GOVERNO DO ESTADO DE GOIAS

SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

Gerência da Ouvidoria Setorial

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2º Quadrimestre de 2026

Maio a agosto de 2026

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

Goiânia - GO
Setembro de 2026

FICHA TÉCNICA

Governador do Estado de Goiás	Daniel Elias Carvalho Vilela
Secretária de Estado da Economia	Renata Lacerda Noleto
Chefia de Gabinete	Daniela Gonçalves Teixeira
Gerência da Ouvidoria Setorial	Wislei Augusto de Oliveira
Ouvidora Adjunta	Vanessa Sateles de Souza Batista Leite

Equipe Técnica

- Cássio Oliveira Carvalho
- Júlio Cesar Lisboa de Aguiar
- Maria do Rocio Tovar Costa de Azevedo
- Maria Izabel de Morais Silva
- Natalino Rosário da Silva Junior
- Thallia Monteiro da Silva

SUMÁRIO

Ficha Técnica.....
Introdução.....
I. Quantitativo de Manifestações.....
II. Tempo Médio de Resposta.....
III. Respostas Insatisfatórias.....
IV. Pesquisa de Satisfação.....
V. Reclamação-Solicitação-Sugestão.....
VI. 10 Aréas 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 2º Quadrimestre de 2026 (maio a agosto), 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.

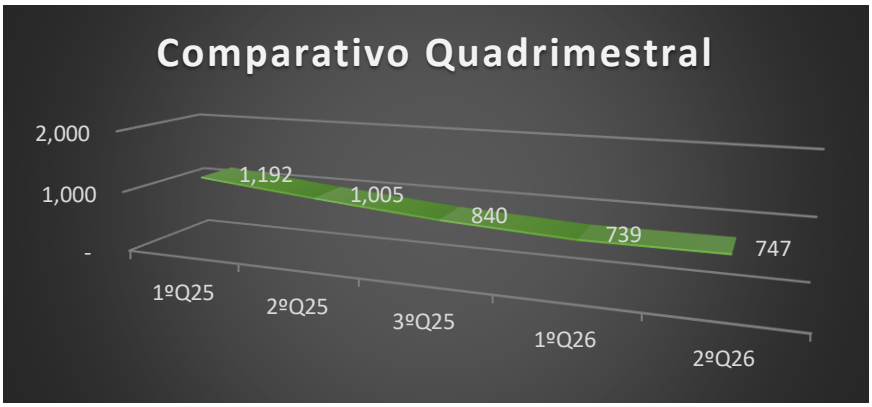
O relatório e elaborado com base nos dados extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO-e, sistema oficial de ouvidoria do Estado de Goiás, e tem como objetivo subsidiar a tomada de decisões e o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos.

I. Quantitativo de Manifestações

Esta seção apresenta o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Economia no 2º Quadrimestre de 2026, com comparações quadrimestrais, ranking entre ouvidorias setoriais, tipo de manifestação e variação mensal.

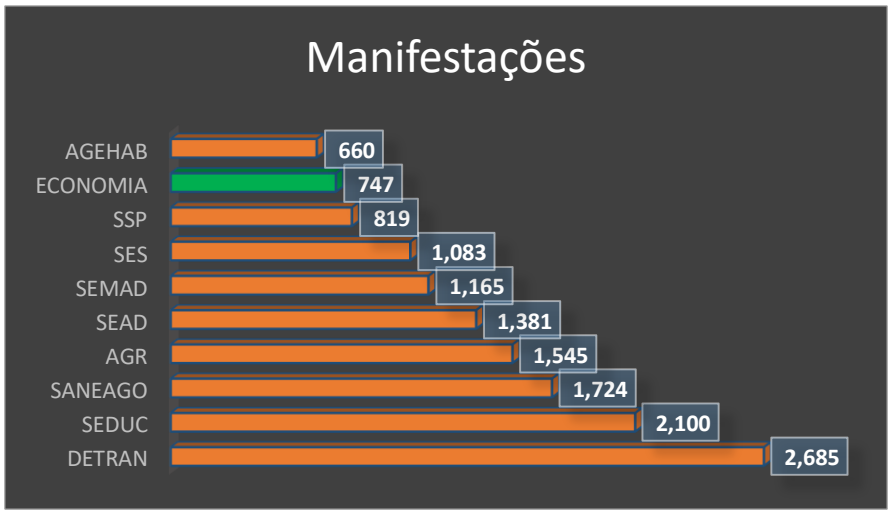
1.1 Comparativo Quadrimestral

Evolução do número de manifestações recebidas nos últimos quatro quadrimestres:



