



Secretaria de
Estado da
Economia



Ouvidoria Setorial Economia

Relatório Gerencial

2025



RELATÓRIO GERENCIAL 2025

ESTE RELATÓRIO GERENCIAL APRESENTA OS RESULTADOS OPERACIONAIS, ESTATÍSTICOS E GERENCIAIS DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA ECONOMIA, REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2025, EM ALINHAMENTO AOS PRINCÍPIOS DE TRANSPARÊNCIA, EFICIÊNCIA E CONTROLE SOCIAL



ATENDE AO ART. 19, XIV, DO REGULAMENTO DA ECONOMIA (DECRETO Nº 10.516/2024), QUE ATRIBUI À OUVIDORIA A ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS E GERENCIAIS, E ÀS DIRETRIZES DO MANUAL DE MATURIDADE DAS OUVIDORIAS DO ESTADO DE GOIÁS – NÍVEL 3.

Manifestações de Ouvidoria 2025

SGO-E

A Ouvidoria Setorial da ECONOMIA utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas, do tratamento da demanda, sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis. Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da Economia, responsáveis pelo dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.



Acréscimo de 13% no
último ano



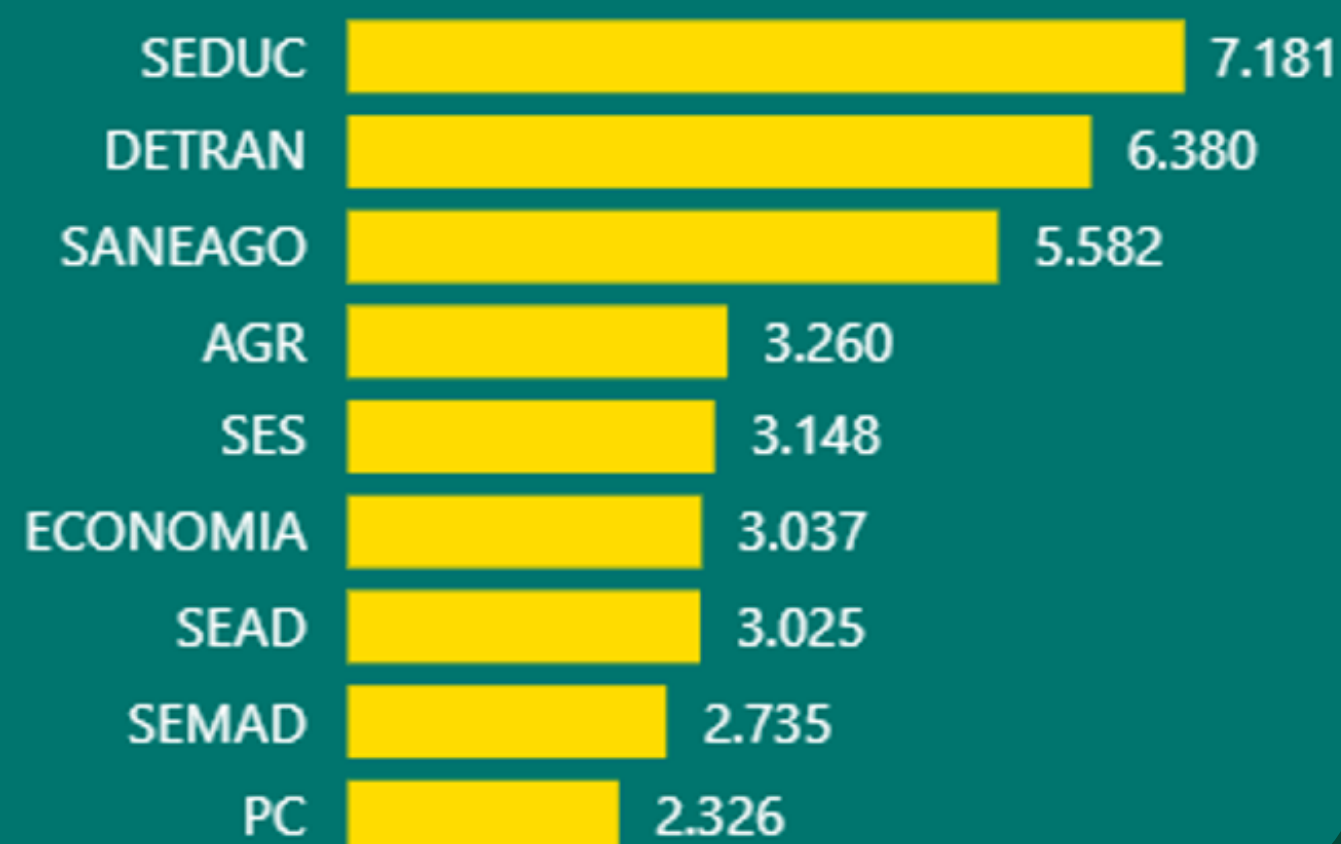
Total de manifestações

3.025

Maior volume desde 2020

Somos a 6º
Ouvidoria mais
demandada do
Estado de
Goiás.

Gráfico 1: Qtd. de Manifestações por Órgão

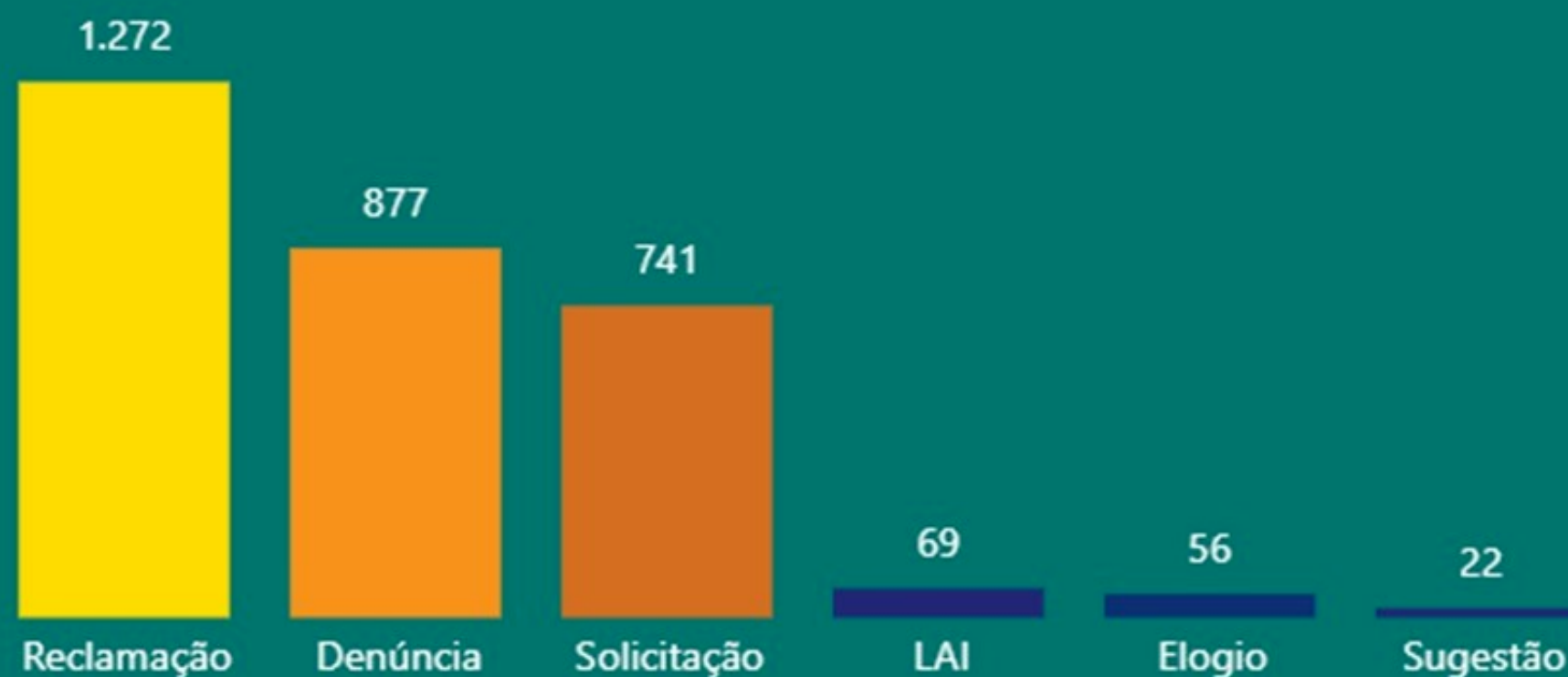


Distribuição por Tipo de Manifestação

2025

SGO-E

Gráfico 4: Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação

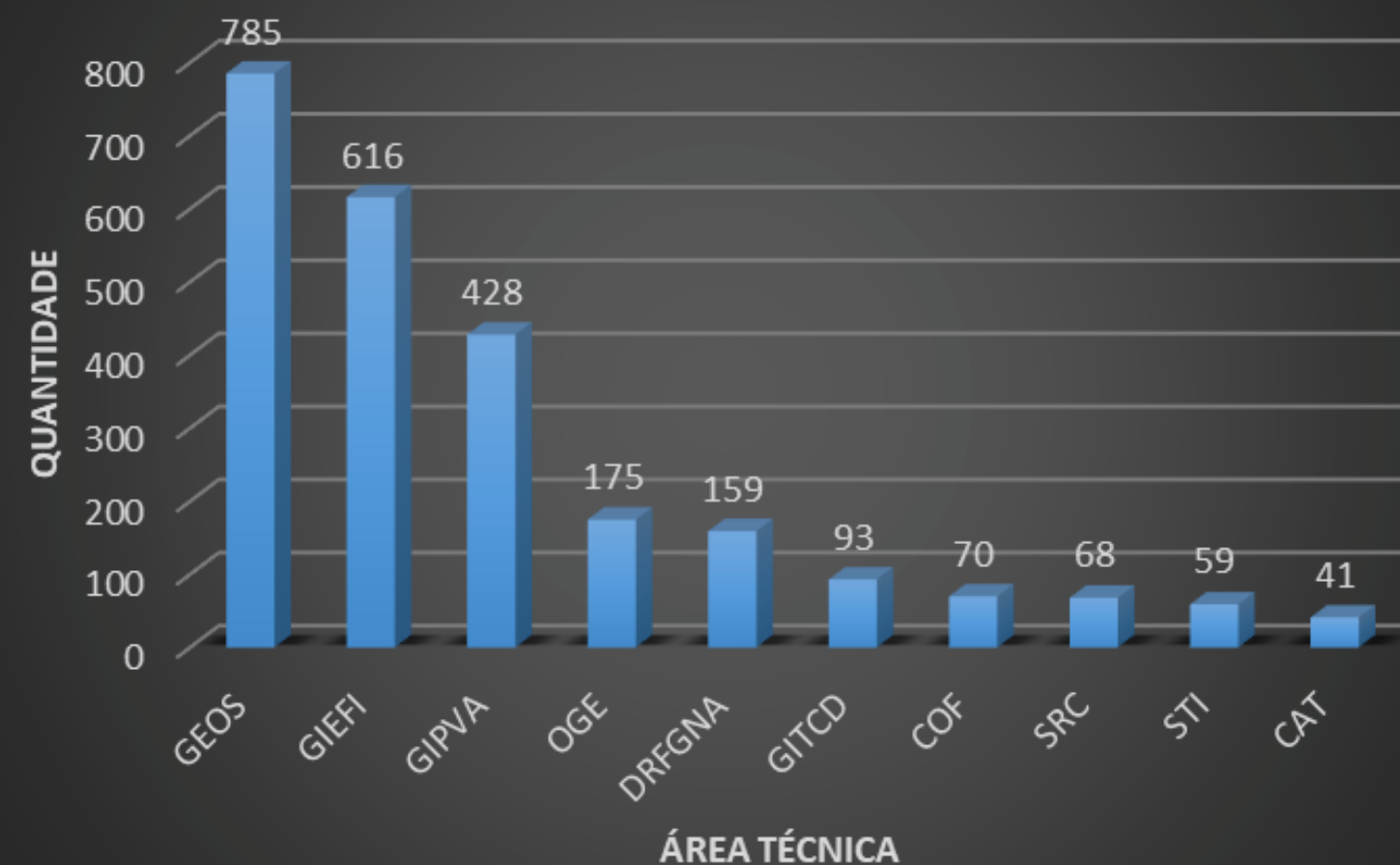


Predominância de manifestações reativas (reclamações e denúncias), reforçando a necessidade de ações preventivas e de comunicação.

