



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
CONSELHO DE CONTRIBUINTES DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CONSELHO DE CONTRIBUINTES DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PESQUISA DE OPINIÃO 2020

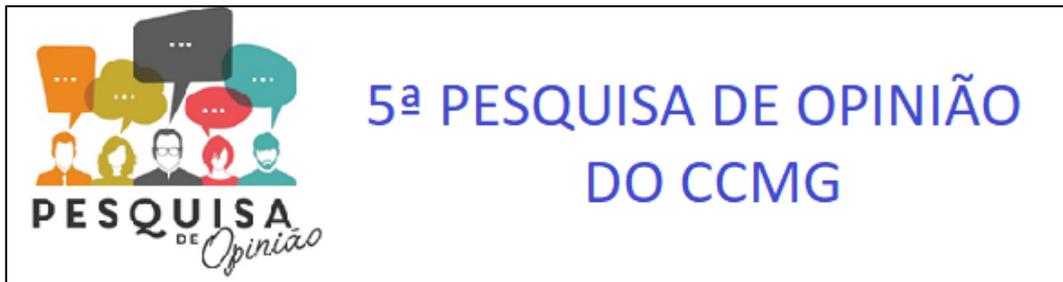
RELATÓRIO CONCLUSIVO

JANEIRO DE 2021



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
NÚMERO DE PARTICIPANTES NAS PESQUISAS, POR ANO	5
1 - APURAÇÃO E ANÁLISE DOS QUESITOS PESQUISADOS:	6
1.1- ATENDIMENTO DO CCMG – RESULTADO GERAL – ÓTIMO OU BOM.....	6
1.2- ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	7
1.3- ATENDIMENTO POR TELEFONE/E-MAIL	8
2- SERVIÇOS E INFORMAÇÕES NA PÁGINA DO CCMG NA INTERNET	10
2.1- PÁGINA DO CCMG	10
2.2- MEIOS DE CONSULTA DE ACÓRDÃOS DO CCMG	11
2.3- DIÁRIO ELETRÔNICO DA SEF - PUBLICAÇÕES DO CCMG.....	13
2.4- RESULTADOS DO CCMG NA INTERNET	13
3- NOVAS FUNCIONALIDADES IMPLEMENTADAS PELO CCMG NOS ÚLTIMOS ANOS	14
3.1 – UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ENVIO DE NOTIFICAÇÕES DE PAUTAS E DECISÕES PARA OS PTAS DE SUA RESPONSABILIDADE (questão direcionada aos advogados)	14
3.2- TRANSMISSÃO DE SESSÃO DE JULGAMENTO PELO YOUTUBE	15
3.3- UTILIZAÇÃO DO ENVIO DE NOTIFICAÇÕES VIA SISTEMA "PUSH"	17
3.4- SESSÕES DE JULGAMENTO EM FORMATO VIRTUAL (DESDE 25/08/20)	18
4- AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS	19
COMENTÁRIOS - SERVIÇOS PRESTADOS PELO CCMG	20
SUGESTÕES, CRÍTICAS E COMENTÁRIOS APRESENTADOS PELOS PARTICIPANTES DA PESQUISA COM AVALIAÇÃO E/OU COMENTÁRIO DO CCMG	22



APRESENTAÇÃO

No período de 19 de outubro a 20 de novembro de 2020, o Conselho de Contribuintes do Estado de Minas Gerais - CCMG, realizou a 5ª Pesquisa de Opinião do Órgão, com o objetivo de conhecer a avaliação do público sobre os serviços prestados e apurar demandas por novos produtos, serviços ou informações.

Todas as pesquisas realizadas anteriormente resultaram em aprimoramento dos serviços prestados, das informações disponibilizadas ou dos espaços internos do Órgão ou em criação de novos serviços e funcionalidades, conforme os seguintes exemplos: implantação da consulta Acompanhamento Processual, ampliação das possibilidades de busca na internet, reformulação da sala de espera do órgão, instalação da sala dos advogados, ampliação do espaço das câmaras de julgamento, inserção do link do CCMG na página inicial da SEF, criação do e-mail ccmgsugestoes@fazenda.mg.gov.br para envio de críticas e sugestões diretamente para a direção do CCMG, dentre outros.

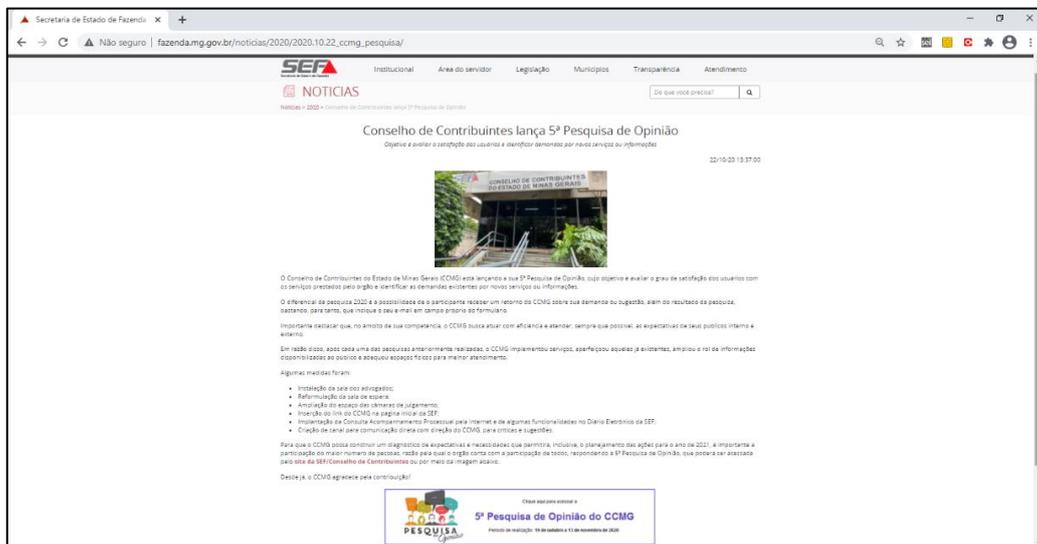
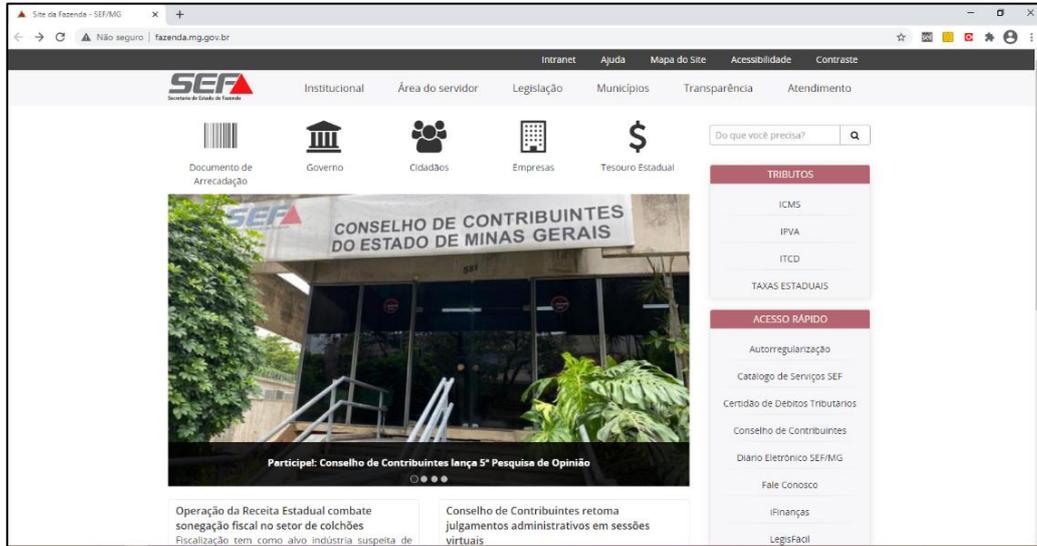
Este relatório, relativo à pesquisa realizada em 2020, propõe-se a apresentar breve resumo sobre o desenvolvimento da pesquisa, o consolidado dos dados apurados e o registro dos comentários vinculados a cada um dos critérios submetidos à avaliação do público. Ao final, uma tabela com as demandas, críticas ou sugestões dos participantes e informações sobre as providências adotadas ou comentários do Órgão.