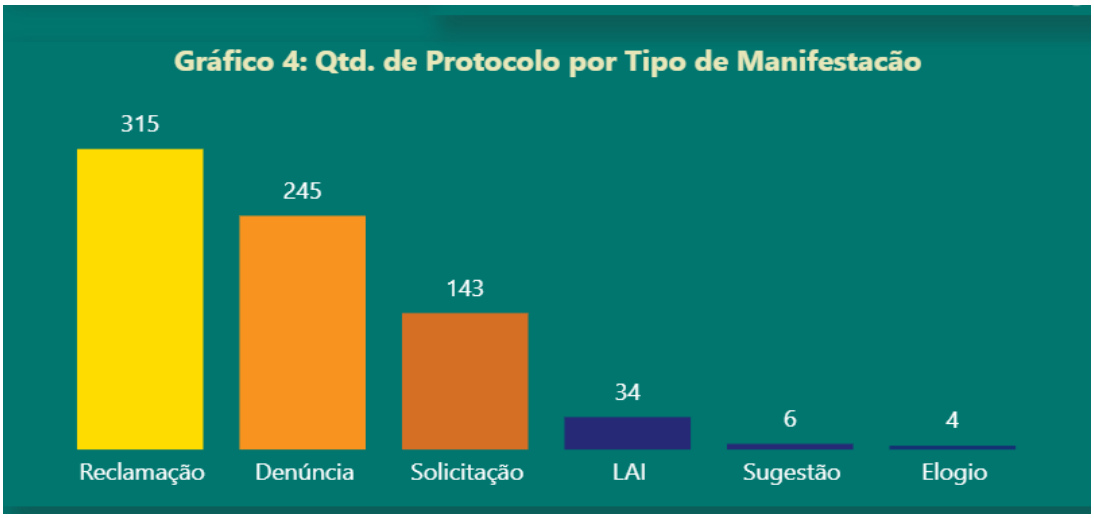
1.2 Top 10 Ouvidorias

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



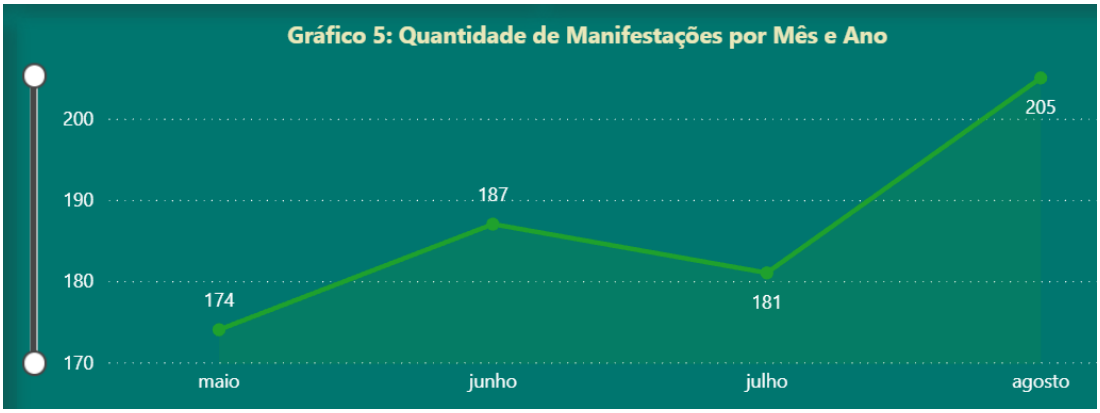
1.3 Tipo de Manifestação

Distribuição das manifestações por tipo:



1.4 Variação Mensal

Distribuição mensal das manifestações no quadrimestre:

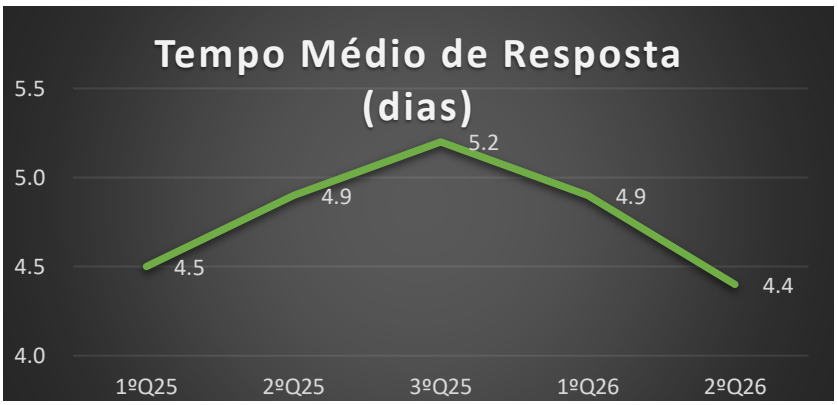


II. Tempo Médio de Resposta

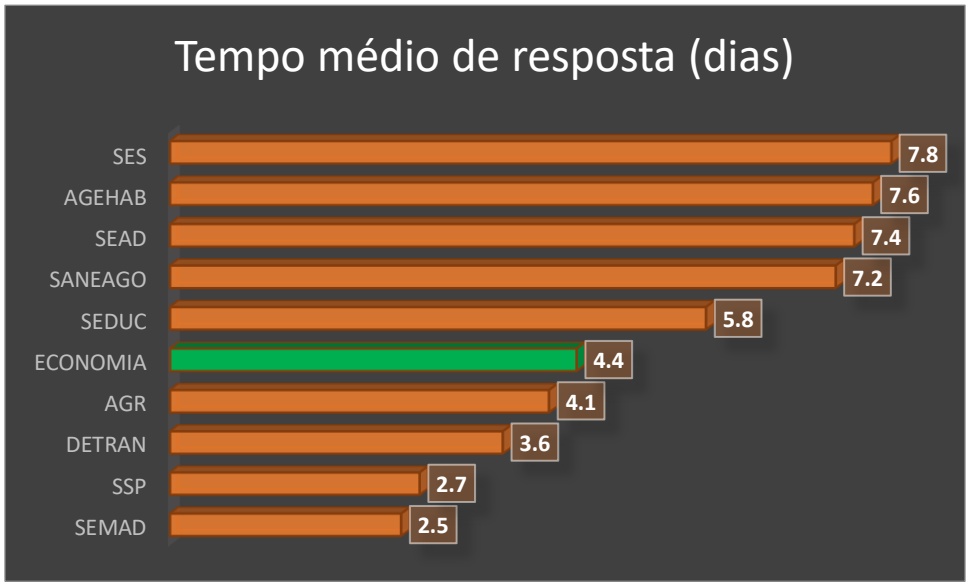
Análise do tempo médio de resposta as manifestações, em dias uteis, comparando quadrimestres e ouvidorias setoriais.