10 ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDAS

2025
SGO-E

Manifestações por área Técnica



As 10 áreas técnicas mais
demandas correspondem a
82% do total

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 4,8 DIAS.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

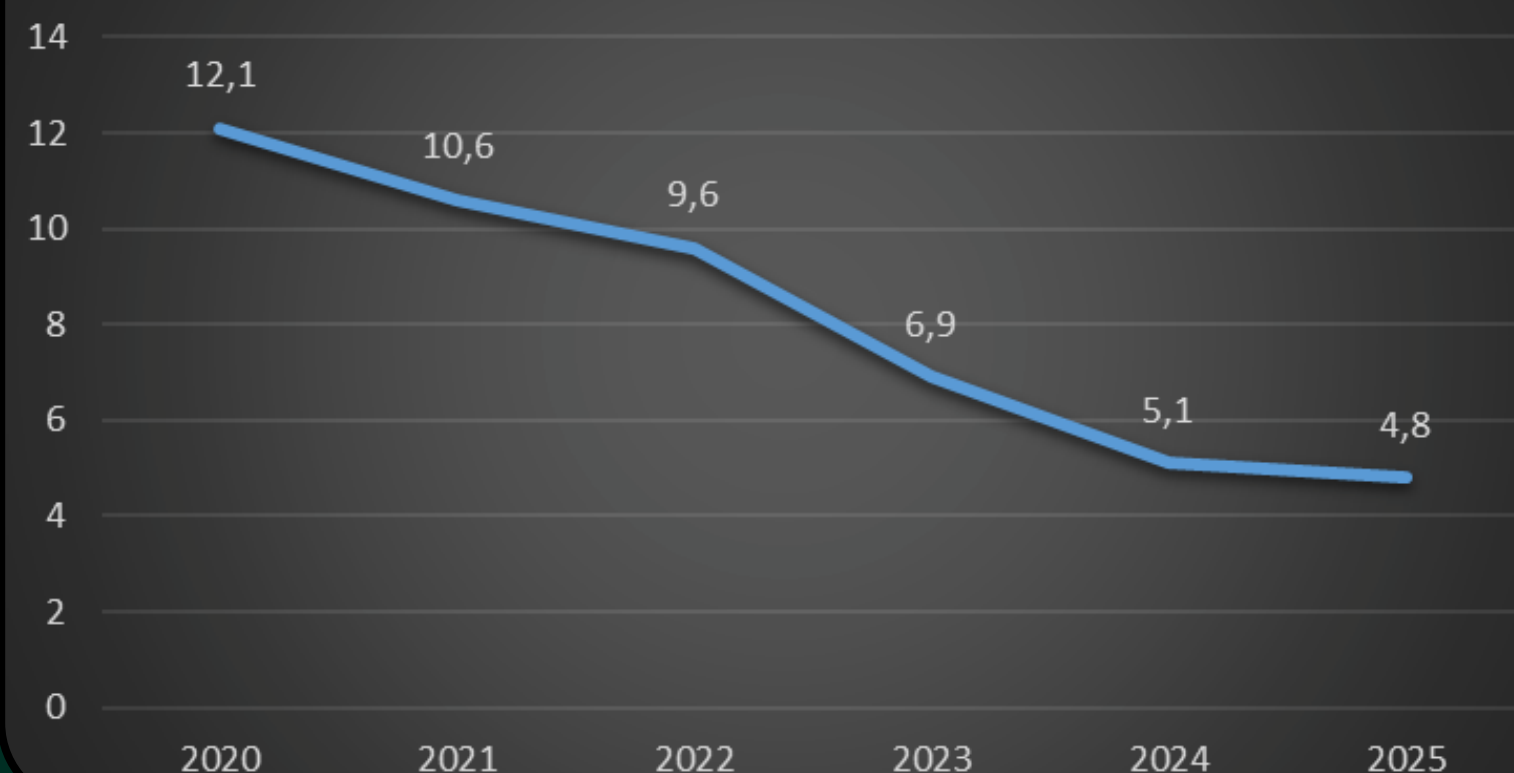
Redução contínua desde 2020



O tempo de resposta é o período de dias contabilizado desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, o prazo para a resposta conclusiva à manifestação. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

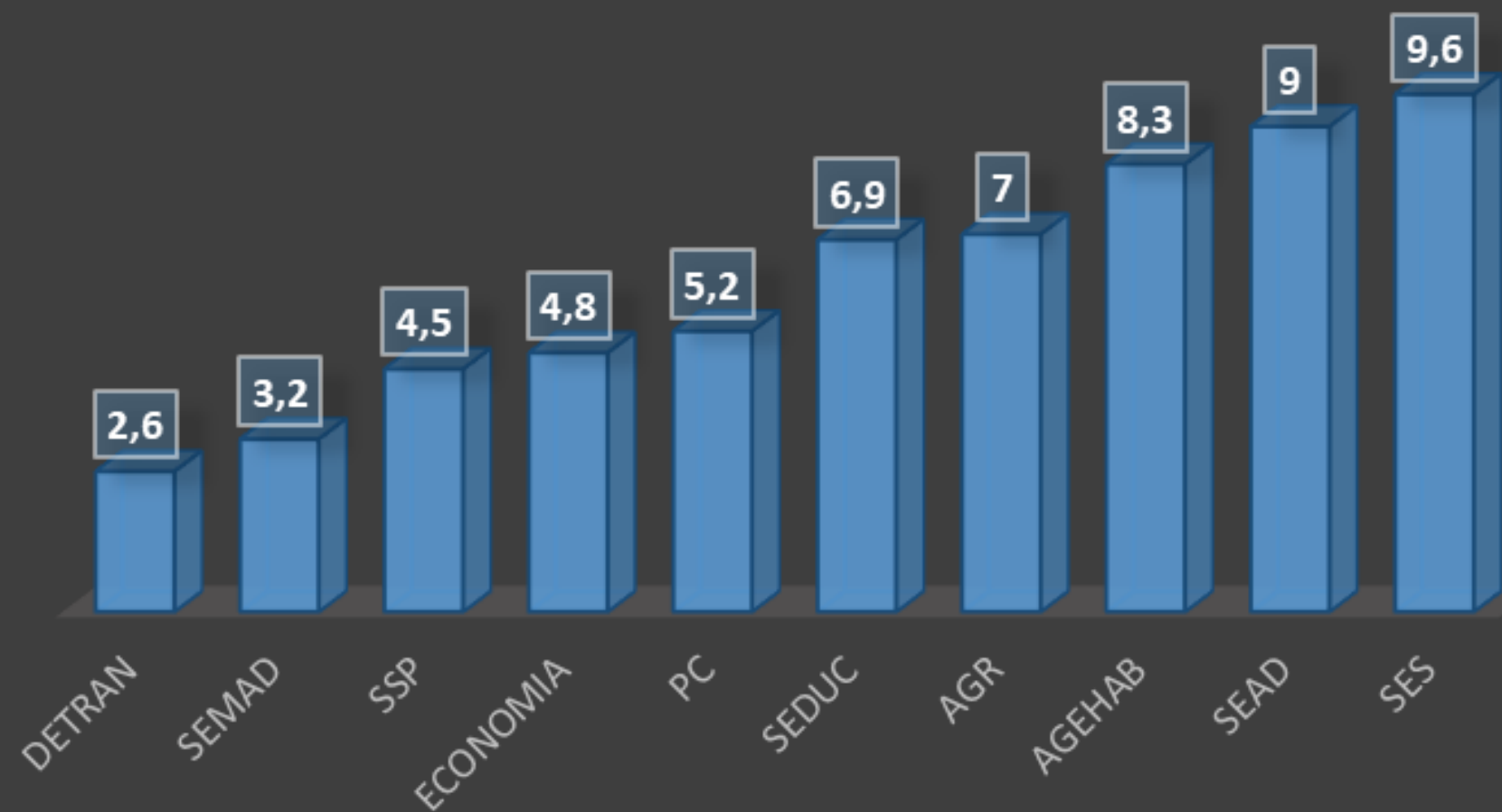
Tempo médio resposta (dias)



2025

COMPARATIVO DO TEMPO DE RESPOSTA

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)



7º mais mais célere entre
as 10 ouvidorias mais
demandadas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO **Usuários** do **Sistema de** **Ouvidorias**

Do total das 3025 manifestações tratadas no
Sistema de Gestão de Ouvidoria obtivemos:

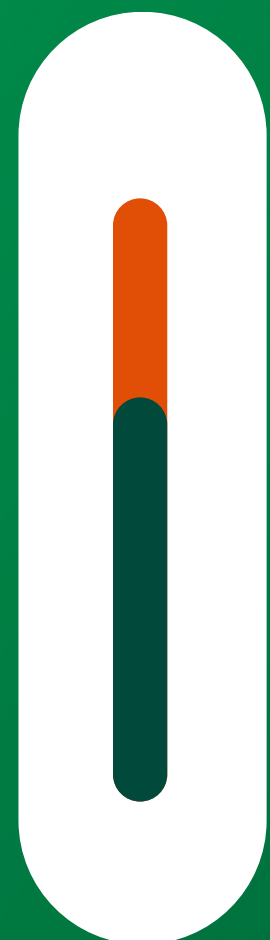
11,8% DE PARTICIPAÇÃO

7.4 NOTA MÉDIA DE SATISFAÇÃO

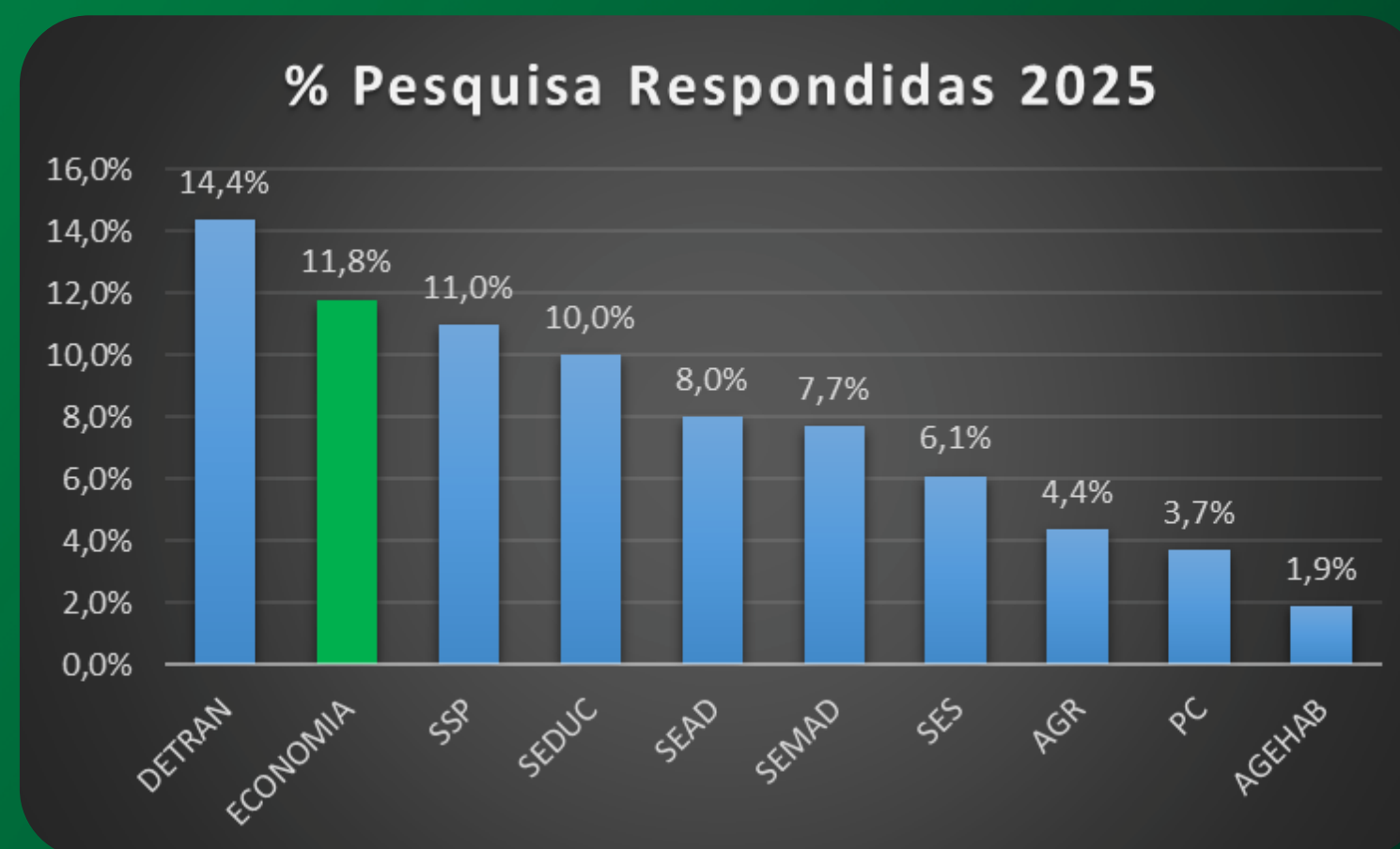
51% RESOLUTIVIDADE PERCEBIDA



Indica necessidade de
aprimorar a percepção de
solução efetiva pelo
usuário.

