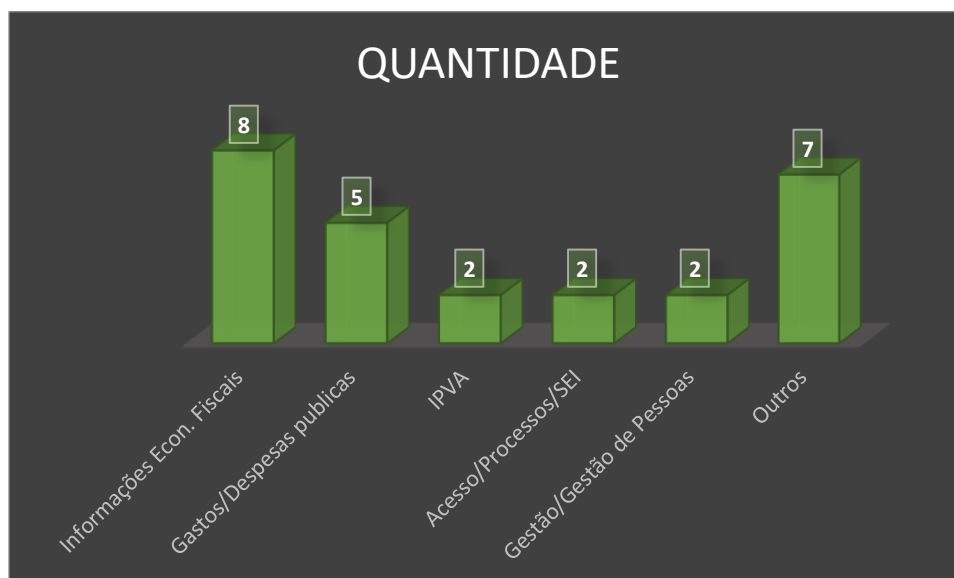


IX. LAI

Análise dos pedidos de acesso a informação (Lei de Acesso a Informação):

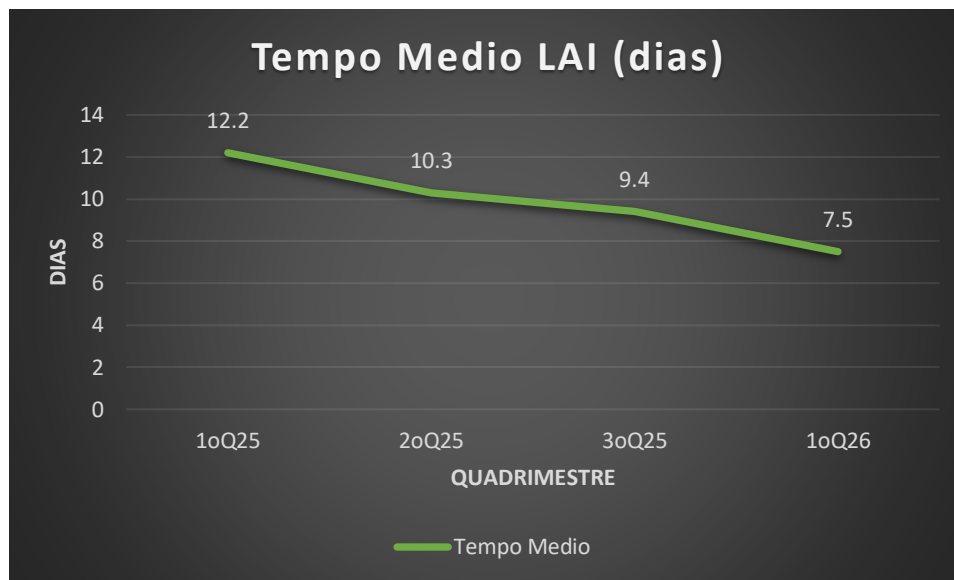


9.1 LAI por Assunto

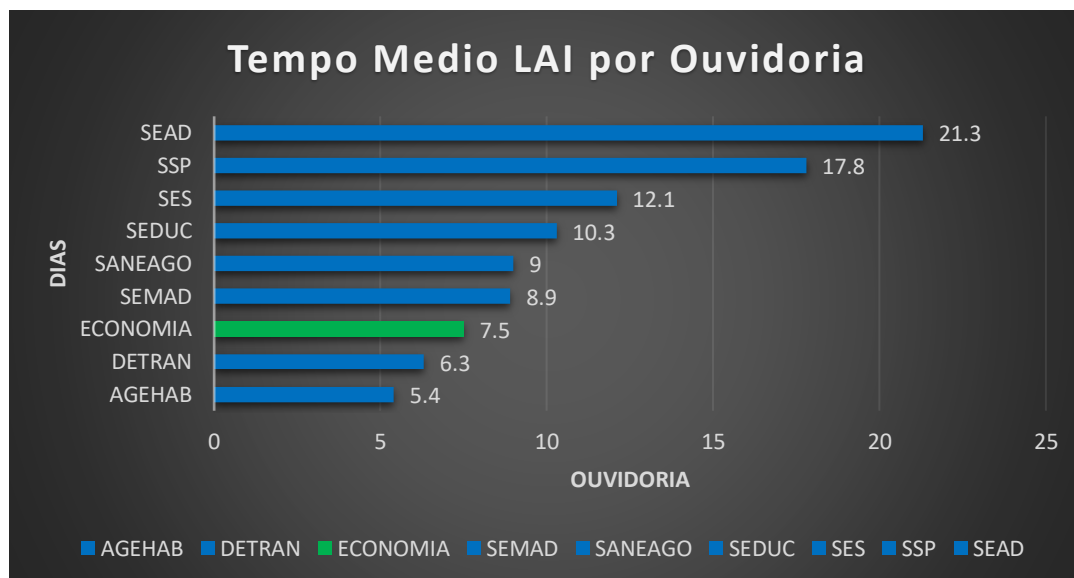


9.2 Tempo Médio de Resposta LAI

Evolução do tempo médio de resposta dos pedidos LAI (dias):