2.1 Comparativo Quadrimestral

Evolução do tempo médio de resposta (em dias):



2.2 Tempo médio de resposta - Top 10 Ouvidorias:



III. Respostas Insatisfatórias

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

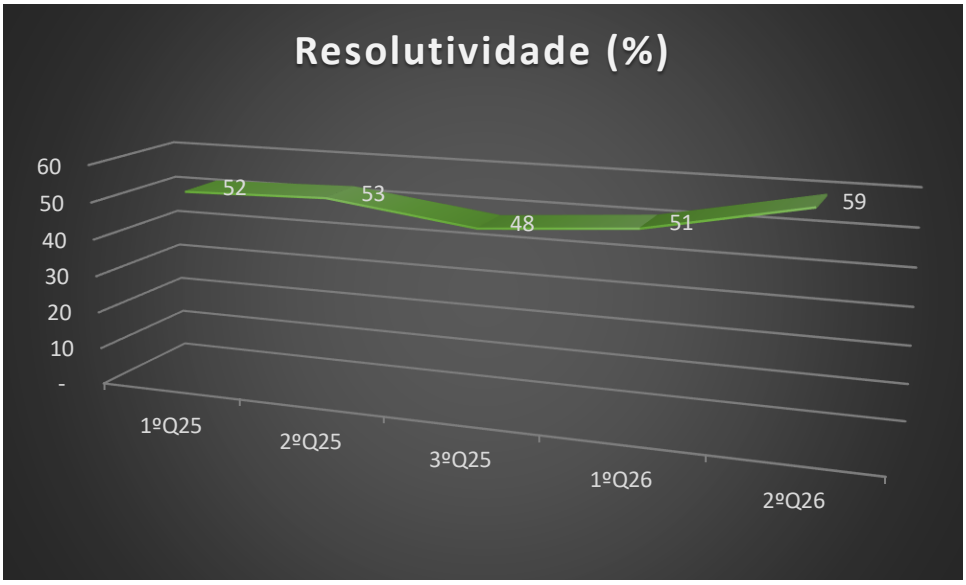


IV. Pesquisa de Satisfação

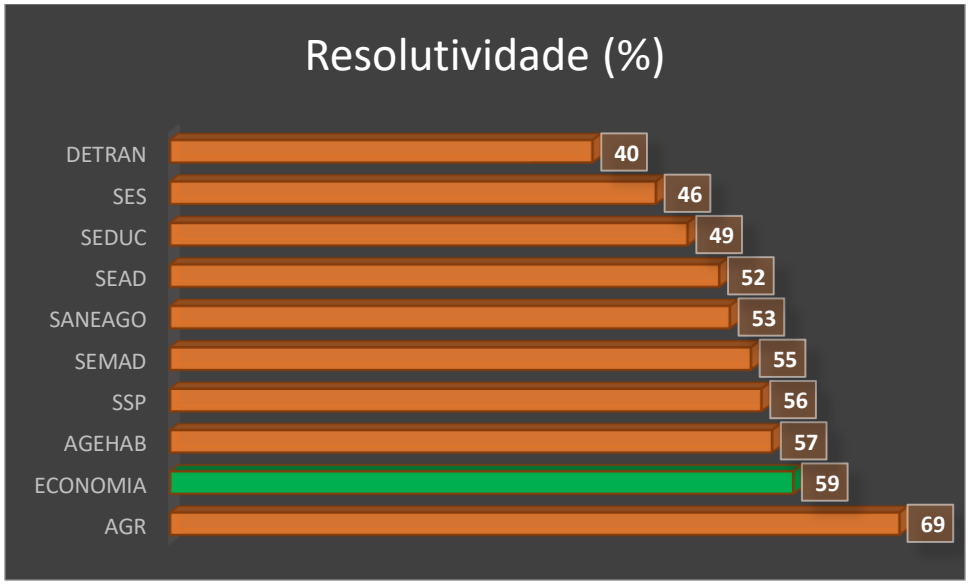
Esta seção apresenta os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários após o atendimento das manifestações.

4.1 Resolutividades

Percentual de usuários que consideraram sua demanda resolvida:

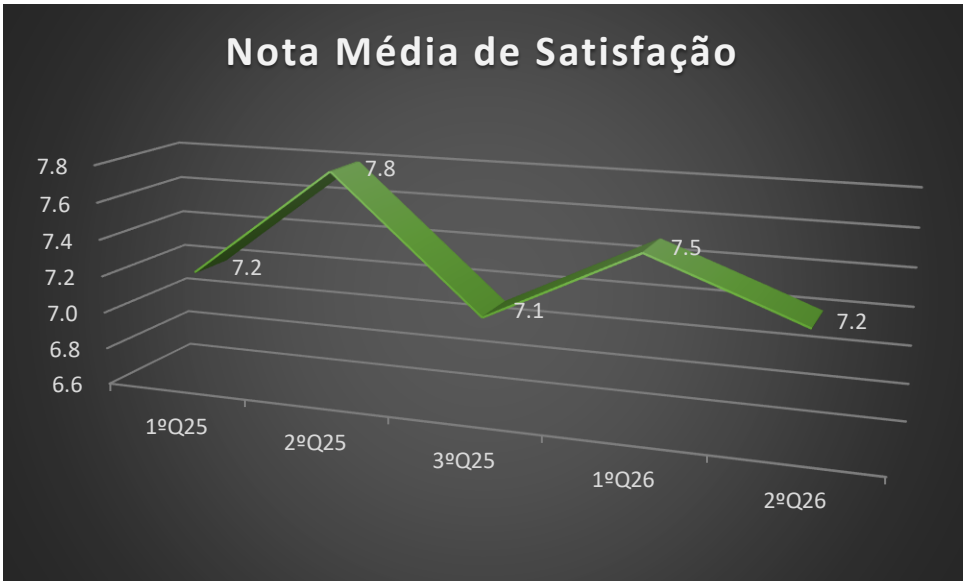


4.1.1 Resolutividade (%) - Top 10 Ouvidorias

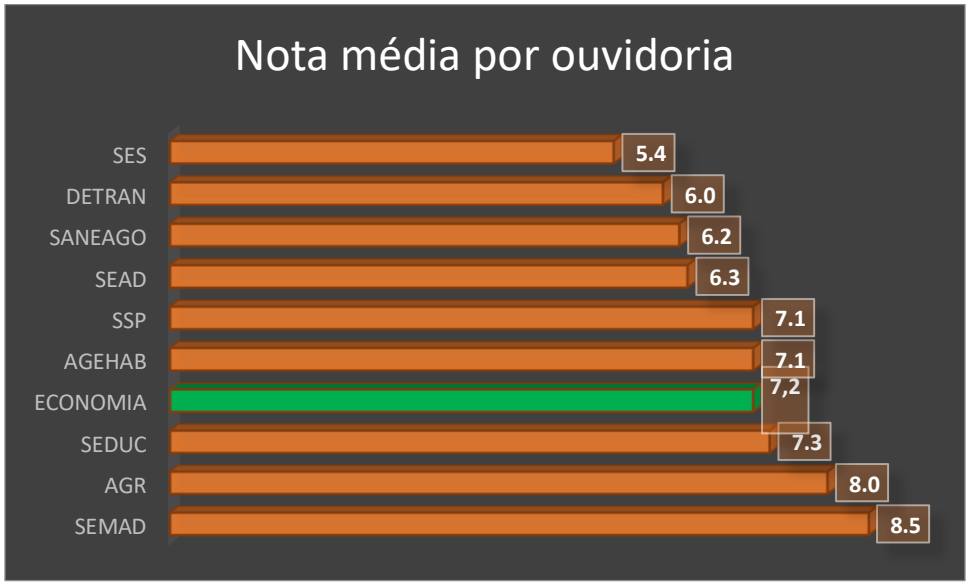


4.2 Nota Média de Recomendação

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



4.3 Nota Média - Top 10 Ouvidorias



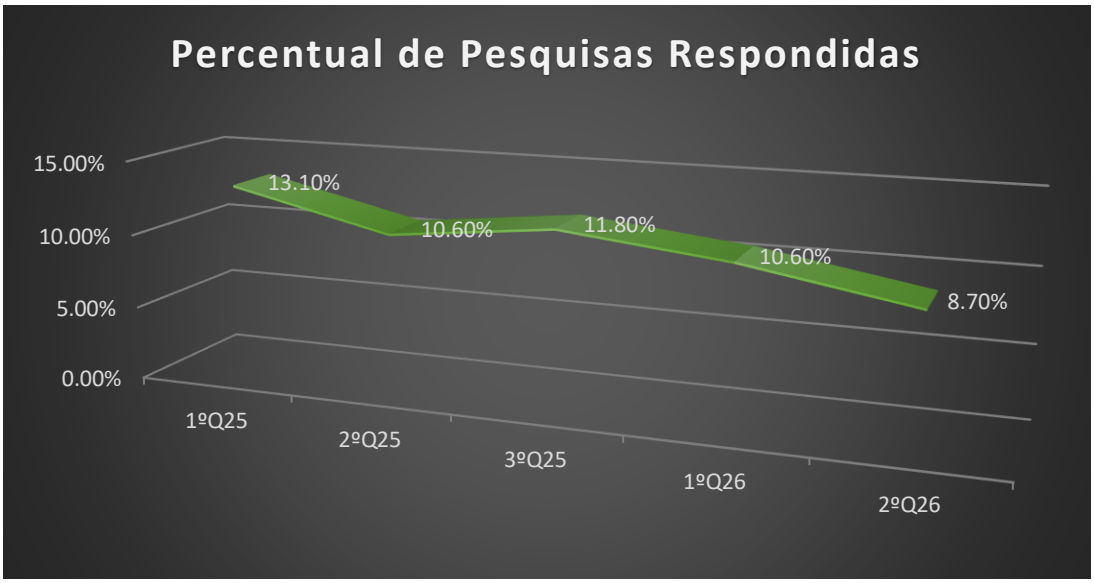
4.4 Percentuais (%) Respostas Pesquisa de Satisfação - Top 10 Ouvidorias

Percentual de usuários que responderam à pesquisa de satisfação:



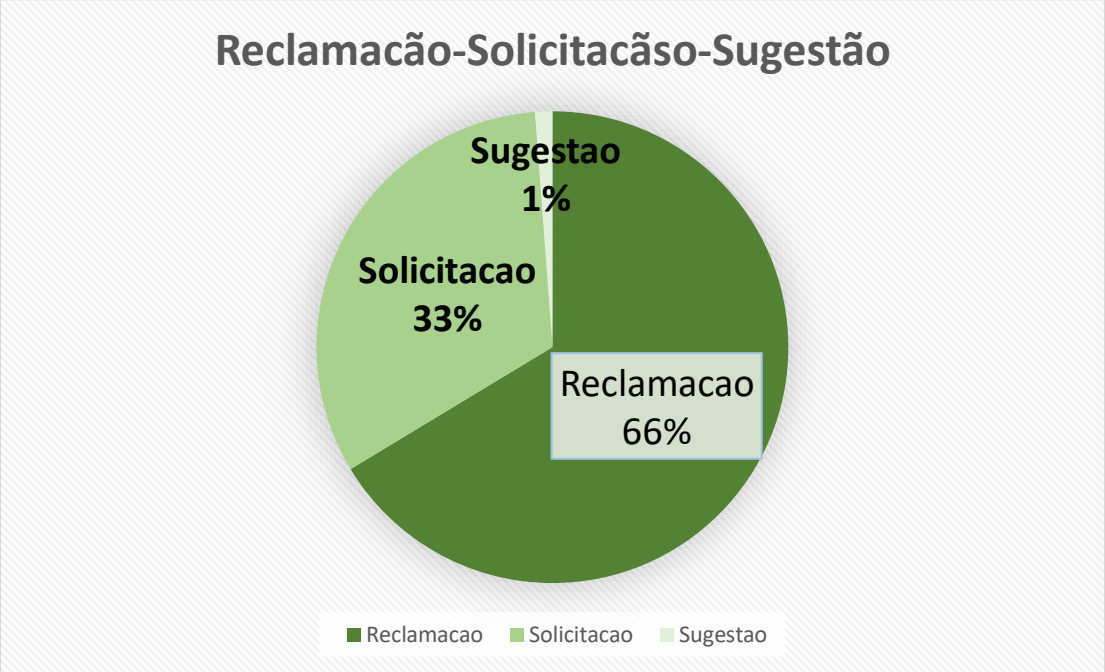
4.5 Respostas Pesquisa de Satisfação - Economia

Evolução da taxa de resposta da Economia:



V. RECLAMAÇÃO-SOLICITAÇÃO-SUGESTÃO

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

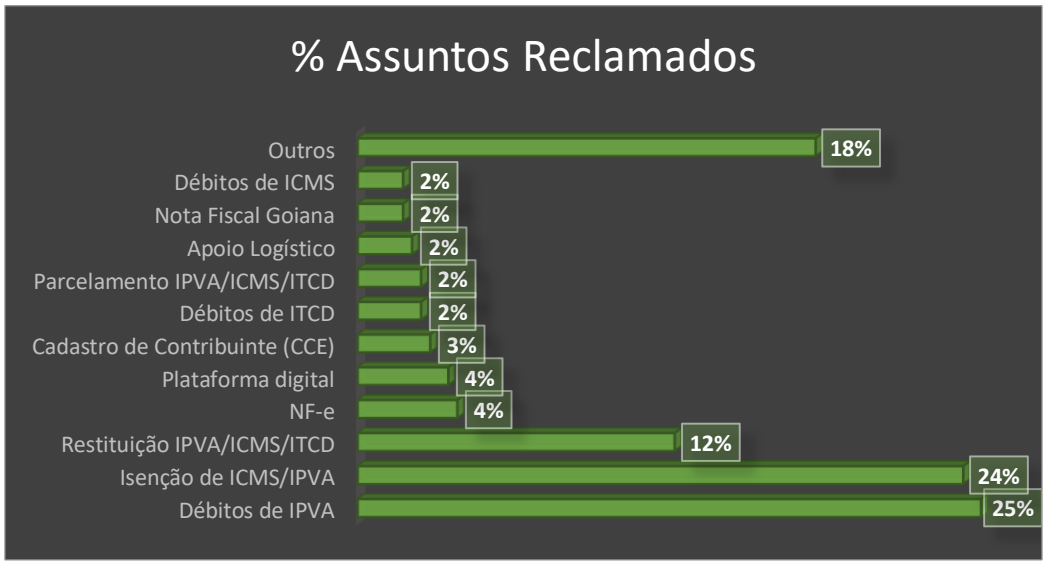


5.1 RECLAMAÇÕES

5.1.1 Áreas Técnicas mais reclamadas



5.1.2 Assuntos mais reclamados:

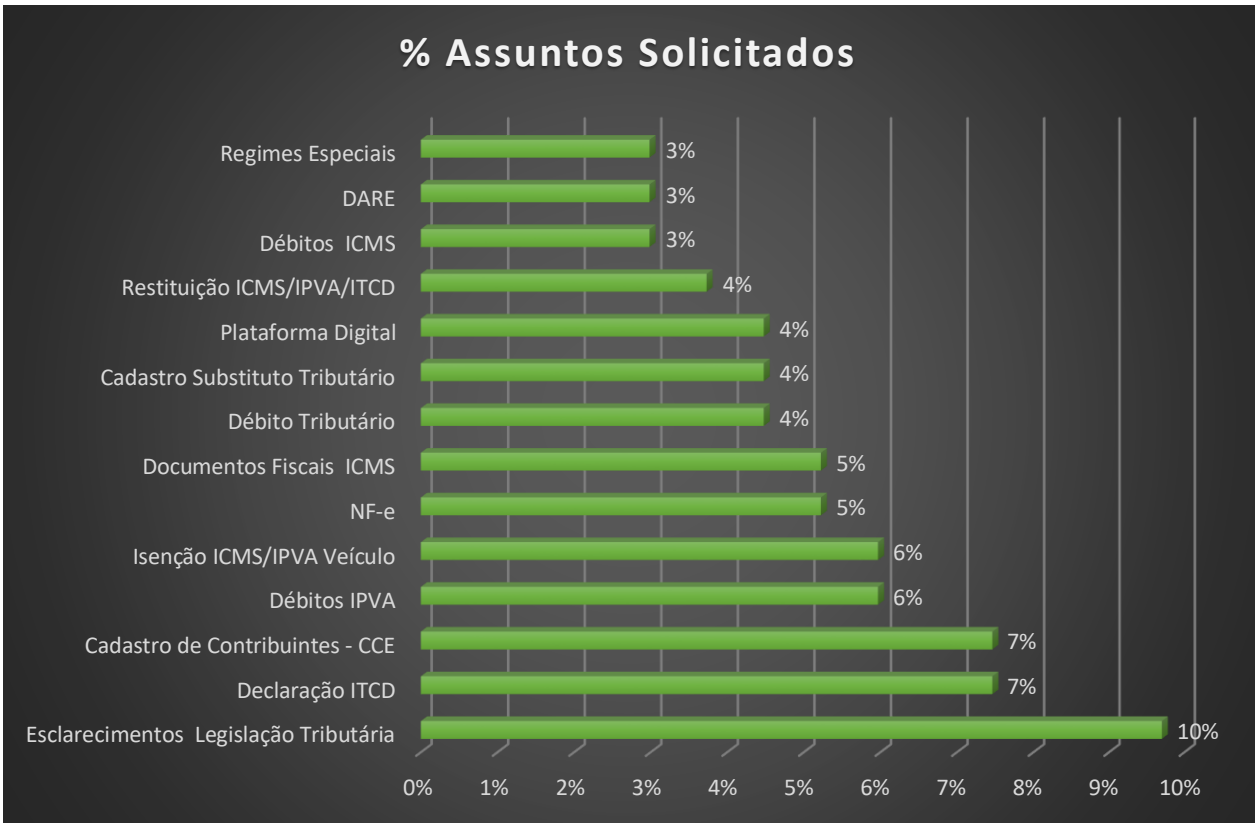


5.2 SOLICITAÇÕES

5.2.1 Áreas Técnicas mais solicitadas



5.2.2 Assuntos mais solicitados:



VI. Assunto de Servidor

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

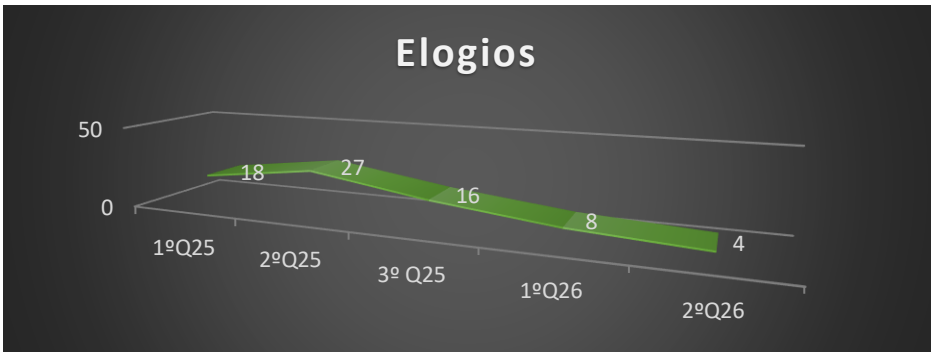
6.1 Distribuição por Tipo



6.2 Distribuição por Área

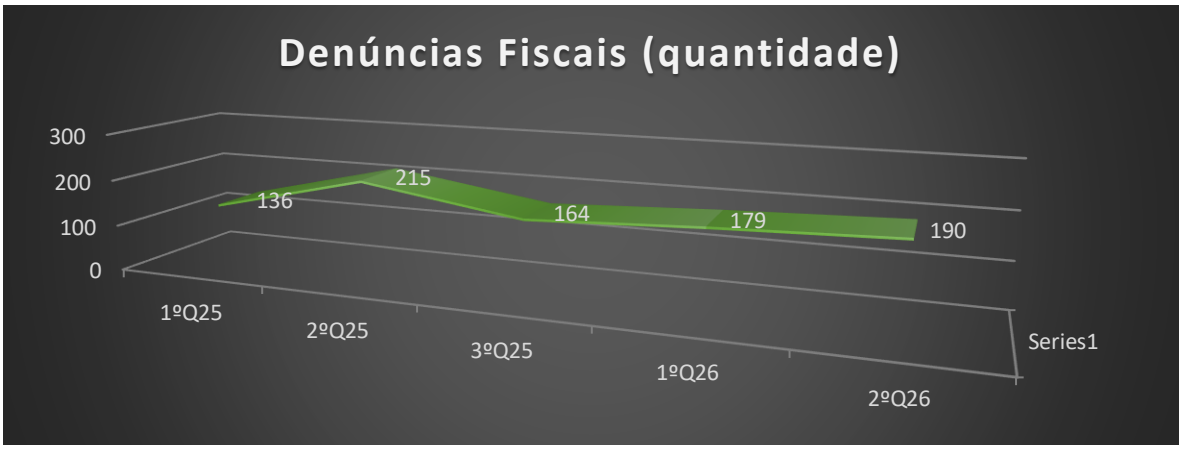


6.3 Elogios

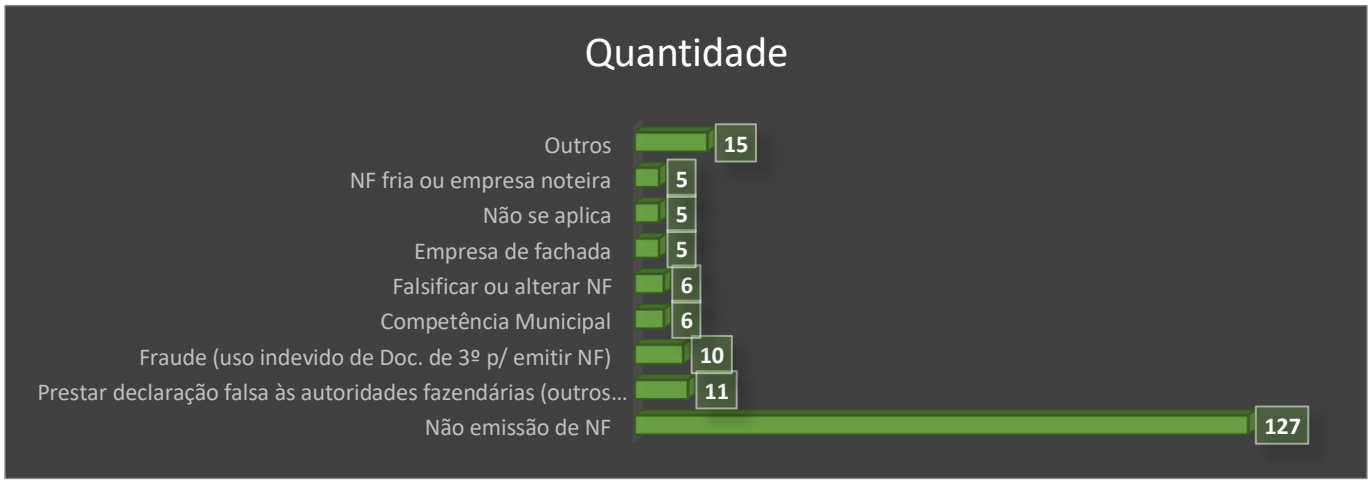


VII. Fiscalização Tributária

Análise das denúncias fiscais recebidas no período:



7.1 Denúncias Fiscais por Assunto

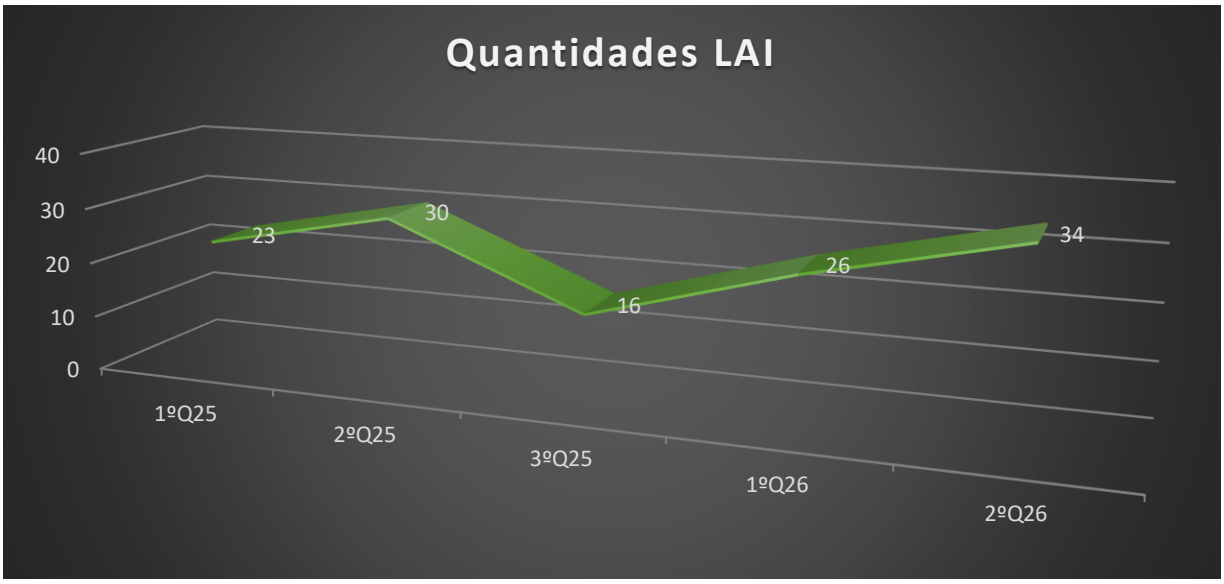


7.2 Denúncias Fiscais por Área



VIII. LAI

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

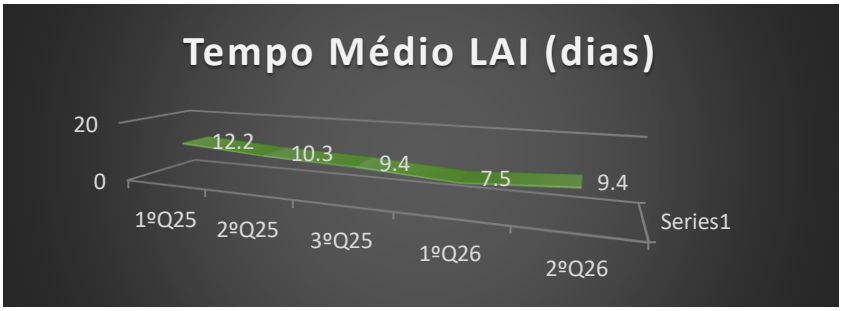


8.1 Assuntos LAI

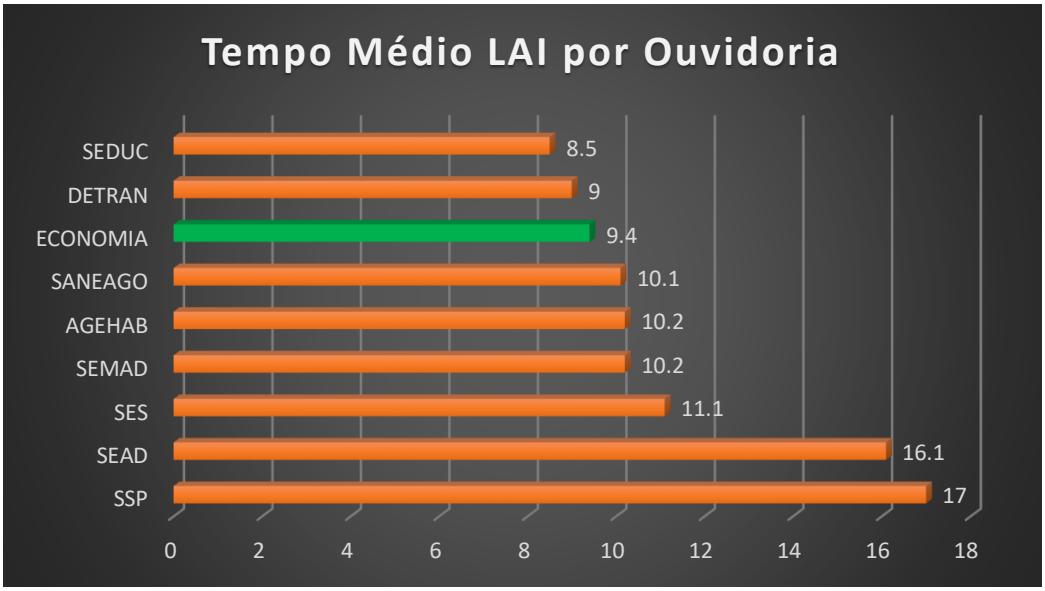


8.2 Tempo Médio de Resposta LAI

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

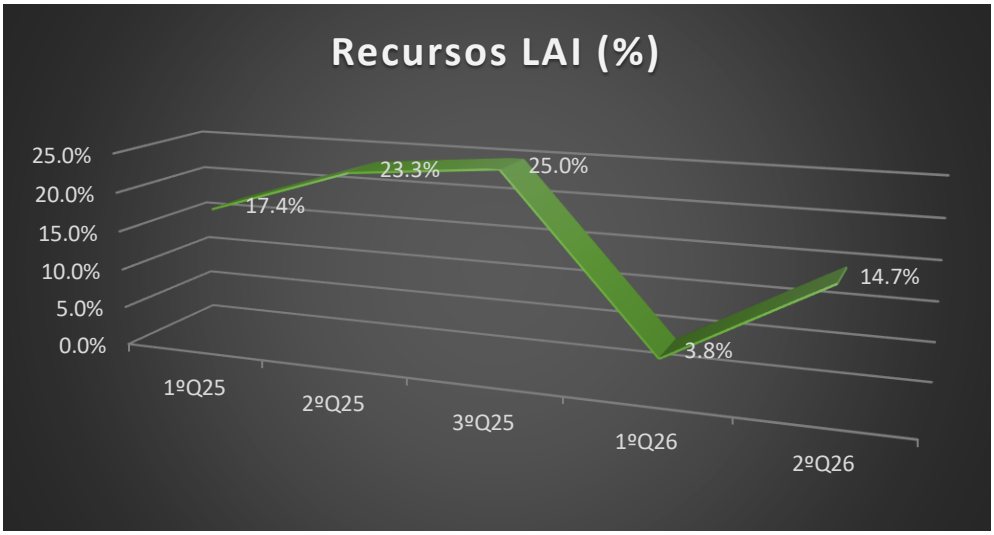


8.3 Tempo Médio LAI - Top 10 Ouvidorias



8.4 Recursos LAI

Percentual de pedidos LAI que resultaram em recurso:



IX. Conclusões e Recomendações

9.1 Principais Insights

O 2º Quadrimestre de 2026 demonstrou estabilidade na demanda recebida pela Ouvidoria Setorial, registrando 747 manifestações, resultado ligeiramente superior ao quadrimestre anterior. O período também foi marcado pela melhoria dos indicadores de desempenho, especialmente quanto ao tempo médio de resposta, à resolutividade das demandas e à redução do percentual de respostas consideradas insatisfatórias pelos usuários. A Secretaria da Economia manteve posição de destaque entre as ouvidorias estaduais, reforçando seu compromisso com a transparência, a eficiência administrativa e o atendimento ao cidadão.

9.2 Análise dos Resultados

A avaliação dos indicadores evidencia desempenho institucional consistente e evolução dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Destacam-se:

- Tempo médio de resposta de 4,4 dias úteis, o melhor resultado da série analisada.
- Índice de resolutividade de 59%, posicionando a Secretaria entre as ouvidorias mais bem avaliadas pelos usuários.
- Redução das respostas avaliadas como insatisfatórias em comparação ao quadrimestre anterior.
- Manutenção da nota média de recomendação em patamar satisfatório.
- Crescimento dos pedidos de acesso à informação (LAI), demonstrando fortalecimento da cultura de transparência pública.
- Aumento das denúncias fiscais, evidenciando a confiança dos cidadãos nos mecanismos de controle e fiscalização tributária.

9.3 Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria

Apesar dos resultados positivos, a análise identificou aspectos que demandam acompanhamento contínuo e ações corretivas:

- Elevada concentração de reclamações relacionadas ao IPVA, principalmente acerca de débitos, restituições e isenções.
- Persistência de demandas recorrentes envolvendo serviços digitais e plataformas eletrônicas.
- Baixa participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação, limitando o aprofundamento das análises qualitativas.
- Necessidade de ampliar ações educativas e orientativas sobre serviços tributários frequentemente demandados.
- Crescimento contínuo das denúncias fiscais, exigindo monitoramento dos fluxos de tratamento e retorno aos cidadãos.

9.4 Recomendações Estratégicas

Considerando os resultados apurados, recomenda-se:

- Fortalecer ações de comunicação preventiva junto aos contribuintes.
- Ampliar a divulgação de orientações sobre IPVA, ITCD, ICMS, restituições e isenções.
- Aprimorar continuamente a qualidade técnica das respostas produzidas pelas áreas finalísticas.
- Incentivar a participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação.
- Intensificar o monitoramento dos assuntos recorrentes para identificar oportunidades de melhoria dos serviços.
- Promover maior integração entre Ouvidoria, áreas técnicas e unidades de atendimento ao contribuinte.
- Utilizar os resultados das manifestações como insumos para decisões gerenciais e aperfeiçoamento dos processos institucionais.

9.5 Síntese Executiva

Os resultados obtidos no 2º Quadrimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Economia continua apresentando elevado desempenho operacional e estratégico. Os indicadores refletem uma estrutura de atendimento consolidada, capaz de responder com celeridade, qualidade e efetividade às demandas dos cidadãos.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento essencial de governança pública, transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Economia de Goiás.

X. Plano de Ação 2027

10.1 Objetivo Geral

Fortalecer a atuação da Ouvidoria Setorial como instrumento estratégico de governança, participação cidadã e melhoria contínua dos serviços públicos da Secretaria da Economia.

10.2 Objetivos Específicos

- Aprimorar a qualidade das respostas aos cidadãos.
- Aumentar a resolutividade das manifestações.
- Reduzir a recorrência de demandas sobre temas críticos.
- Estimular a participação dos usuários nos mecanismos de avaliação.
- Fortalecer a transparência ativa e o acesso à informação.

10.3 Ações Estratégicas Prioritárias

Eixo 1 – Qualidade do Atendimento

- Realizar monitoramento periódico da qualidade das respostas.
- Promover orientações às áreas técnicas sobre linguagem cidadã e clareza das informações.

Eixo 2 – Comunicação e Transparência

- Desenvolver materiais informativos sobre os assuntos mais demandados.
- Ampliar ações de divulgação de serviços e canais digitais.

Eixo 3 – Gestão do Conhecimento

- Elaborar relatórios temáticos com base nas manifestações recebidas.
- Compartilhar tendências e diagnósticos com as áreas gestoras.

Eixo 4 – Experiência do Usuário

- Incentivar a participação na Pesquisa de Satisfação.
- Analisar os resultados e implementar melhorias decorrentes das avaliações recebidas.

10.4 Metas e Indicadores

Indicador	Situação Atual	Meta 2027
Tempo médio de resposta	4,4 dias	≤ 4 dias
Resolutividade	59%	≥ 65%
Respostas insatisfatórias	1,8%	≤ 1,5%
Participação na Pesquisa de Satisfação	8,7%	≥ 15%
Demandas recorrentes sobre IPVA	Monitoramento	Redução de 10%

10.5 Cronograma de Implementação

- 1º Trimestre: Planejamento e definição das ações prioritárias.
- 2º Trimestre: Implementação das melhorias de comunicação e orientação.
- 3º Trimestre: Avaliação intermediária dos indicadores.
- 4º Trimestre: Consolidação dos resultados e revisão do plano.

10.6 Monitoramento e Avaliação

O acompanhamento das ações será realizado mensalmente pela Gerência da Ouvidoria Setorial, mediante análise dos indicadores de desempenho, avaliação das manifestações recebidas e monitoramento do cumprimento das metas estabelecidas, promovendo os ajustes necessários para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.