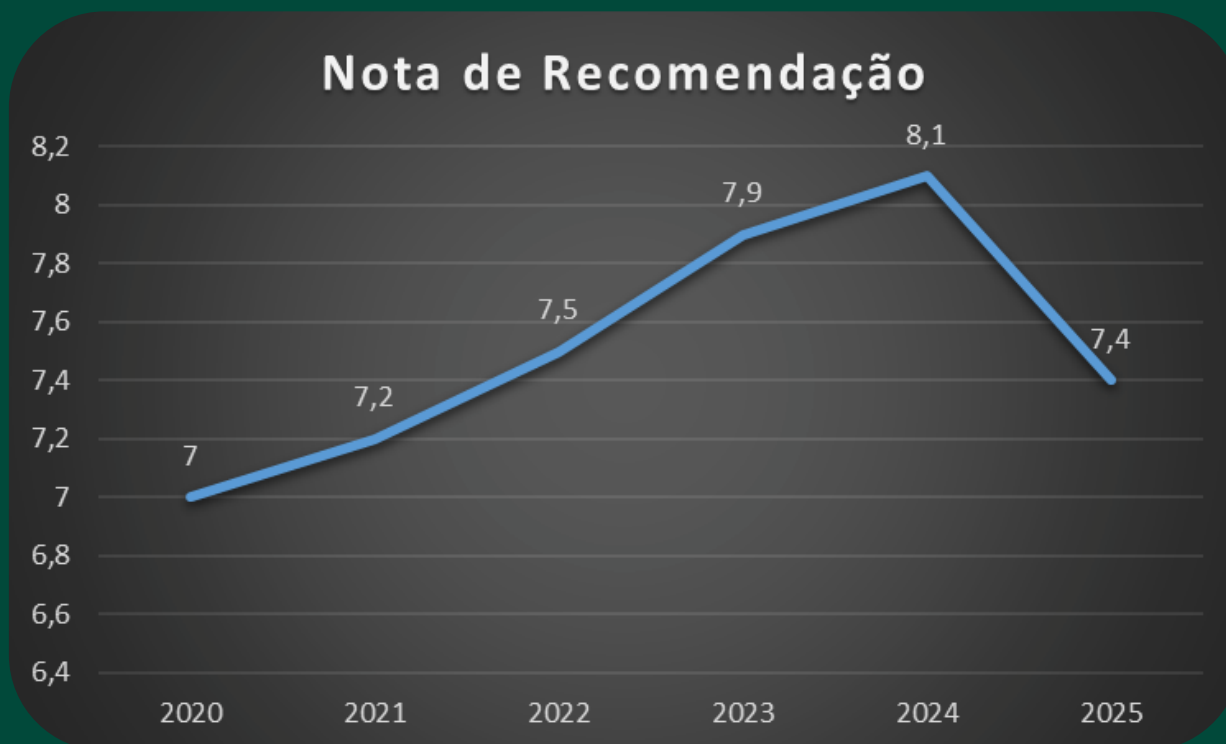


% DE PESQUISAS RESPONDIDAS

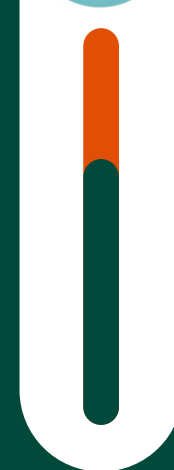




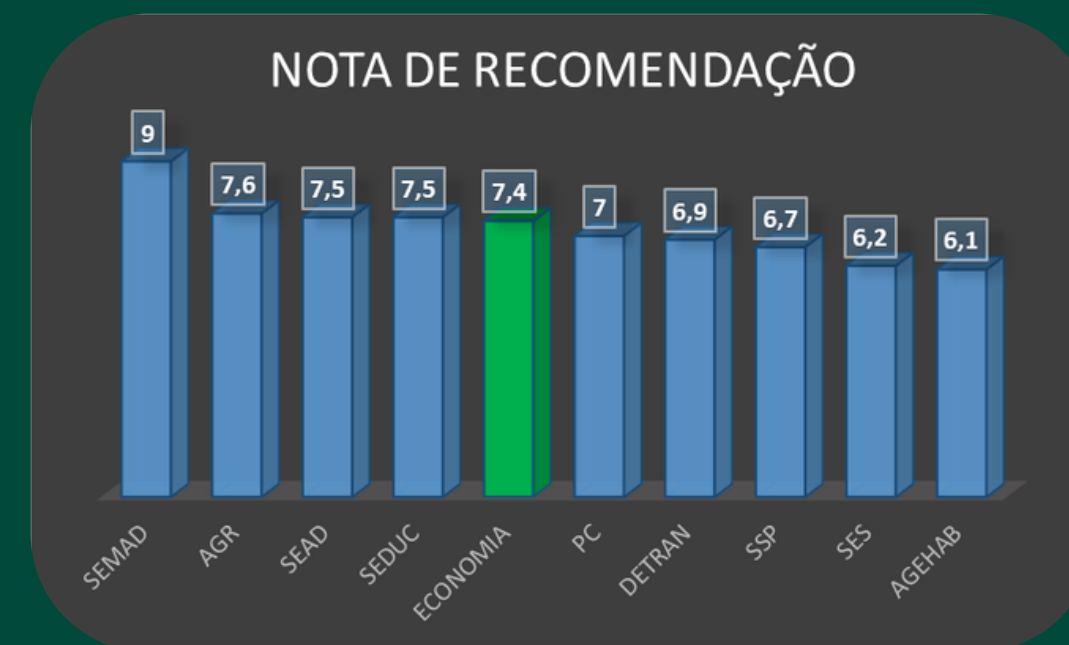
Nota de Recomendação



Dentre as 10 ouvidorias mais demandas, a Economia foi a 5ª com melhor nota de recomendação