A pesquisa foi desenvolvida de forma totalmente gratuita pelos servidores do CCMG, com a utilização do Google Forms.

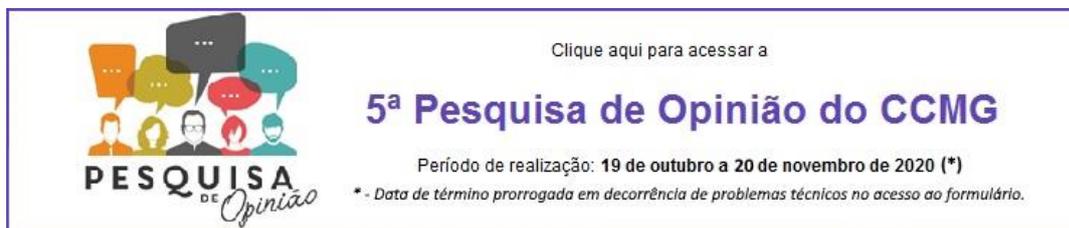
A divulgação da Pesquisa foi realizada pelos seguintes meios:



1) Página principal da SEF na internet, com link para acesso ao formulário:



2) Banner com informações sobre a pesquisa e link para o formulário incluído na aba do Conselho de Contribuintes, no site da SEF:





3) Envio de e-mails para pessoas previamente selecionadas: advogados constantes do cadastro do CCMG (1.623 e-mails enviados), servidores fazendários (1.910 e-mails enviados), Procuradores do Estado (60 e-mails enviados), estudantes e professores (290 e-mails enviados).

4) Inclusão do banner, durante todo o período de realização da pesquisa, em todos os e-mails enviados pelos servidores responsáveis pelo atendimento do CCMG e nos e-mails automáticos enviados pelo sistema interno do CCMG (SIDEDEC).

Em razão das inovações promovidas pelo CCMG nos últimos anos, a exemplo das transmissões das sessões de julgamento em tempo real pelo YouTube, da disponibilização do link para o vídeo do julgamento vinculado ao acórdão, da implantação do sistema *Push* e da realização das sessões de julgamento virtuais, novos quesitos para análise foram incluídos na presente pesquisa.

Também foi mencionado no formulário que, caso o participante tivesse interesse em receber informações sobre o resultado ou sobre o encaminhamento de demanda ou sugestão apresentada, deveria informar o endereço de e-mail para encaminhamento das informações.

Apesar de todos os esforços para a divulgação da pesquisa, nesta edição, somente 219 pessoas dela participaram, provavelmente em decorrência das mudanças impostas pela pandemia de Covid-19, inclusive na forma de execução do trabalho (teletrabalho) e da não realização de sessões de julgamento presenciais, pois nas pesquisas anteriores, muitos dos participantes tinham acesso ao formulário nas dependências do CCMG.

NÚMERO DE PARTICIPANTES NAS PESQUISAS, POR ANO

PESQUISA	ANO	PARTICIPAÇÕES
1ª Pesquisa	2010	357 participantes
2ª Pesquisa	2011	335 participantes
3ª Pesquisa	2013	359 participantes
4ª Pesquisa	2015	325 participantes
5ª Pesquisa	2020	219 participantes



COMPOSIÇÃO DO GRUPO PESQUISADO

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Servidor da Fazenda Pública	123	56,2%
Advogado	61	27,9%
Contabilista	17	7,8%
Procurador do Estado	12	5,5%
Contribuinte	2	0,9%
Universitário	2	0,9%
Consultor de Empresas	2	0,9%
TOTAL	219	100,0%

A maioria dos participantes da pesquisa, a exemplo dos anos anteriores, foi composta pelos servidores da SEF, 56,2%, seguidos pela participação dos advogados e contabilistas.

Neste ano, houve uma maior participação dos Procuradores da AGE (12 em 2020, 4 em 2015).

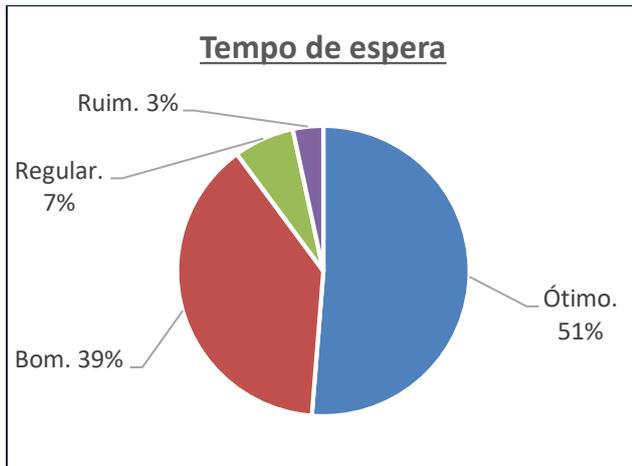
1 - APURAÇÃO E ANÁLISE DOS QUESITOS PESQUISADOS:

1.1- ATENDIMENTO DO CCMG – RESULTADO GERAL – ÓTIMO OU BOM

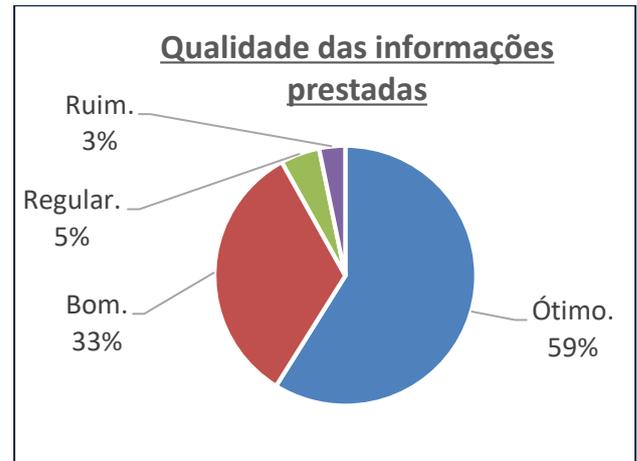
CRITÉRIO/ATENDIMENTO	PRESENCIAL	TELEFONE/E-MAIL
Tempo de espera	90%	91%
Cortesia e educação do servidor	94%	95%
Qualidade da informação prestada	92%	92%



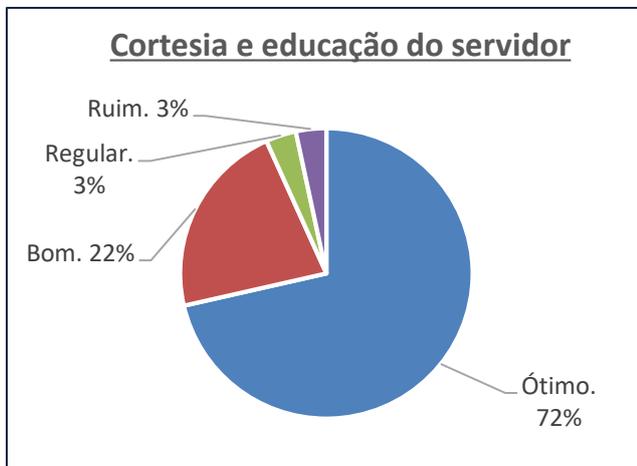
1.2- ATENDIMENTO PRESENCIAL



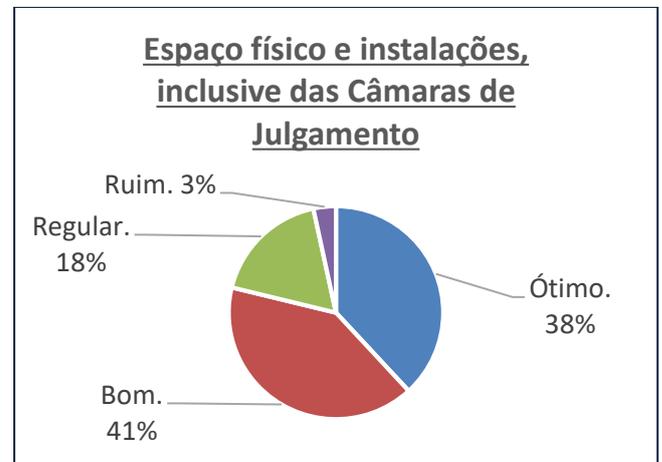
Respostas excluídas:
não sabe: 39,73% e em branco: 5,94%



Respostas excluídas:
não sabe: 35,62% e em branco: 7,76%



Resposta excluídas:
não sabe: 38,36% e em branco: 7,31%



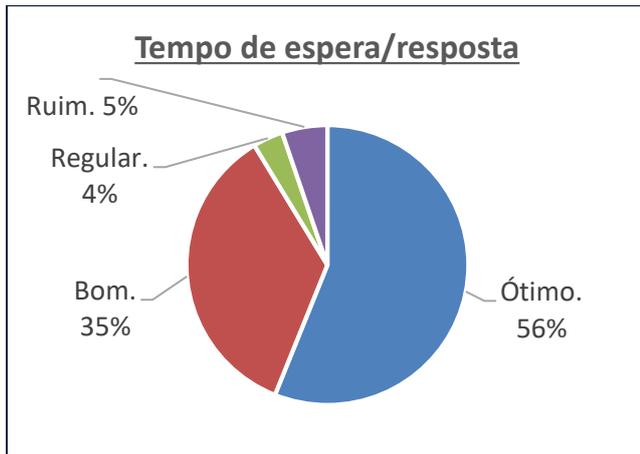
Respostas excluídas:
não sabe: 38,81% e em branco: 7,31%

COMENTÁRIOS - ATENDIMENTO PRESENCIAL:

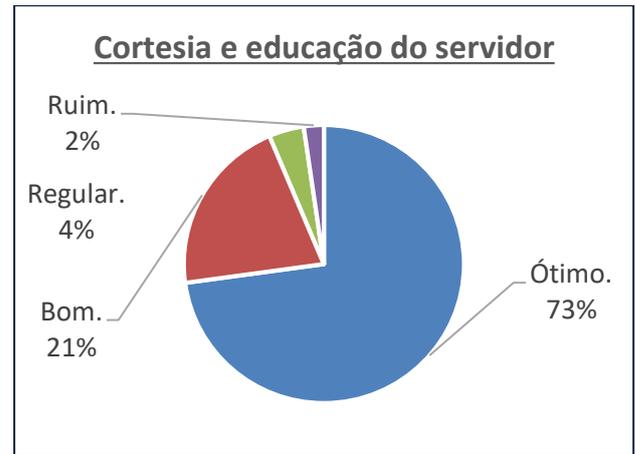
- ✓ Pessoal gentil e prestativo. Procurador do Estado
- ✓ Sinto-me acolhido. Não é tratamento frio e distante. O objetivo é dar solução e esclarecimento aos questionamentos. Advogado
- ✓ Atuamos no CCMG há muitos anos e a percepção que temos é que a cada dia os serviços prestados pelo órgão são aprimorados. Advogado
- ✓ Atendimento foi perfeito! Advogado



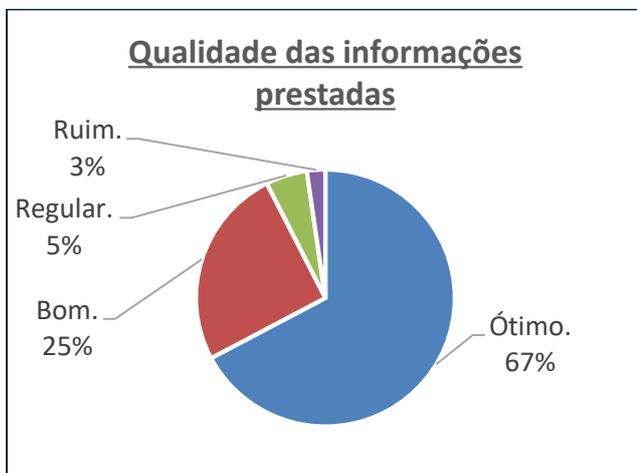
1.3- ATENDIMENTO POR TELEFONE/E-MAIL



Respostas excluídas:
não sabe: 17,35% e em branco: 3,65%



Respostas excluídas:
não sabe: 16,89% e em branco: 4,11%



Respostas excluídas:
não sabe: 15,53% e em branco: 5,02%

COMENTÁRIOS - ATENDIMENTO POR TELEFONE E E-MAIL:

- ✓ Toda vez que precisei do auxílio do CCMG fui muito bem atendido, tanto por servidor como por Conselheiro. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ Excelente atendimento – Procurador do Estado
- ✓ Todos os contatos efetuados até então se mostraram muito satisfatório. Advogado
- ✓ No que precisei, foi prontamente atendido. Advogado



- ✓ Sempre me atenderam muito bem. Advogado
- ✓ Estou satisfeito neste quesito. Advogado
- ✓ Sempre fui muito bem atendido. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ Quando demandado o atendimento é muito bom. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ Em correspondência via e-mail sempre atendeu as expectativas. Servidor da Fazenda Pública

O tempo de espera para atendimento no CCMG, em todos os meios (presencial, telefone e e-mail) foi considerado ótimo ou bom por 91% dos participantes, mesmo resultado apurado em 2015, mas superior ao verificado em 2013, 86%.

Quanto à qualidade das informações prestadas e à forma de atendimento dos servidores (cortesia e educação), o percentual de satisfação foi superior a 92% em todos os canais de atendimento.

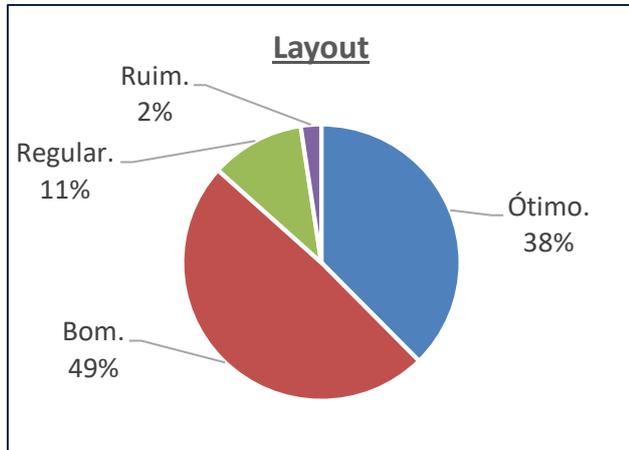
Porém, em relação a esses quesitos, além dos resultados quantitativos, os vários comentários apresentados pelos participantes indicam o quanto o público está satisfeito com o atendimento do CCMG, parte bastante visível da prestação de serviço do órgão.

Por outro lado, o espaço físico do CCMG foi considerado regular ou ruim por 21% dos participantes e vários comentários foram inseridos sobre esse quesito, com arguições de que o espaço interno e os banheiros disponíveis são inadequados. Contudo, em relação a essa questão o âmbito de atuação do CCMG é muito restrito, posto que não dispõe de orçamento para executar a reforma, dependendo, para tanto, da aprovação e decisão de outras unidades da SEF.

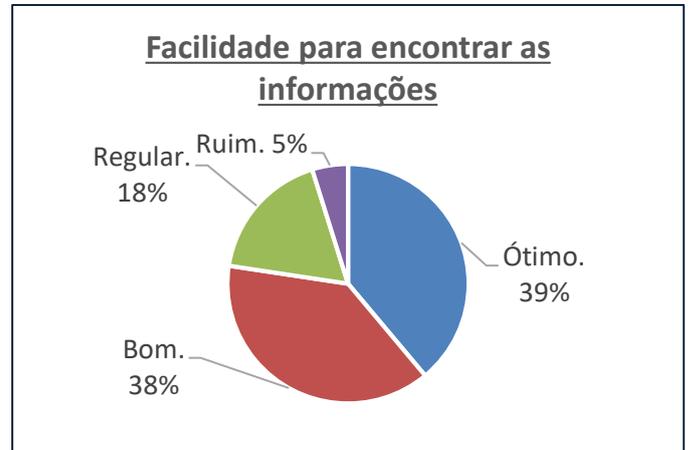


2- SERVIÇOS E INFORMAÇÕES NA PÁGINA DO CCMG NA INTERNET

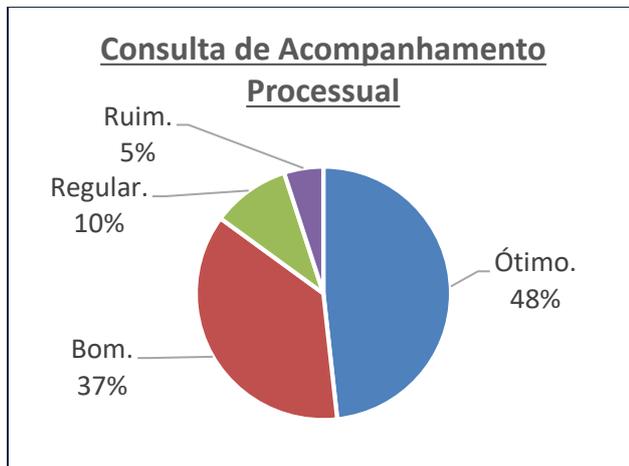
2.1- PÁGINA DO CCMG



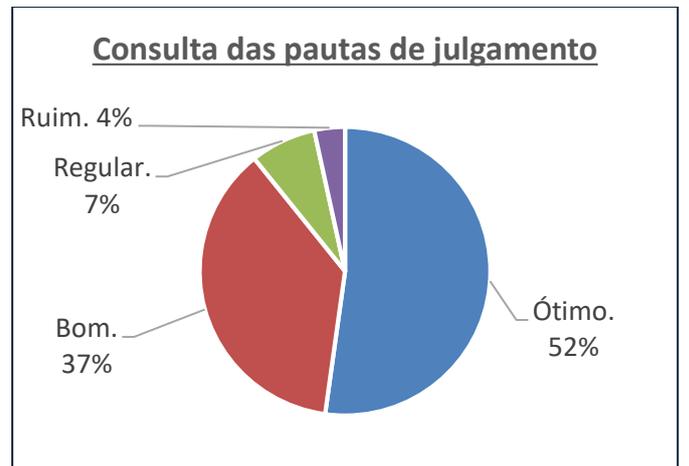
Respostas excluídas:
não sabe: 3,65% e em branco: 0,46%