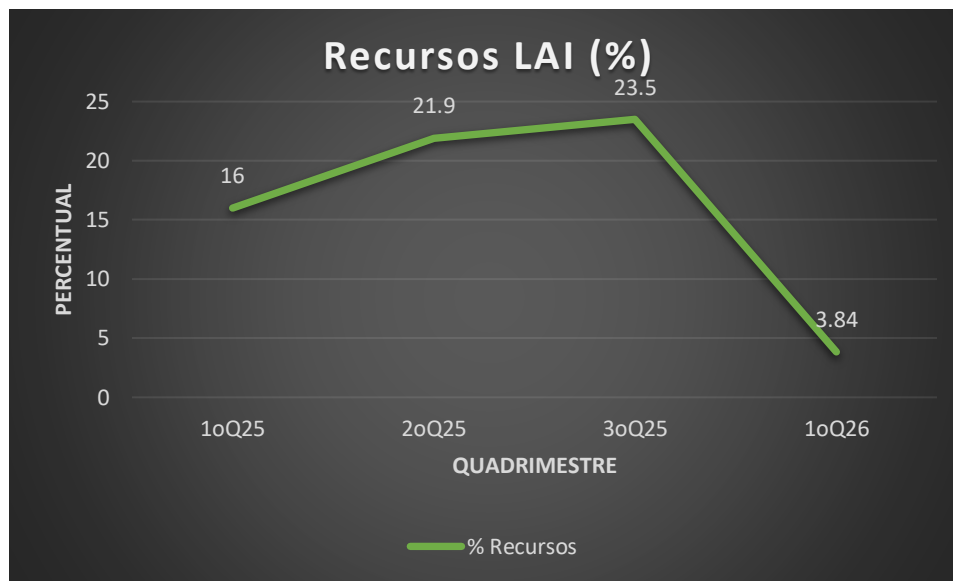


9.3 Tempo Médio LAI - Top 10 Ouvidorias



9.4 Recursos LAI

Percentual de pedidos LAI que resultaram em recurso:



X. Conclusões

10.1 Insight

O 1º Quadrimestre de 2026 apresentou uma redução significativa no volume de manifestações recebidas (739), representando uma queda de 12% em relação ao quadrimestre anterior (840). Essa tendência de redução pode ser atribuída as melhorias implementadas nos processos de atendimento e a maior disponibilização de informações nos canais digitais da Secretaria.

O tempo médio de resposta de 4,9 dias demonstra o compromisso da equipe com a celeridade no atendimento, mantendo-se dentro dos prazos legais estabelecidos pela Lei no 13.460/2017.

10.2 Leitura dos Dados

A análise dos dados revela que as reclamações continuam sendo o tipo de manifestação predominante (300 ocorrências, 40,6%), seguidas pelas denúncias (259, 35,0%). Os assuntos relacionados ao IPVA permanecem como a principal demanda, com destaque para débitos e isenções.

A nota média de satisfação de 7,5 e a resolutividade de 51% indicam oportunidades de melhoria, especialmente no que tange a clareza das respostas e a resolução efetiva das demandas.

10.3 Pontos Críticos Identificados

- Tempo de tramitação percebido pelo cidadão ainda elevado em alguns serviços.
- Alta concentração em temas de IPVA.
- Qualidade das respostas impactando a satisfação.

10.4 Direcionadores Estratégicos

- Expansão do autoatendimento.
- Padronização das respostas.
- Integração com áreas técnicas.
- Gestão ativa de indicadores.

10.5 Interpretação Geral

O cenário indica maturidade operacional, com necessidade de evolução qualitativa. O expressivo número de denúncias fiscais (179) reforça a importância da ouvidoria como canal de combate à sonegação e de promoção da justiça fiscal no Estado de Goiás.

XI. Plano de Ação 2026

Nº	Meta / Ação	Indicador	Prazo	Responsável
1	Reduzir tempo médio de resposta	≤ 4 dias	Dez/2026	Ouvidoria
2	Elevar resolutividade	≥ 60%	Dez/2026	Ouvidoria
3	Reduzir respostas insatisfatórias	≤ 2%	Dez/2026	Ouvidoria
4	Implantar chatbot GEOS	Implementado	Set/2026	TI/Ouvidoria
6	Aprimorar painel IMB	Ativo	Até Dez/2026	Ouvidoria/CGE/IMB
8	Ampliar pesquisa satisfação	≥ 15%	Dez/2026	Ouvidoria
9	Reuniões com áreas técnicas	4/ano	Trimestral	Ouvidoria
10	Mapear causas recorrentes	Relatório	Nov/2026	Ouvidoria
11	Reunião mensal com equipe para análise da Pesquisa de Satisfação	12/ano	Jun/2026	Ouvidoria
12	Divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria	12 Banners	Ago/26	Comunicação/Ouvidoria
13	Aprimoramento e atualização Carta de Serviços	Todos serviços	Dez/26	Ouvidoria/GEMOD/Áreas Técnicas