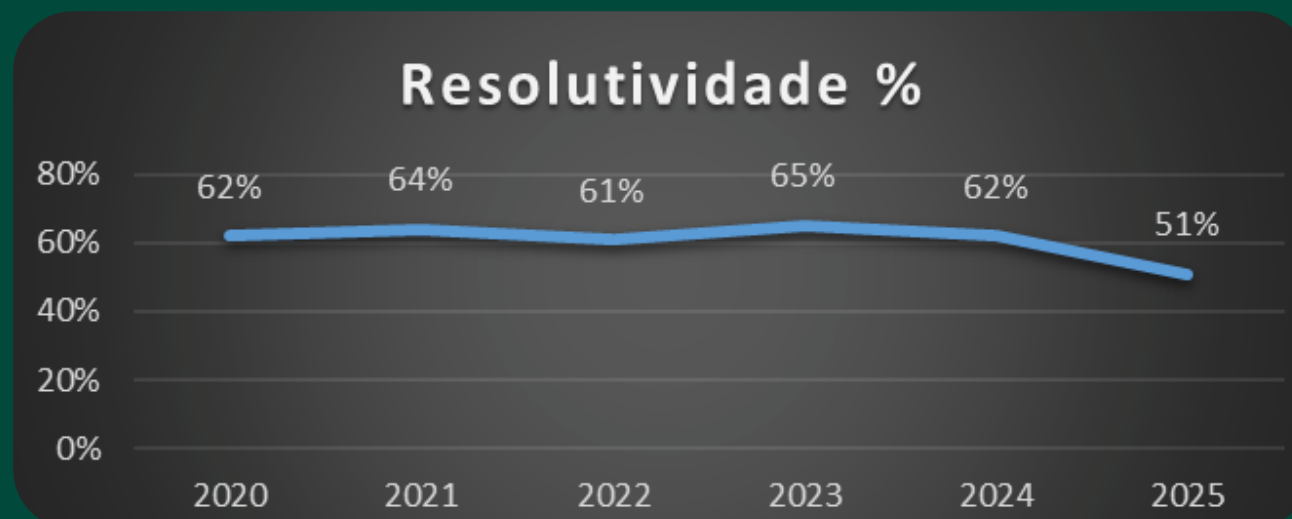


Comparativo com Maiores OUVIDORIAS

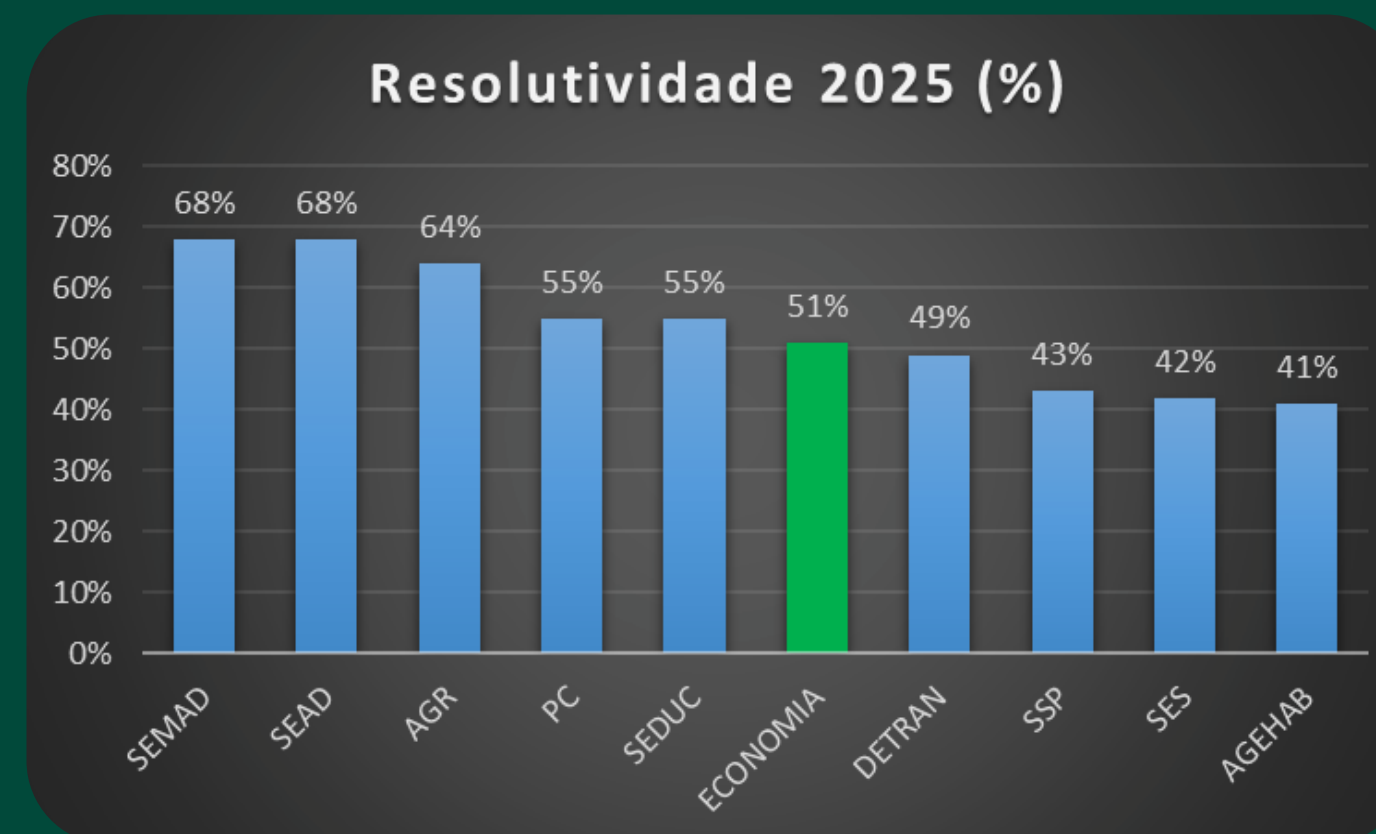




RESOLUTIVIDADE



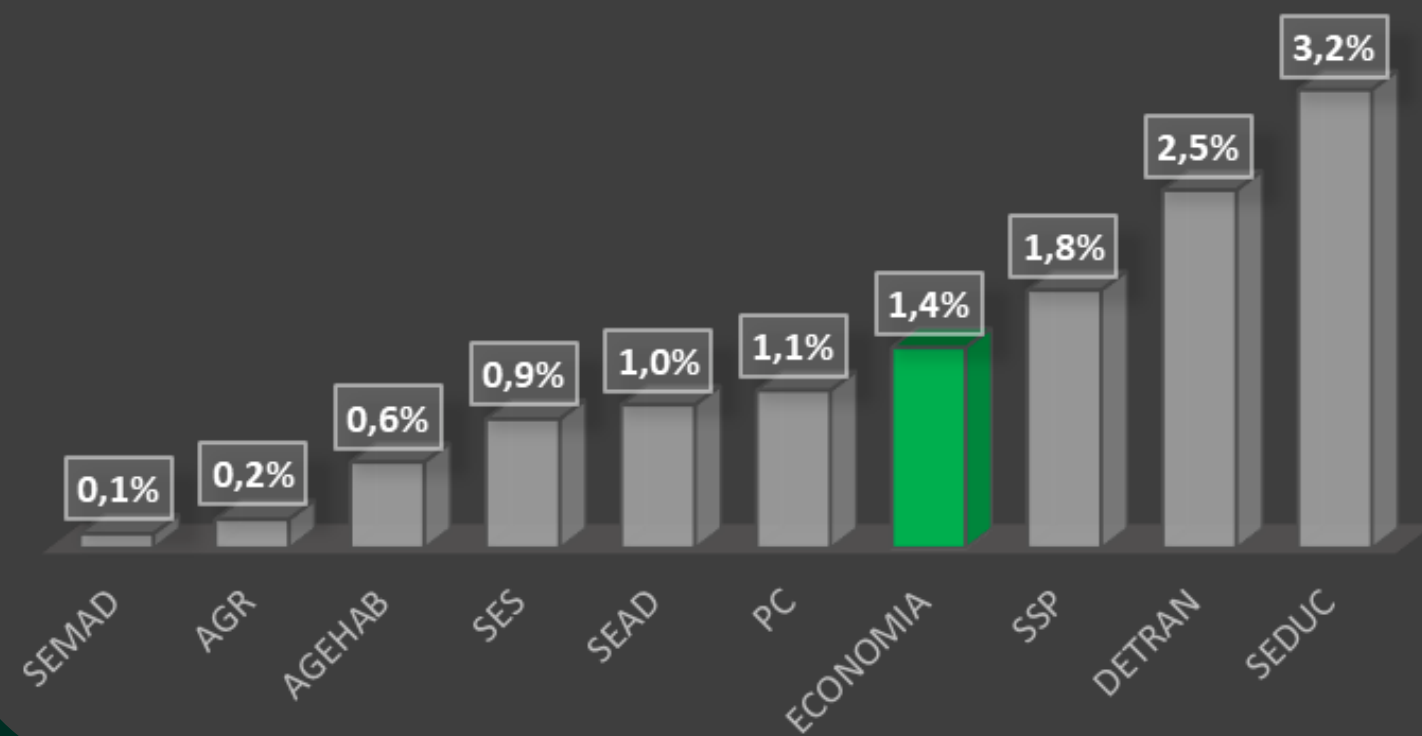
Comparativo com Maiores OUVIDORIAS



VISÃO DO MANIFESTANTE A CERCA
DAS RESPOSTAS

RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

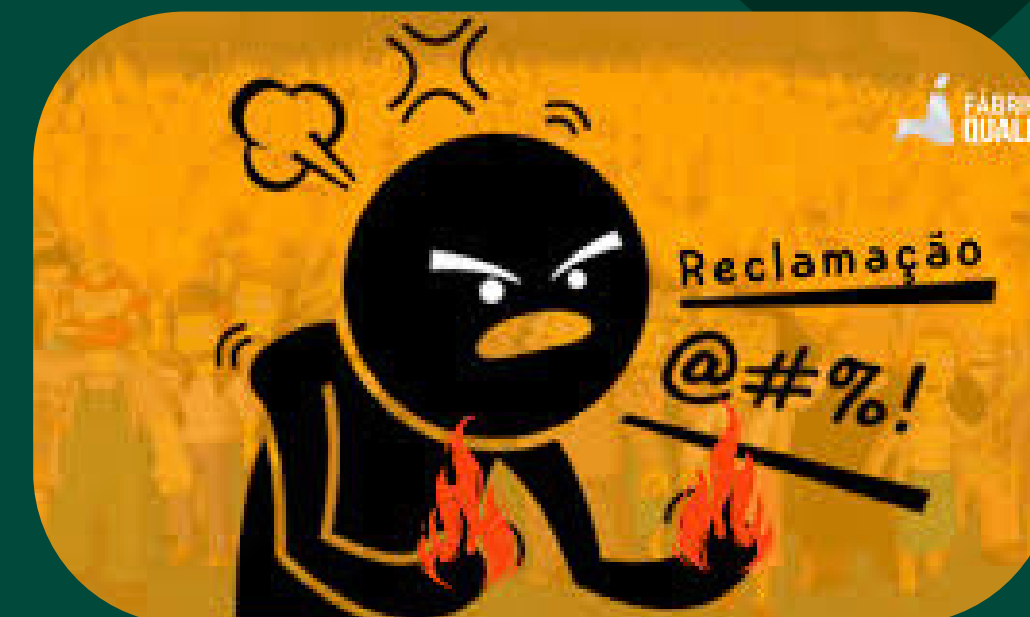
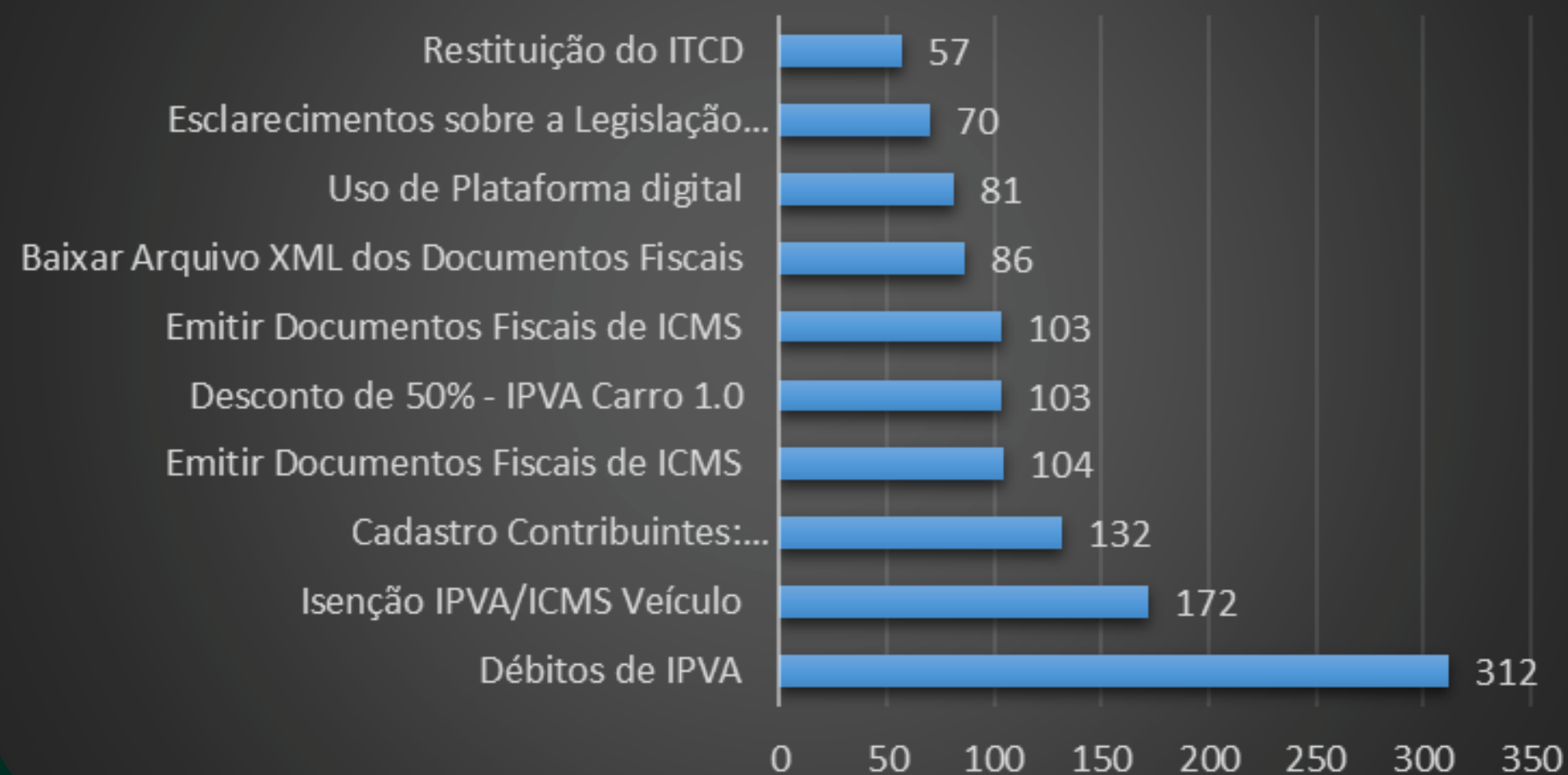
% DE RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS





RECLAMAÇÕES MAIS RECORRENTES:

10 Assuntos mais demandados



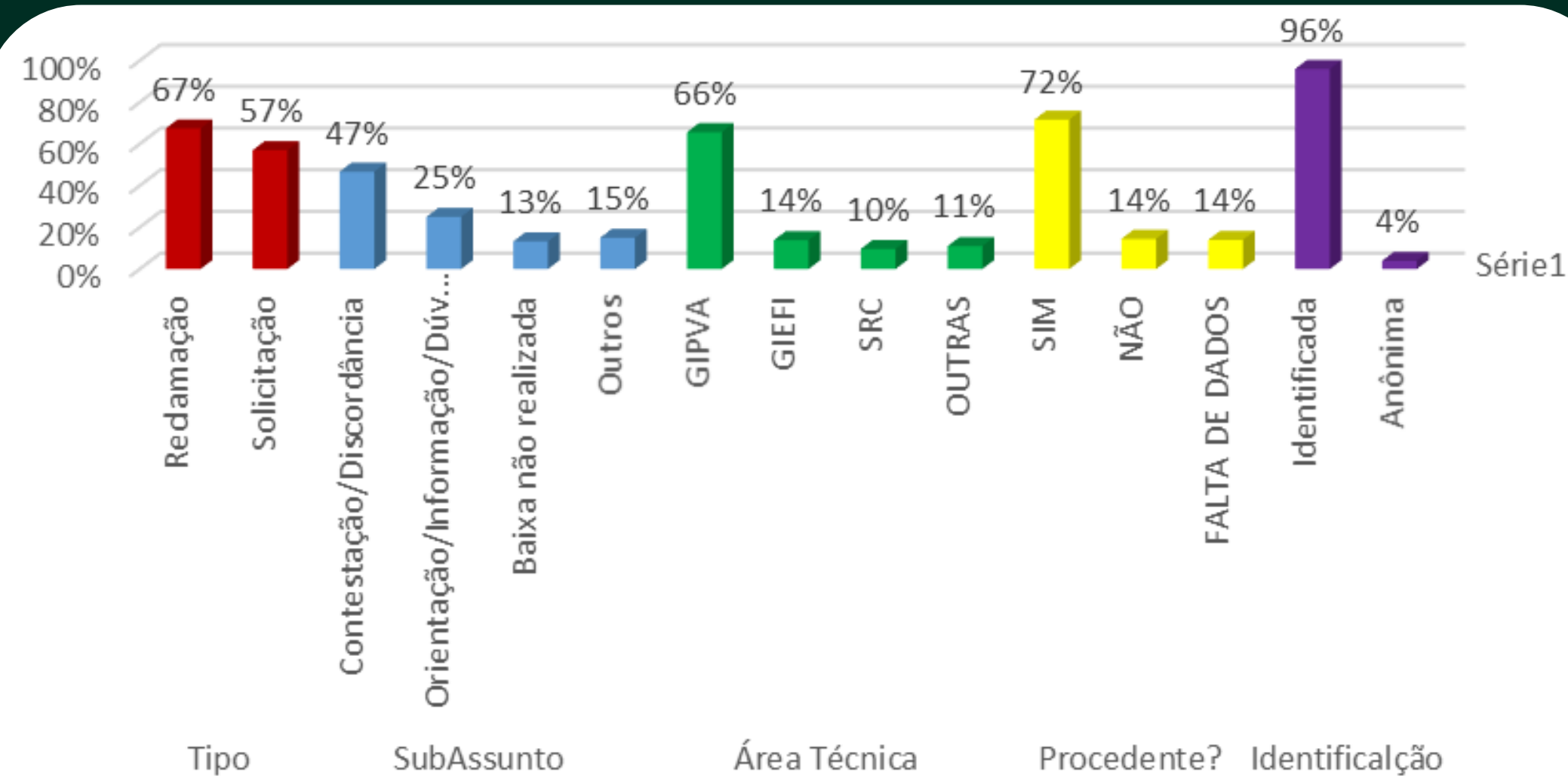
66%

OS ASSUNTOS AQUI
APRESENTADOS CORRESPONDEM
A 66% DO TOTAL

DÉBITOS DE IPVA APARECEM COM
O MAIOR PERCENTUAL DE
RECLAMAÇÕES

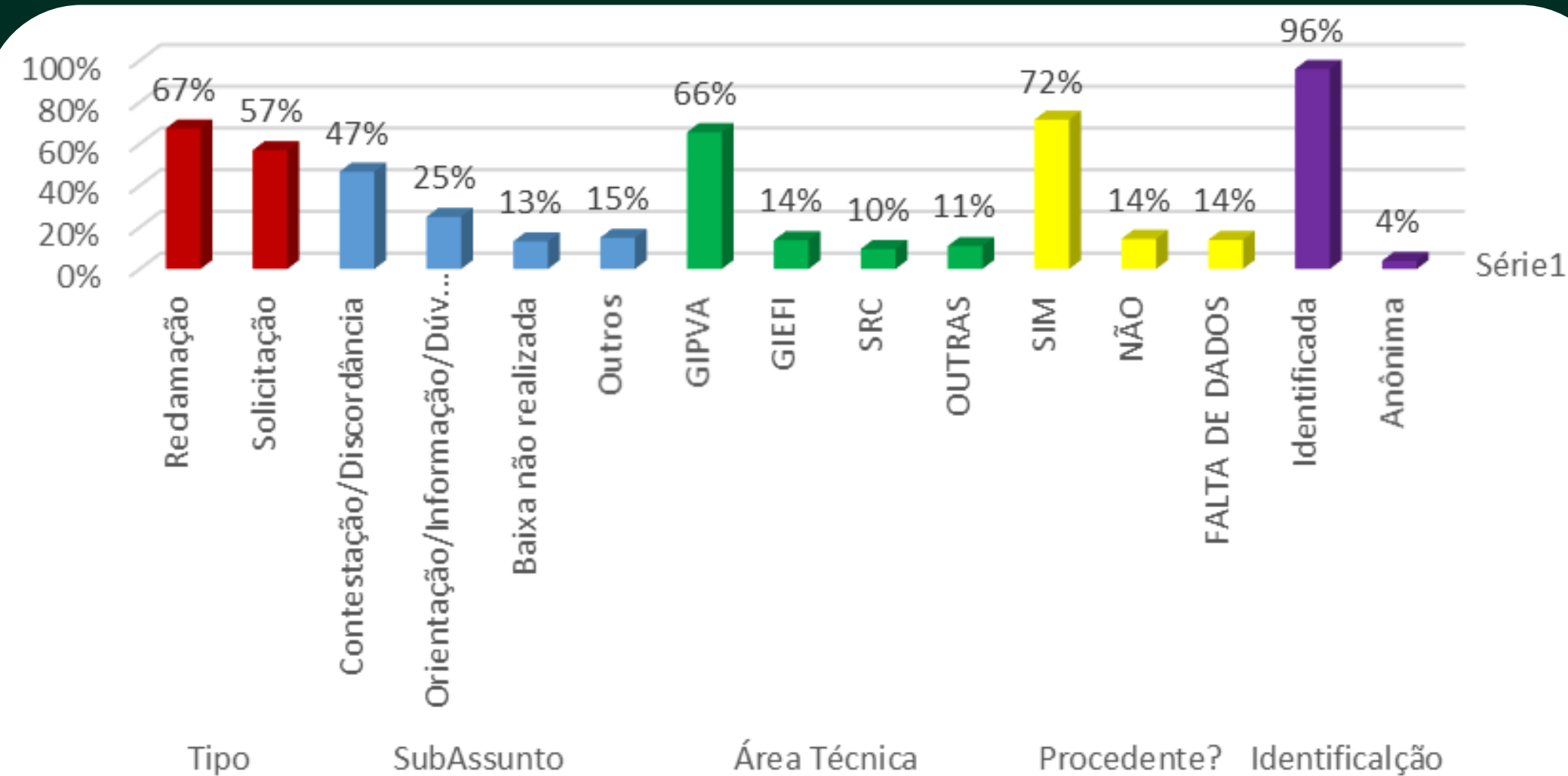


DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RELATIVAS A IPVA



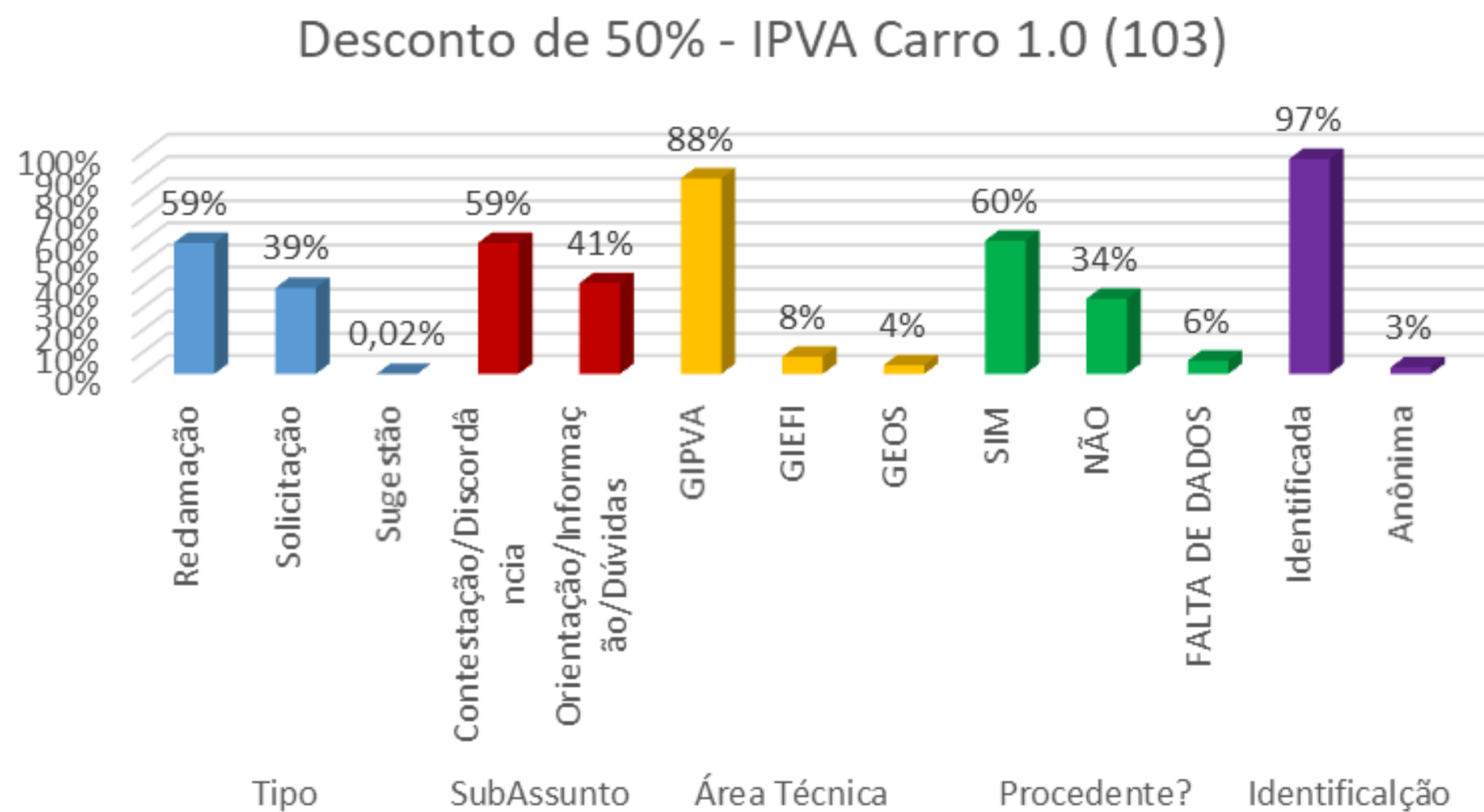


Isenção IPVA/ICMS





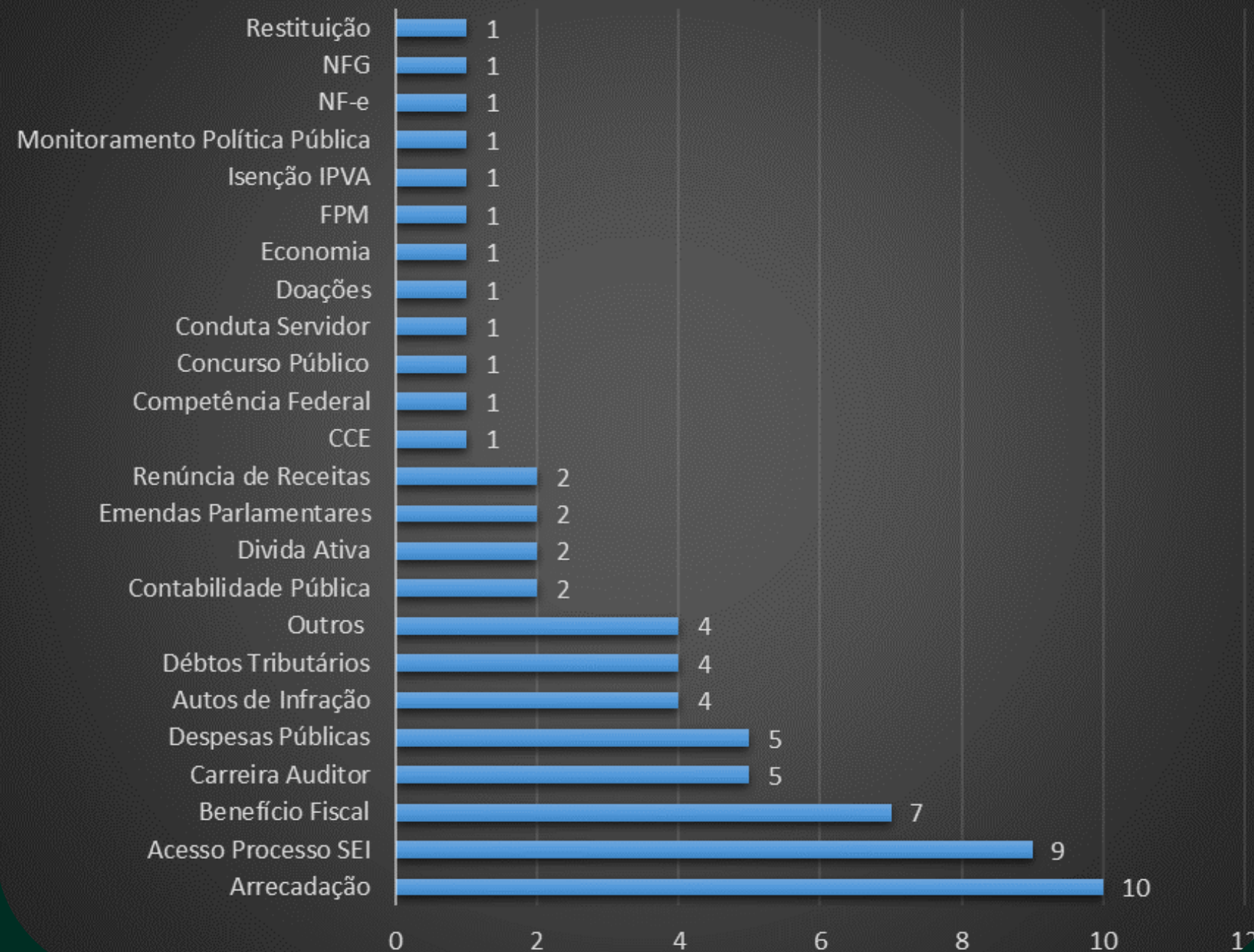
Desconto 50% carro 1.0





LAI

Quantidade LAIs por assunto 2025

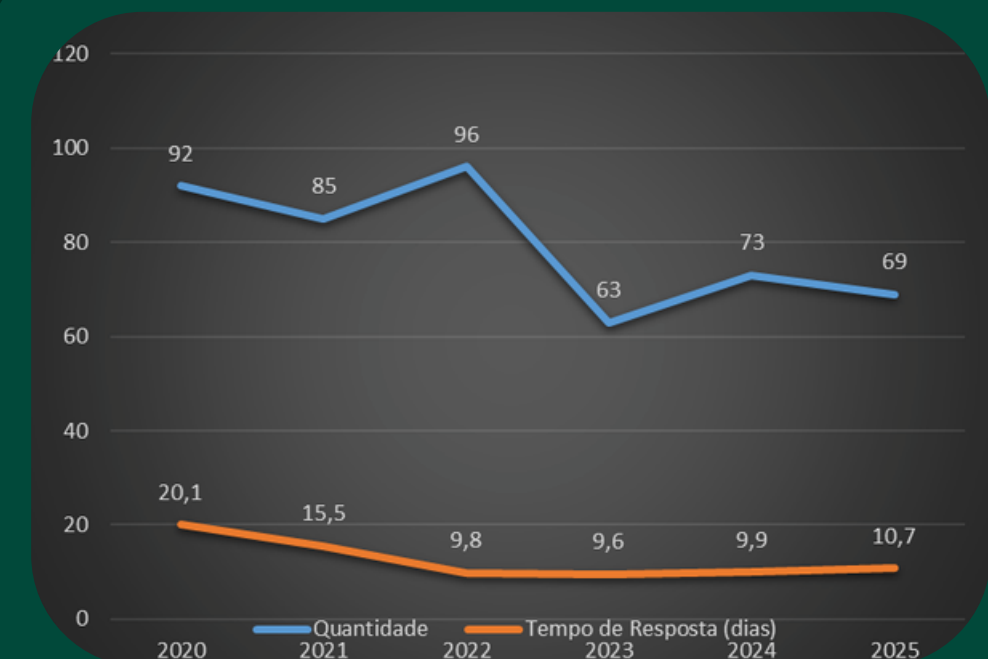


LAIS POR ANO (20 A 25)