Respostas excluídas:
não sabe: 3,65% e em branco: 1,37%



Respostas excluídas:
não sabe: 6,85% e em branco: 1,37%



Respostas excluídas:
não sabe: 5,02% e em branco: 1,37%

COMENTÁRIOS - PÁGINA DO CCMG NA INTERNET:

- ✓ Somos gratos a toda forma de atendimento. Lidamos com uma classe excelente como atendentes e pessoas idôneas e honestas. Contabilista
- ✓ O "site" do CCMG está excelente, inclusive visualmente. Procurador do Estado



- ✓ É um dos tribunais mais interativos pela via digital, porém, buscando a vanguarda, protagonismo, inovação entendo poderá seguir em uma crescente, como digitalização completa de tudo; repositório de minutas/modelos de acórdãos; tecnologia em nuvem; interoperabilidade com outras soluções de gestão. Advogado
- ✓ Quando demandados os serviços/informações são consistentes e adequados. Servidor da Fazenda Pública

As informações do CCMG no site da SEF (layout e funcionalidades), apesar de serem as mais completas do País, conforme avaliação feita pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), obtiveram notas inferiores a todos os demais quesitos pesquisados, além de terem sido apresentadas inúmeras demandas e sugestões voltadas para a melhoria das informações e funcionalidades hoje disponíveis.

O quesito “Facilidade para encontrar as informações” foi considerado regular ou ruim por 23% dos que responderam à questão. Em decorrência disso, o CCMG já inseriu em seu planejamento para o ano de 2021, revisar e atualizar sua página na internet, com alterações em seu site, ampliação das opções de consulta em relação a alguns serviços, de acordo com as sugestões apresentadas.

Existem algumas restrições de ordem técnica que certamente limitarão as ações do CCMG mas, ao final do ano de 2021, várias melhorias poderão ser verificadas na página.

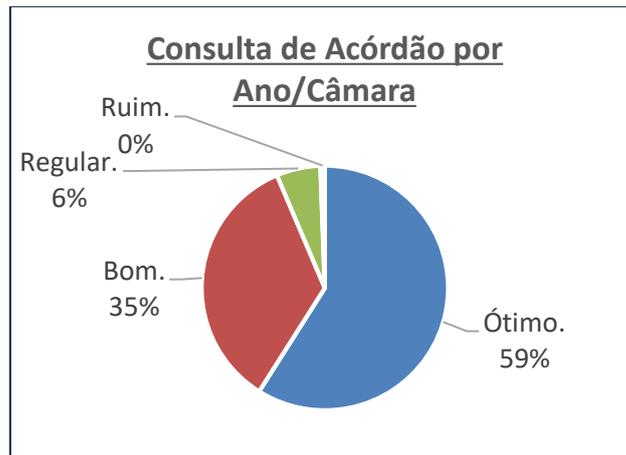
2.2- MEIOS DE CONSULTA DE ACÓRDÃOS DO CCMG

**Conhece a consulta de acórdãos por ano e câmara,
com acesso ao vídeo no YouTube:**

Sim: 80%

Não: 20%

Respostas excluídas: em branco: 1,83%



Respostas excluídas:
não sabe: 4,11% e em branco: 16,89%

COMENTÁRIOS - CONSULTA DE ACÓRDÃOS - POR ANO E CÂMARA

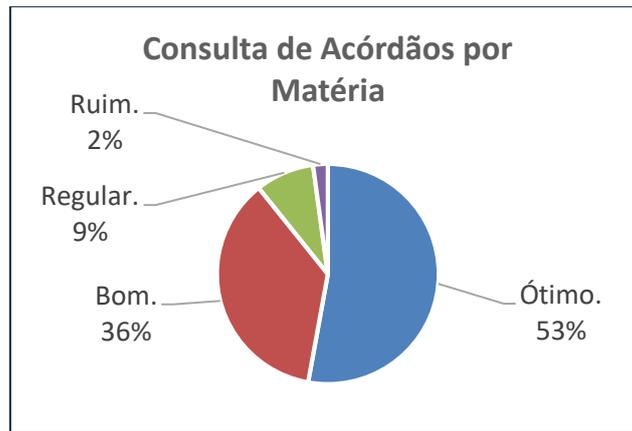
- ✓ Está excelente. Procurador do Estado
- ✓ Sigam em frente. O compromisso em transparência, rapidez e seriedade não pode parar. Advogado
- ✓ Tudo ótimo. Advogado