HOUVE UM DECRÉSCIMO DE 5% NO NÚMERO DE LAIS

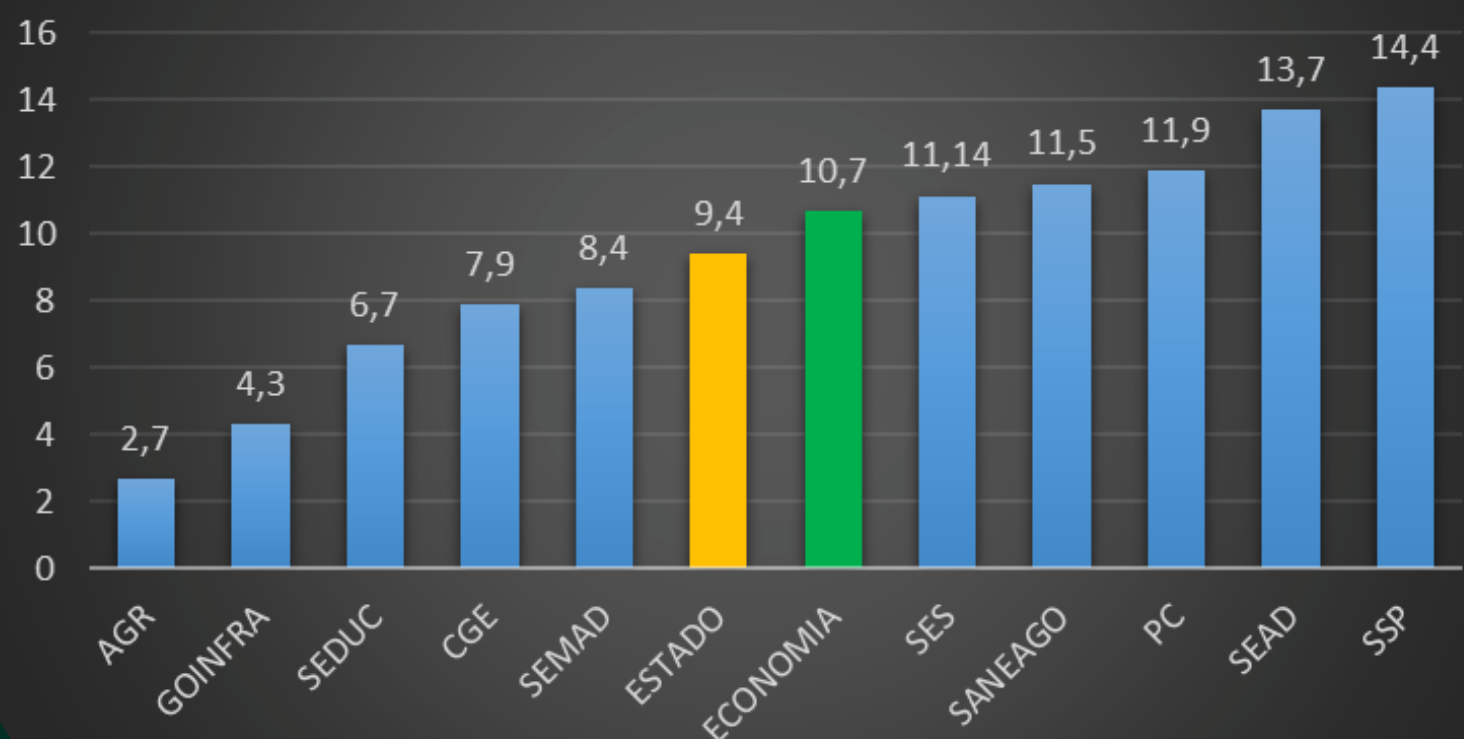
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





LAI

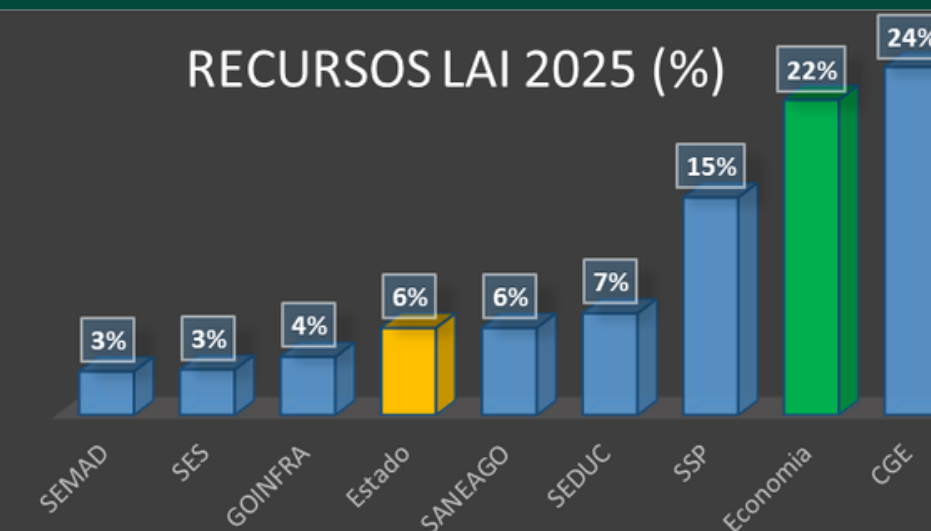
Tempo de Resposta (dias)



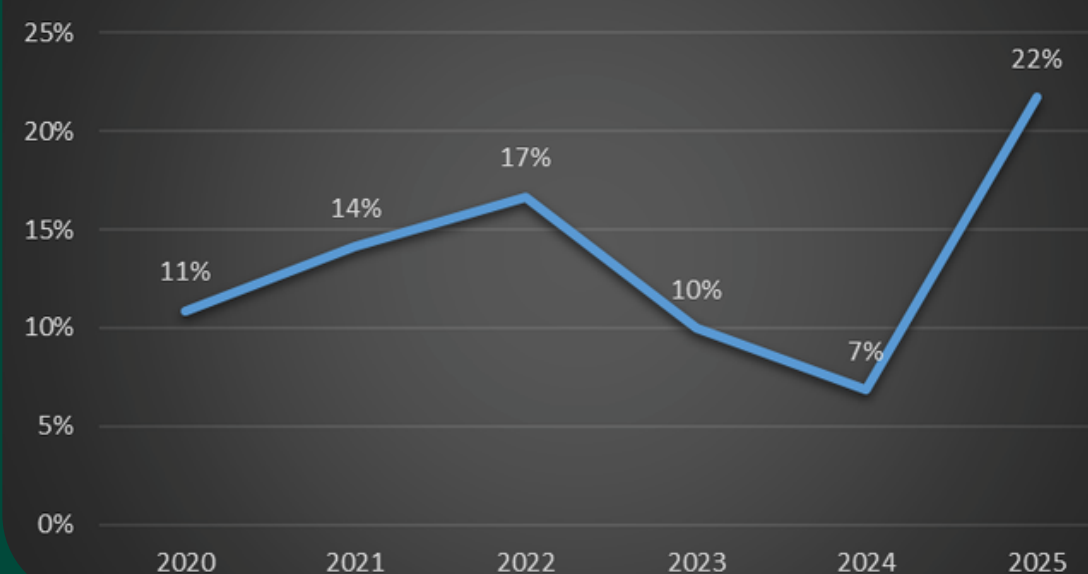
O TEMPO DE RESPOSTA DA ECONOMIA FOI O 7º MAIS CÉLERE ENTRA AS 10 OUVIDORIAS MAIS DEMANDADAS.

O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA ECONOMIA FOI 1,1 DIA ACIMA DA MÉDIA ESTADUAL.

RECURSOS LAI 2025 (%)



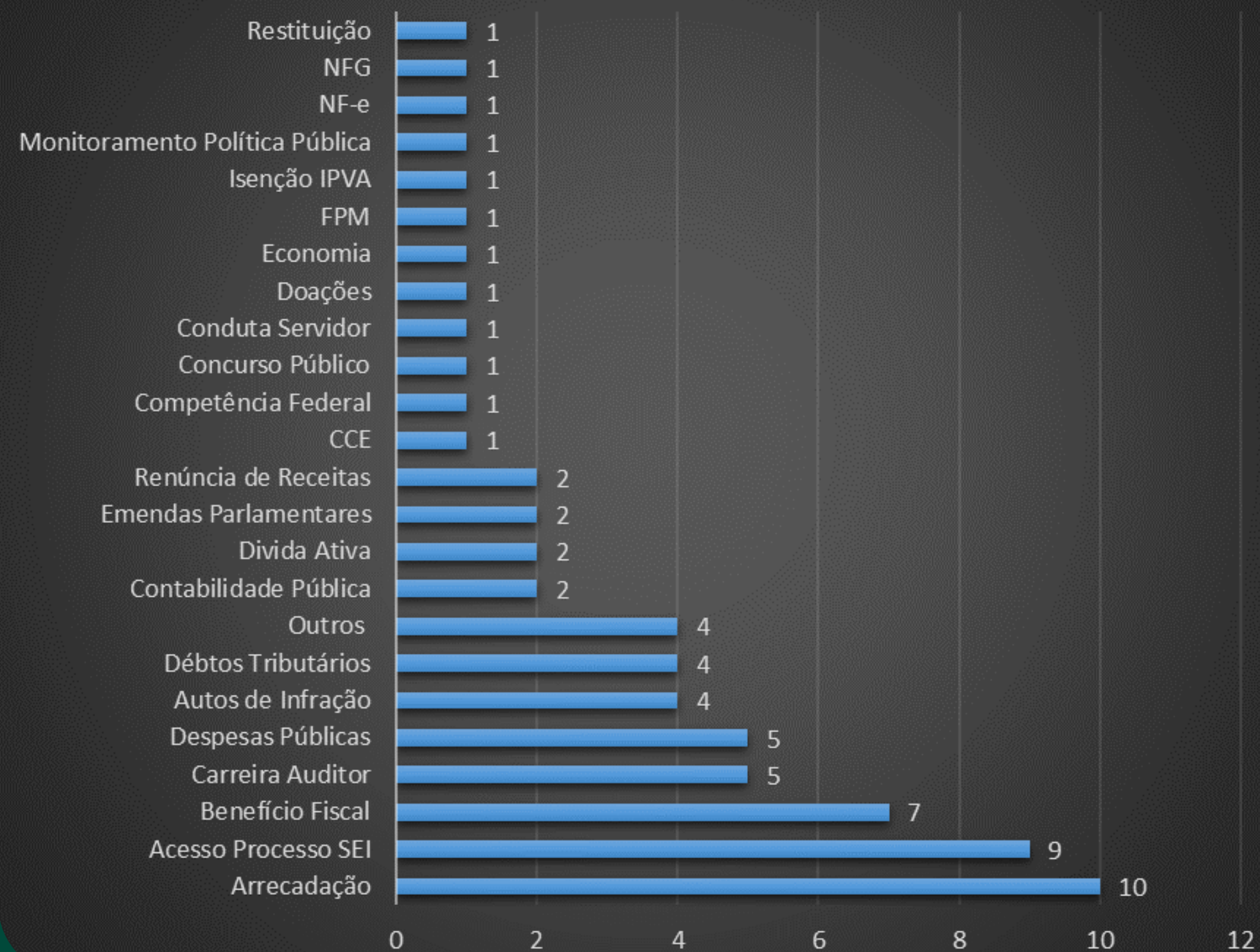
Recursos 2020 a 2025 (%)

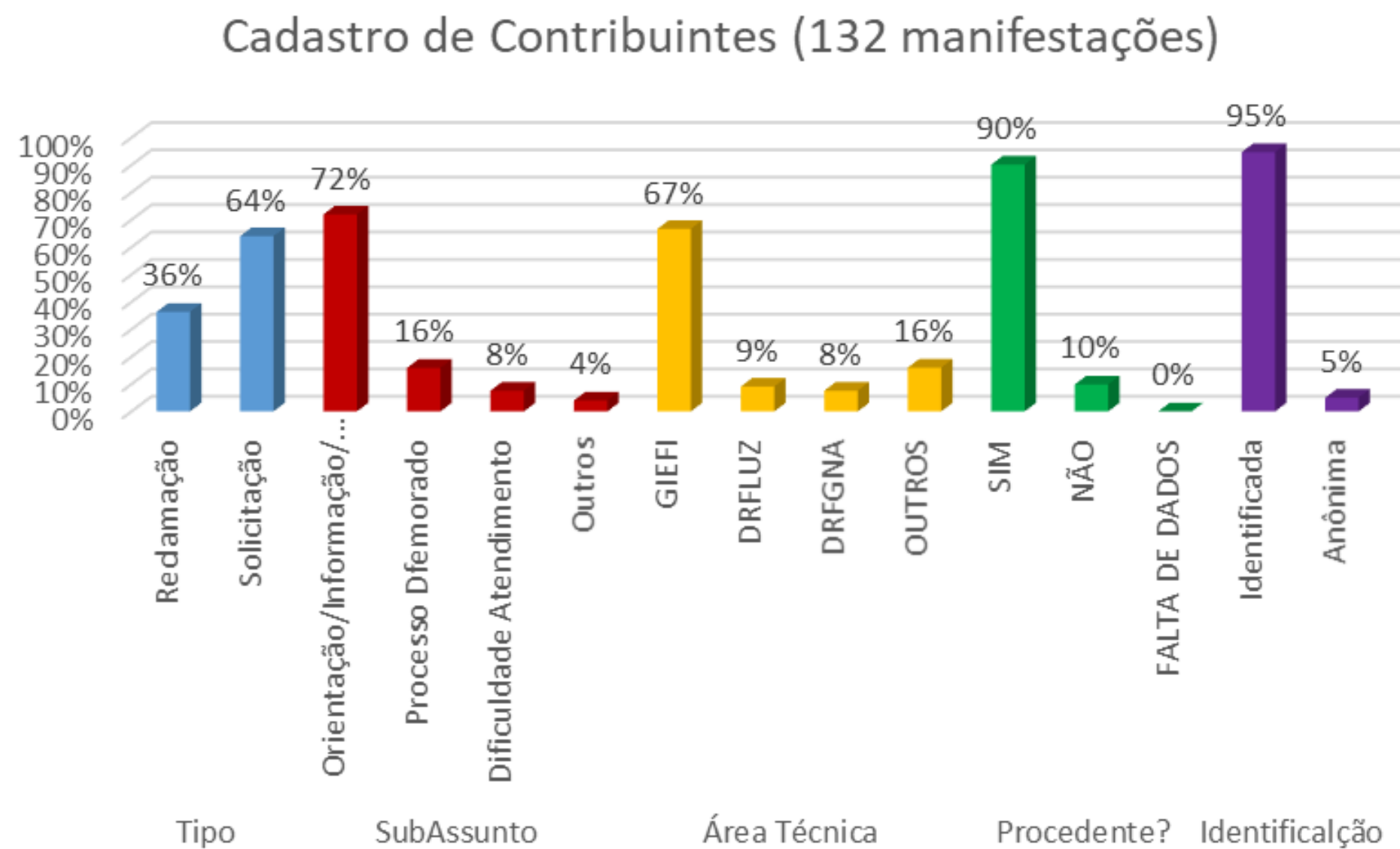




LAI

Quantidade LAIs por assunto 2025



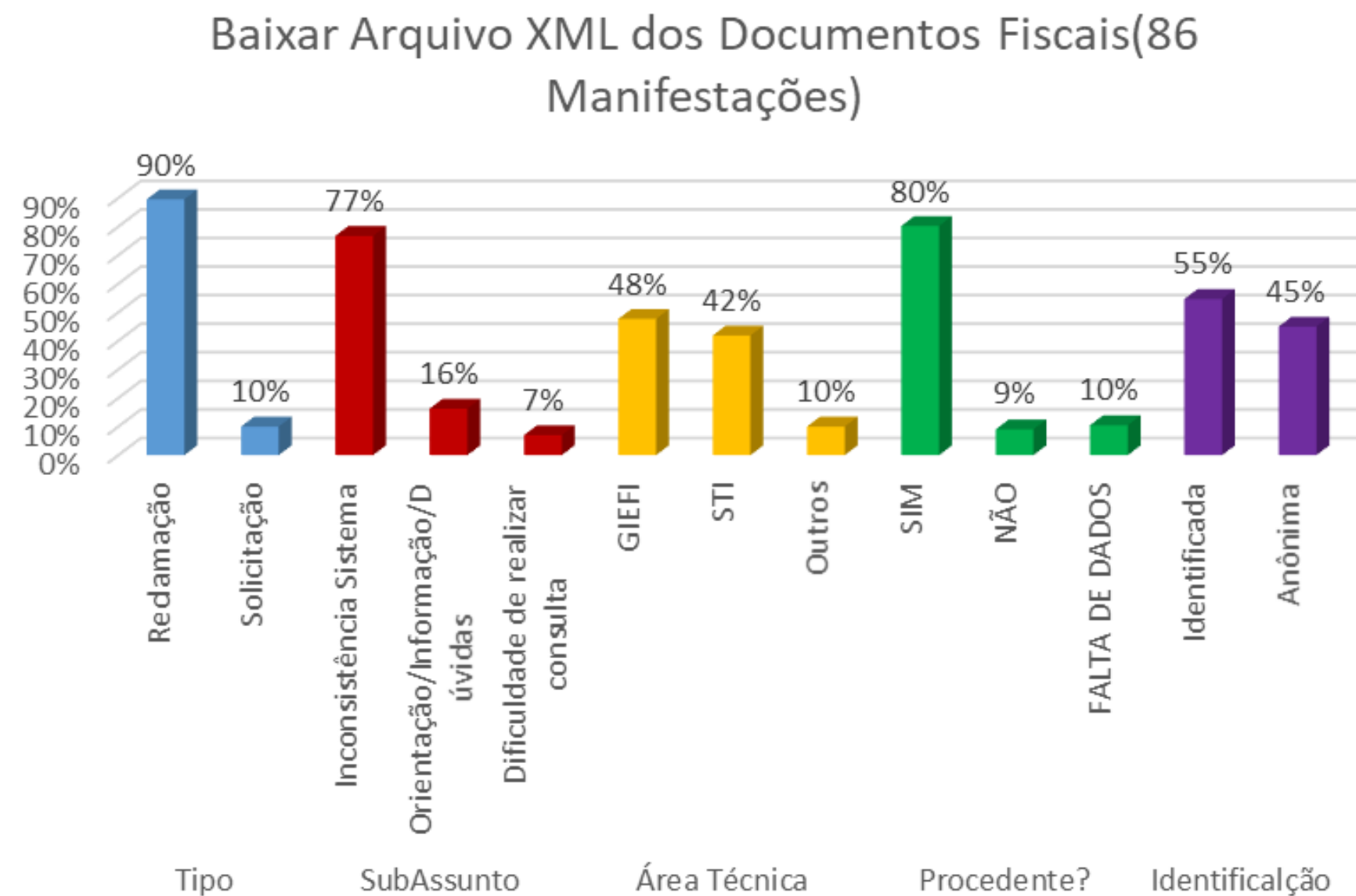


72%

64% FORAM SOLICITAÇÕES
72% SOLICITAVAM ORIENTAÇÕES

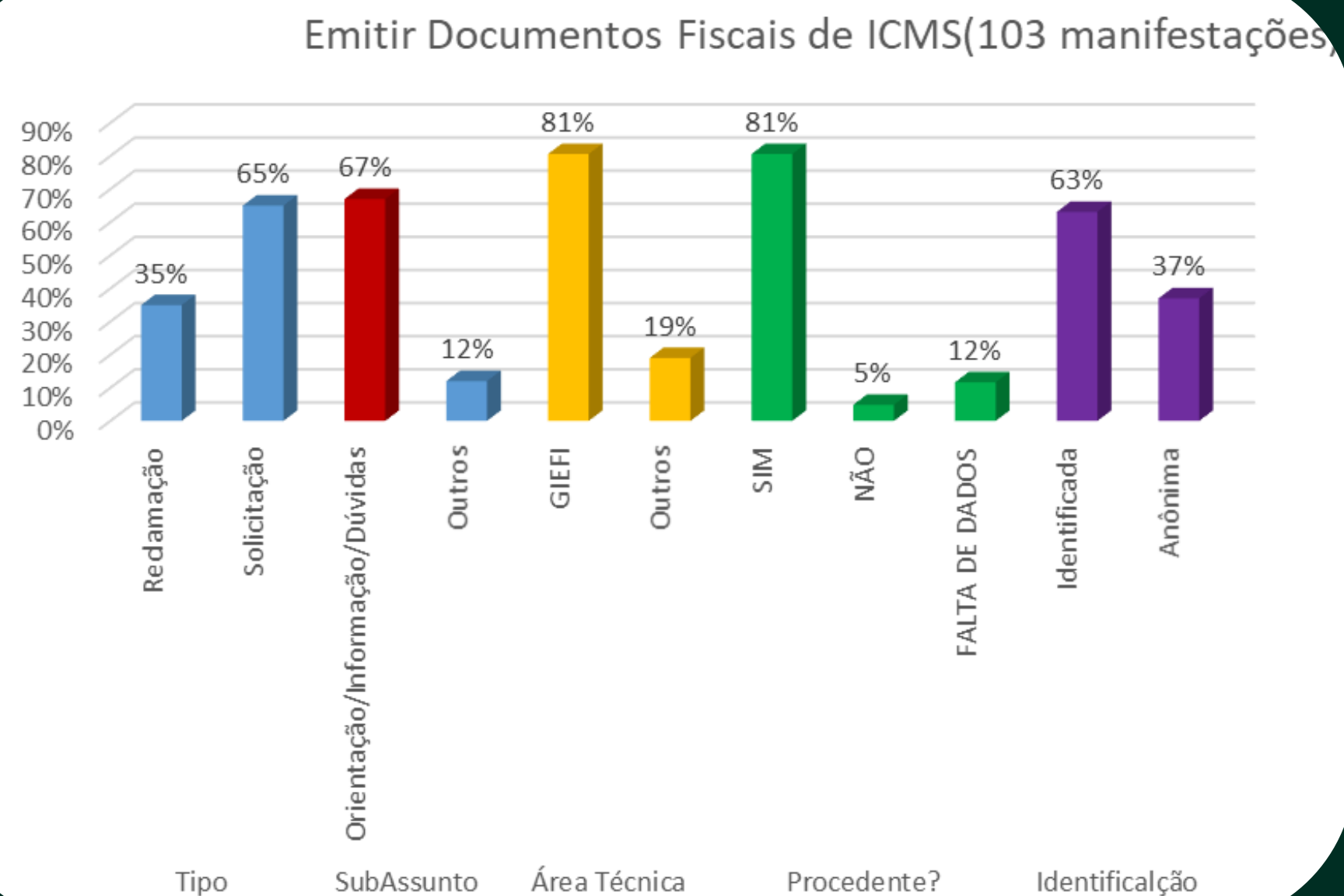


Baixar Arquivo XML





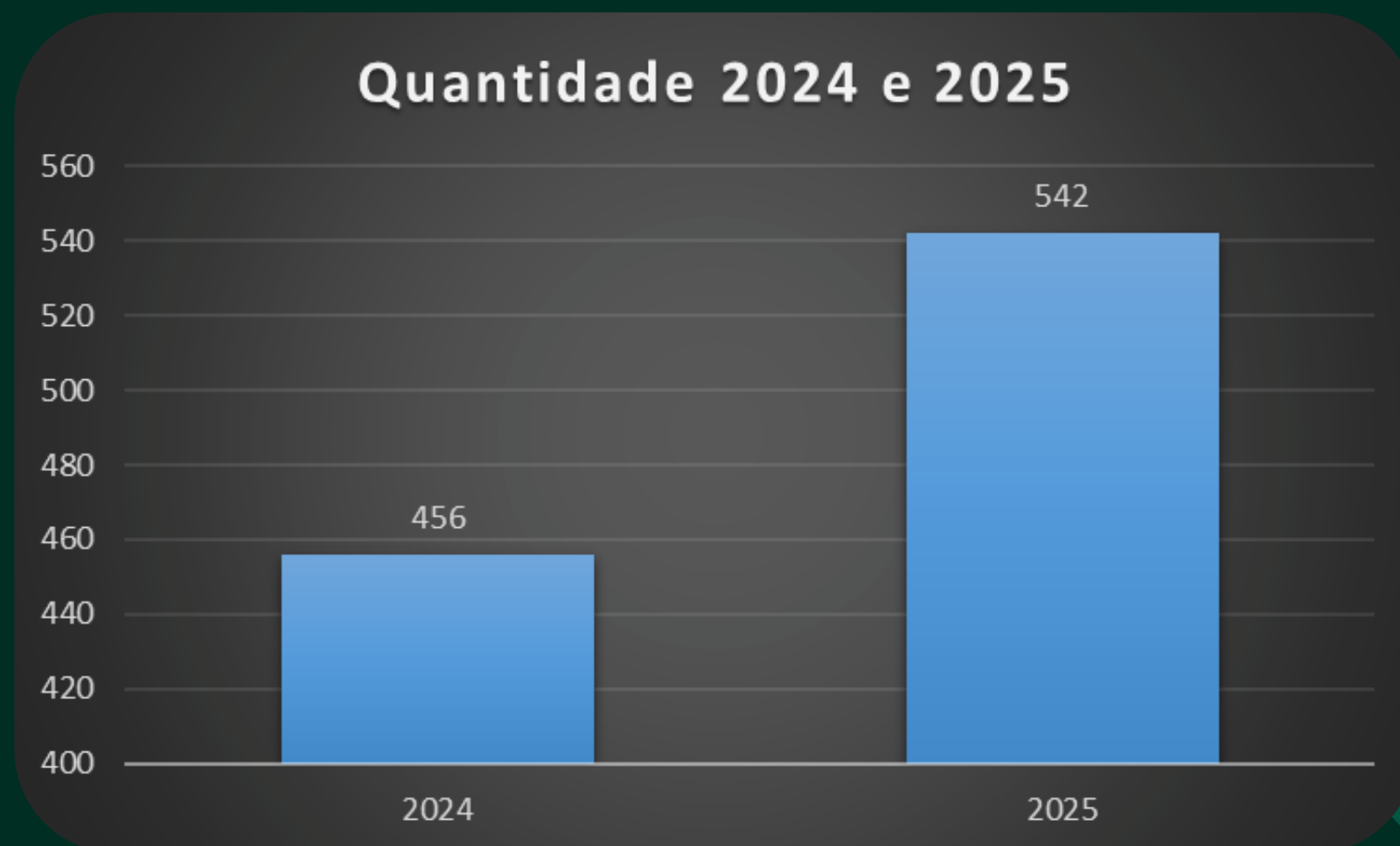
Documentos Fiscais de ICMS



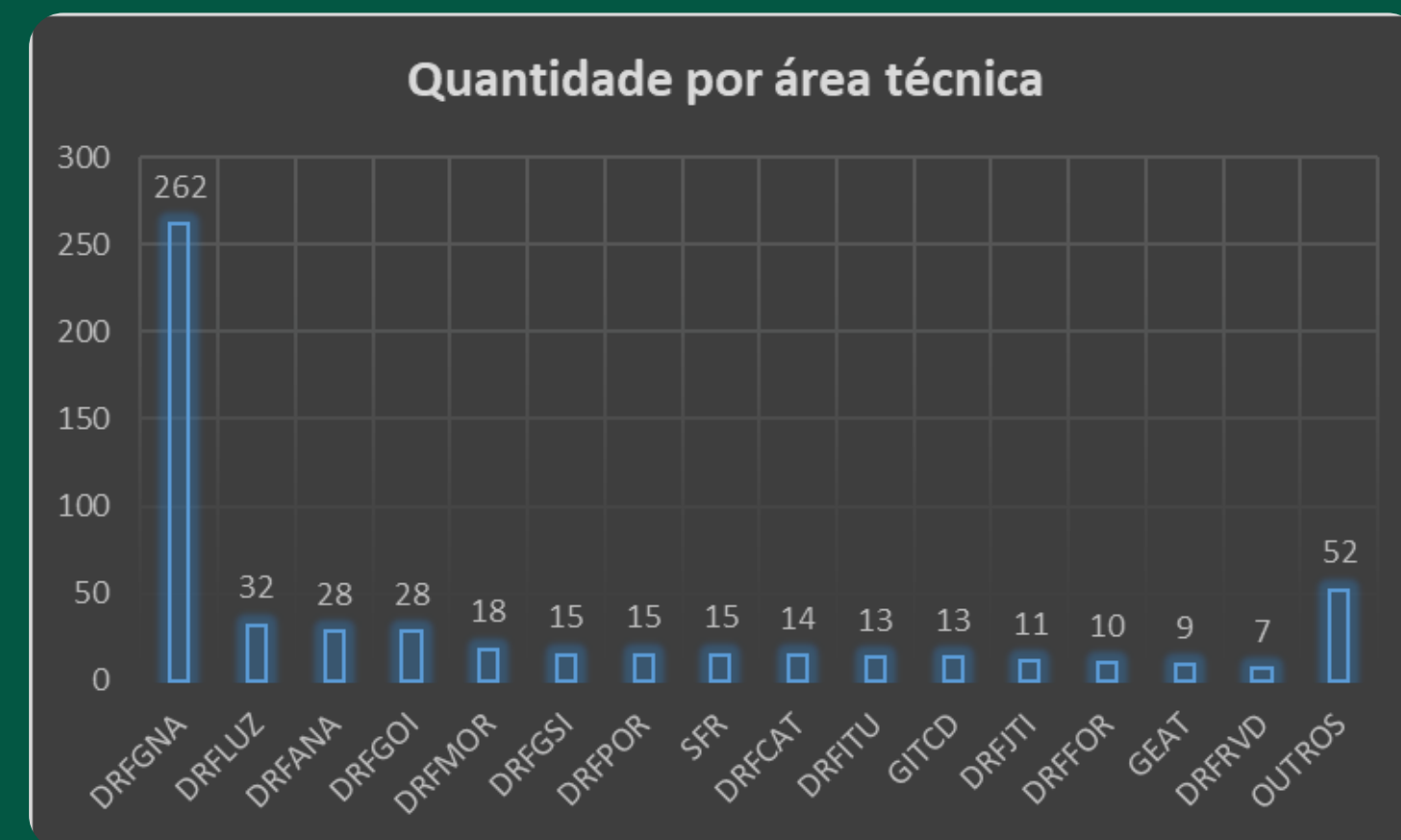


DENÚNCIA SONEGAÇÃO FISCAL

48% das denúncias de foram respondidas pela Delegacia regional de Fiscalização de Goiânia