**Conhece a consulta de acórdãos por matéria,
com acesso ao vídeo no YouTube:**

Sim: 67%

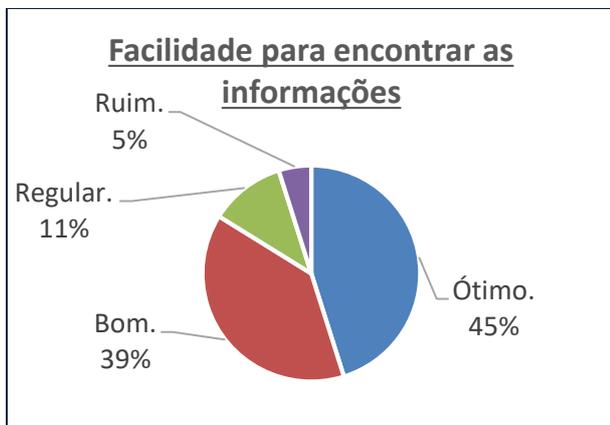
Não: 33%

Respostas excluídas: em branco: 4,57%

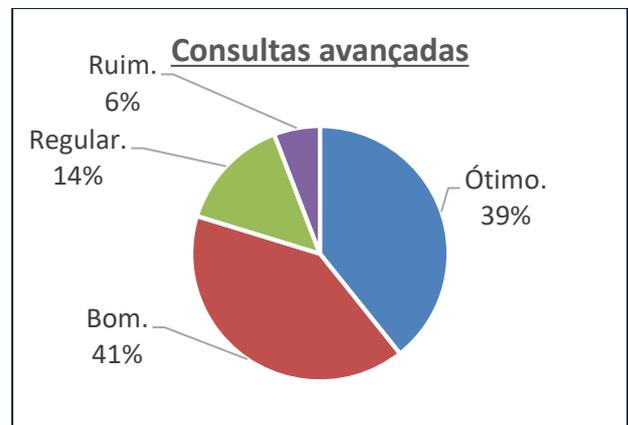


Resposta excluídas:
não sabe: 5,02% e em branco: 31,05%

2.3- DIÁRIO ELETRÔNICO DA SEF - PUBLICAÇÕES DO CCMG

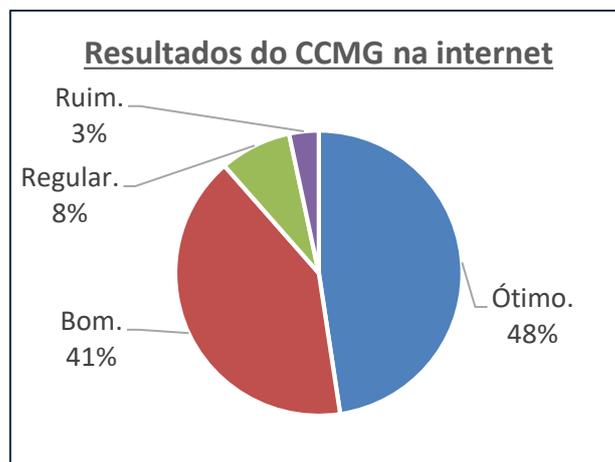


Respostas excluídas:
não sabe: 12,79% e em branco: 2,28 %



Respostas excluídas:
não sabe: 15,07% e em branco: 5,94%

2.4- RESULTADOS DO CCMG NA INTERNET

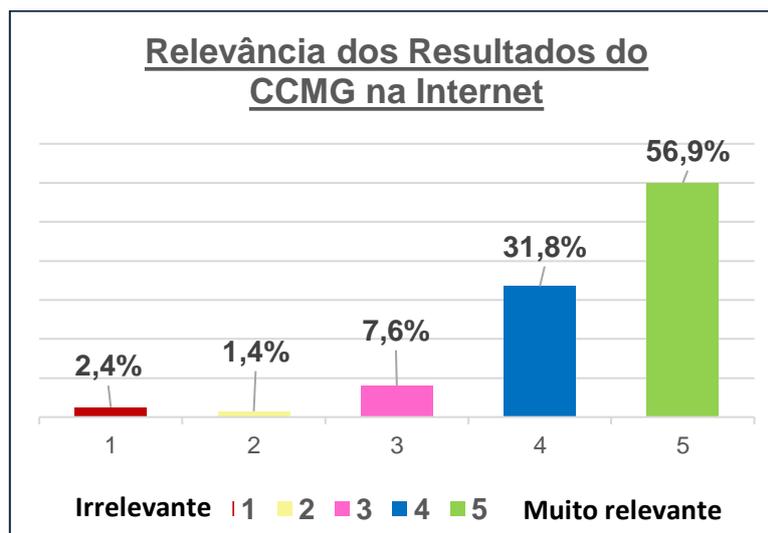


Respostas excluídas:
não sabe: 2,28% e em branco: 1,83%



COMENTÁRIOS - RESULTADOS DO CCMG NA INTERNET

- ✓ Informações bem esclarecedoras. Procurador do Estado.
- ✓ Satisfação quando necessário acessar informações. Advogado.
- ✓ Facilidade de acompanhamento. Advogado



Respostas excluídas: em branco: 3,65%

As formas de disponibilização dos acórdãos, por ano e câmara ou por matéria objeto dos lançamentos fiscais são bastante conhecidas pelo público, mas, apesar da avaliação quantitativa ter sido positiva, algumas críticas foram apresentadas relativamente à busca por jurisprudência, questão essa que também será considerada quando da revisão da página do CCMG na internet.

3- NOVAS FUNCIONALIDADES IMPLEMENTADAS PELO CCMG NOS ÚLTIMOS ANOS

3.1 – UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ENVIO DE NOTIFICAÇÕES DE PAUTAS E DECISÕES PARA OS PTAS DE SUA RESPONSABILIDADE (questão direcionada aos advogados)



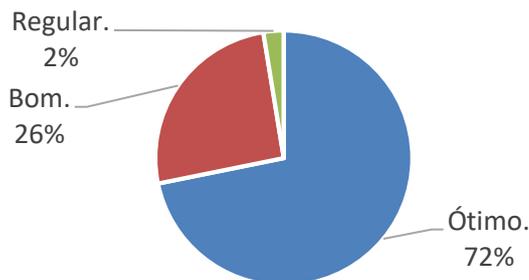
Utiliza o serviço de envio de notificações

Sim: 38%

Não: 62%

Respostas excluídas: em branco: 56,62%

**Notificações de Pautas e
Decisões para Advogados**



Respostas excluídas:
não sabe: 4,57% e em branco: 77,63%

A funcionalidade dirigida aos procuradores dos sujeitos passivos, de envio de notificações, consiste na possibilidade de recebimento, por e-mail, de informações acerca de todas as movimentações dos PTAs aos quais o advogado estiver vinculado, bastando, para tanto, que faça um cadastro prévio no site do CCMG.

A funcionalidade difere do sistema *Push* porque não há necessidade de indicação dos PTAs, pois a vinculação do PTA ao advogado é feita pelo próprio CCMG, quando do cadastro do PTA no sistema interno.

Apesar da importância dessa funcionalidade, que já conta com 310 (trezentas e dez) pessoas cadastradas, 62% (sessenta e dois por cento) dos que participaram da pesquisa informaram não conhecer o recurso, razão pela qual o CCMG trabalhará na divulgação da funcionalidade, inclusive com apoio da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/MG.

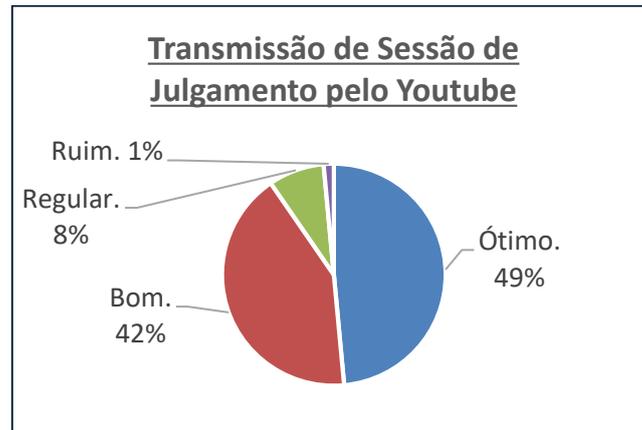
3.2- TRANSMISSÃO DE SESSÃO DE JULGAMENTO PELO YOUTUBE