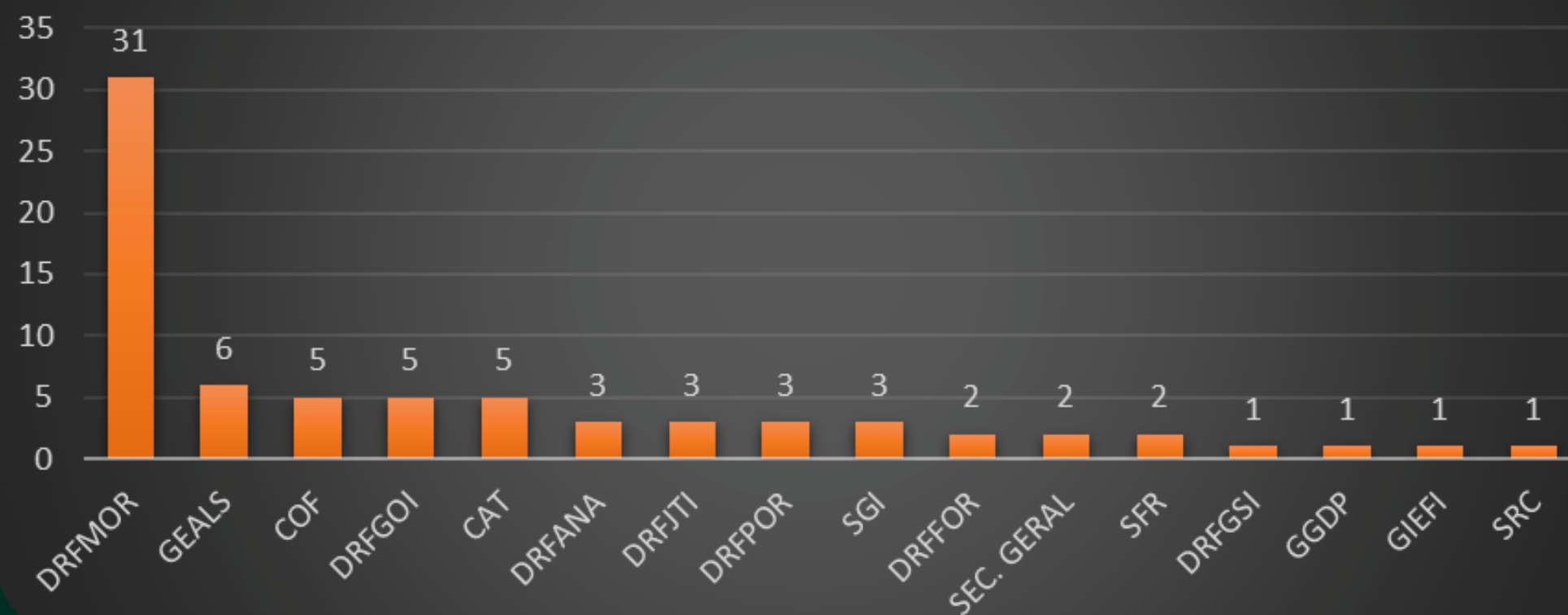
Houve um aumento de 19% no número de denúncia de sonegação fiscal.





SERVIDORES

Quantidade por área técnica



Corregedoria Fiscal da
Secretaria da Economia

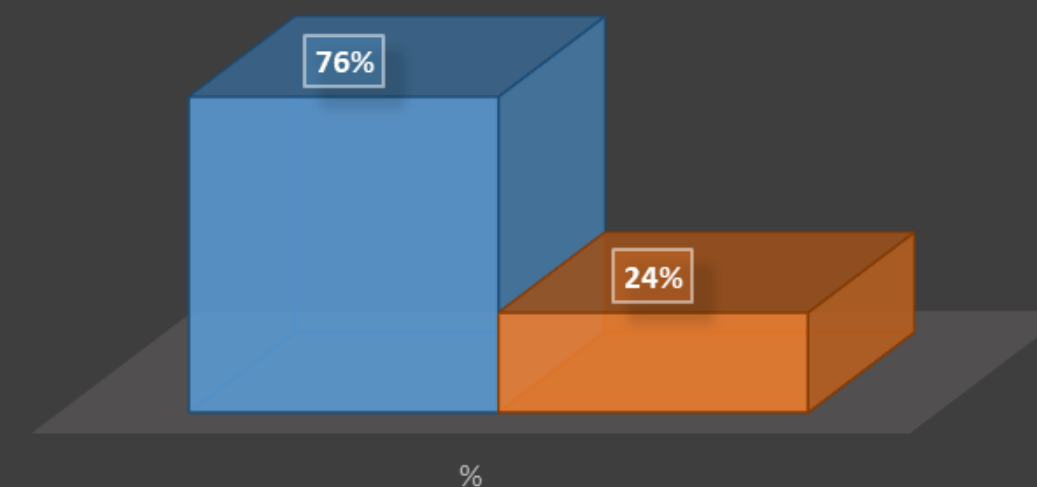
Confira:

www.economia.go.gov.br



TIPO MANIFESTAÇÃO

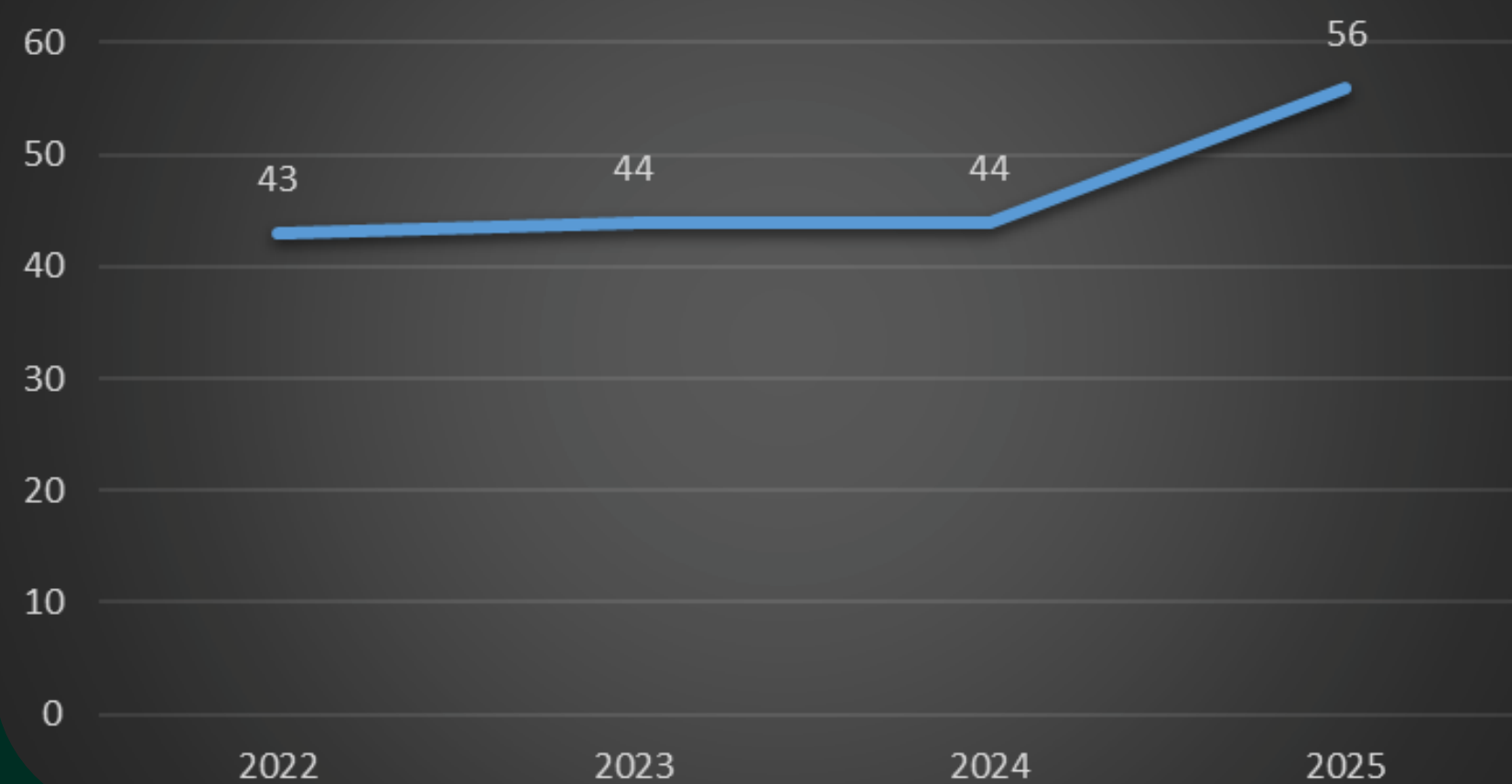
■ Denúncia ■ Reclamação





ELOGIOS

Quantidade



Áreas Técnicas mais Elogias 2025