Já assistiu a uma sessão de julgamento pelo YouTube

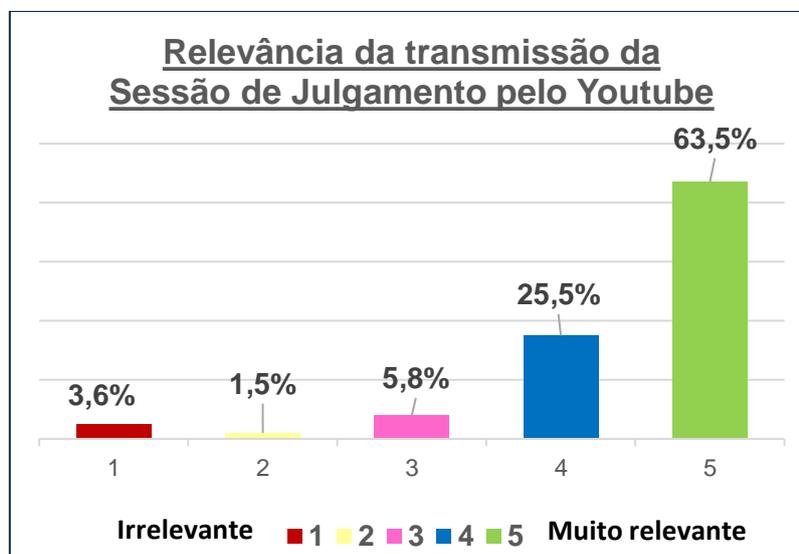
Sim: 63%

Não: 37%

Respostas excluídas: em branco: 2,74%



Respostas excluídas:
não sabe: 3,65% e em branco: 34,25%



Respostas excluídas: em branco: 37,44%

As transmissões das sessões de julgamento do CCMG, em tempo real, pelo YouTube, apresentaram-se, no final de 2018, como uma inovação no País, posto que nenhum outro órgão julgador, à época, disponibilizava esse tipo de serviço. O resultado da presente pesquisa indica que 91% do público considera ótimo ou bom o serviço e 89,1% o considera relevante ou muito relevante.

Até a presente data, os vídeos dos julgamentos já foram acessados 24.879 (vinte e quatro mil, oitocentas e setenta e nove) vezes.



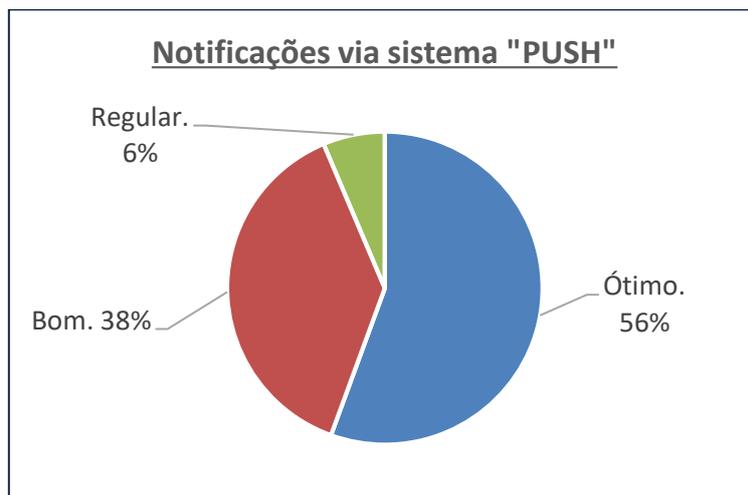
3.3- UTILIZAÇÃO DO ENVIO DE NOTIFICAÇÕES VIA SISTEMA "PUSH"

Utiliza o envio de notificações via sistema "Push"

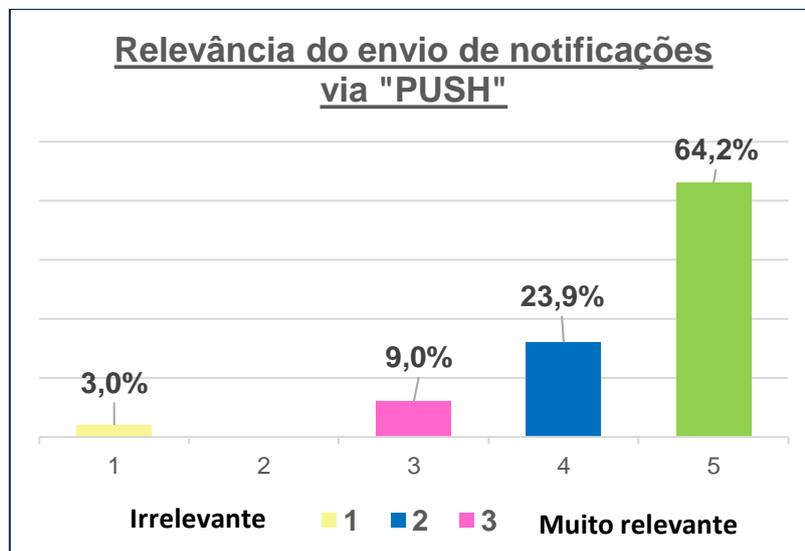
Sim: 28%

Não: 72%

Respostas excluídas: em branco: 5,94%



Respostas excluídas:
não sabe: 5,02% e em branco: 66,21%



Respostas excluídas: em branco: 69%



A exemplo do que ocorre com o serviço de envio de notificações disponível para os procuradores dos sujeitos passivos, o sistema *Push*, implantado em 2019, também não é conhecido pela maior parte do público pesquisado (72%), ainda que conte, atualmente, com 885 (oitocentos e oitenta e cinco) inscritos.

Porém, quanto à qualidade do serviço, 94% dos que o utilizam, o consideram ótimo ou bom.

A partir de inscrição feita pela internet, o usuário pode receber todas as movimentações dos PTAs que indicar, inclusive com link para pautas e decisões e pode receber todas os acórdãos publicados relativos às matérias que selecionar. O serviço está disponível para todos.

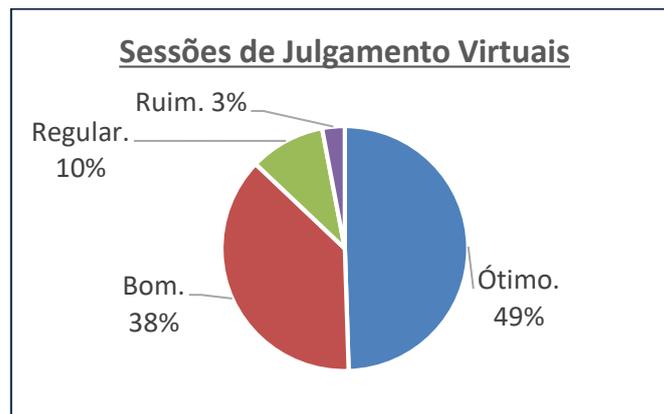
3.4- SESSÕES DE JULGAMENTO EM FORMATO VIRTUAL (DESDE 25/08/20)

Já acompanhou uma sessão de julgamento virtual

Sim: 46%

Não: 54%

Respostas excluídas: em branco: 1,83%



Respostas excluídas:
não sabe: 4,57% e em branco: 49,32%

COMENTÁRIOS - SESSÃO DE JULGAMENTO VIRTUAL

- ✓ As sessões virtuais de julgamento representam o que há de mais moderno e com certeza a sistemática representa uma inovação interessante.
Advogado

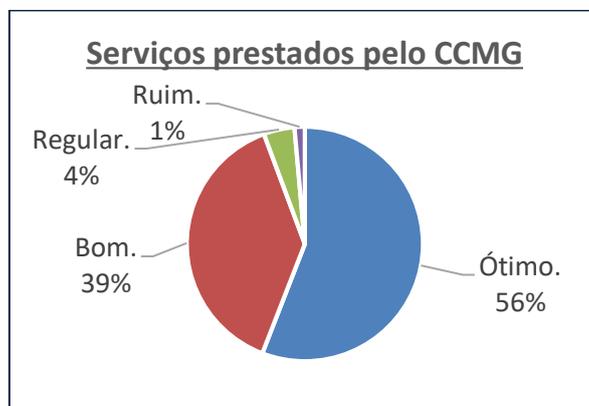


- ✓ Está adequado, com utilização de plataforma eficiente. Procurador do Estado

As sessões de julgamento em formato virtual foram implantadas em agosto de 2020 para viabilizarem o funcionamento das câmaras de julgamento, em face das restrições impostas pela pandemia de Coronavírus.

A realização de sessões nesse formato, por meio do Microsoft Teams, com transmissão em tempo real pelo YouTube, tem se mostrado muito eficaz e permitido às partes exercerem com plenitude o direito de defesa em âmbito administrativo.

4- AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS



Respostas excluídas:
em branco: 2,74%



COMENTÁRIOS - SERVIÇOS PRESTADOS PELO CCMG

- ✓ Os COLEGAS FAZENDÁRIOS SÃO MUITO DEDICADOS. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ Não conhecia a maioria das inovações recentes do CCMG. Parabéns à atual gestão pela modernização e pela facilidade de acesso às informações. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ Apesar de não ter acesso aos vídeos de Julgamentos, por restrição de acesso dos computadores da SEF/MG ao aplicativo YouTube, sempre tive excelente retorno dos analistas e funcionários do CC/MG, em demandas por telefone/e-mail. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ CCMG tem pessoal por demais qualificado. Procurador
- ✓ É um Tribunal que respeita o exercício da Advocacia. Advogado
- ✓ O serviço é bom, os Servidores são ótimos. Há problemas de fundo legal, mas, o acesso ao Poder Judiciário está garantido. Advogado
- ✓ Sempre que precisei dos serviços do CCMG fui bem atendido. Servidor da Fazenda Pública
- ✓ O fato de buscar a opinião para melhoria é um ponto positivo importante. Contabilista
- ✓ Percebe-se que o CCMG tem melhorado significativa o seu atendimento e os serviços prestados aos usuários. Advogado
- ✓ O meu voto é de incentivo ao esforço, empenho e seriedade de todos que estão à frente do Conselho. Advogado

Os serviços prestados pelo CCMG foram considerados ótimos ou bons por 95% do público pesquisado, o que indica que os esforços feitos pelo órgão no sentido de inovar, tornar cada vez mais transparentes e acessíveis os julgamentos e decisões administrativos, e ampliar os serviços e informações disponíveis têm sido sentidos pelo público.

As observações elogiosas motivam a equipe a continuar perseguindo esses objetivos e trabalhando com criatividade, seriedade e comprometimento em prol da sociedade e da excelência na prestação dos serviços.



Por outro lado, as críticas, demandas e sugestões apresentadas, indicam que ainda há muito a ser feito e que a aproximação entre o órgão julgador e a sociedade, por qualquer meio, inclusive o da pesquisa de opinião, é o caminho certo para conhecer as possibilidades de aprimoramento e prestar serviços que efetivamente atendam as expectativas e necessidades dos usuários.

O quadro a seguir indica quais são as demandas que serão atendidas, aquelas que se referem a serviços ou informações já disponíveis ou que não estão sob o âmbito de competência do CCMG ou, por fim, aquelas que não podem ser trabalhadas e o porquê.



SUGESTÕES, CRÍTICAS E COMENTÁRIOS APRESENTADOS PELOS PARTICIPANTES DA PESQUISA COM AVALIAÇÃO E/OU COMENTÁRIO DO CCMG

LEGENDA:
Demanda/sugestão atendida ou já existente.
Demanda/sugestão será atendida.
Demanda/sugestão não será atendida ou não depende de decisão do CCMG, hipótese em que será enviada para a área responsável.

ESPAÇO FÍSICO	AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG
As salas são pequenas e o espaço destinado à apresentação das argumentações inadequado. Advogado	A melhoria do prédio onde funciona o CCMG e de seus espaços internos não depende da administração do órgão, mas de decisão do Gabinete da SEF, ao qual a questão já foi levada em diversas oportunidades, ao longo dos últimos anos, como questão prioritária. O CCMG ainda aguarda essa decisão com a convicção de que a reestruturação dos espaços físicos do CCMG trará melhoria para todos os que militam no contencioso administrativo tributário mineiro.
A estrutura física atende, mas deixa a desejar, embora seja ótima a localização! Advogado	
Um espaço mais adequado para os Advogados com computadores para uso. Advogado	O setor de atendimento do CCMG já dispõe de espaço físico e computador para uso do advogado. Essas funcionalidades foram implementadas em razão de demanda verificada em Pesquisa de Opinião realizada anteriormente.



<p>A quase totalidade dos armários que fica na recepção do CCMG está sem chave ou a chave não funcionava direito. Além disso, o único toailete disponível para advogados fica no fundo ao lado de fora, talvez houvesse pelo menos a possibilidade de ir por dentro do prédio do CCMG. Advogado</p>	<p>Todos os escaninhos foram revisados e estão funcionando bem, apesar de carecerem de reforma. Há dois toaletes masculinos e dois toaletes femininos no mezanino do prédio (acima do andar onde estão localizadas as salas destinadas aos julgamentos).</p>
<p>ATENDIMENTO</p>	<p>AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG</p>
<p>A informação deve ser objetiva e direta, para ser produtiva. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Todos os servidores do CCMG estão convictos de que o atendimento precisa ser célere e a informação deve ser eficaz no sentido de resolver o problema do demandante. Se em algum momento esses aspectos não foram observados, o usuário tem como encaminhar sua crítica diretamente para a Presidência ou para a Diretoria Administrativa do órgão por meio do canal disponível no site da SEF/CCMG: Fale com a Gerência (http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria/conselho_contribuintes/duvidas_frequentes/Duvidas_Criticas_Sugestoes.html). Deve-se destacar que o CCMG está sempre pronto a aprimorar seus serviços e melhor capacitar a sua equipe, contudo, a qualidade do atendimento tem sido reconhecida em manifestações escritas e também nas Pesquisas de Opinião realizadas, razão pela qual eventos pontuais devem ser encaminhados para análise da gerência para que possamos aprimorar os serviços prestados.</p>
<p>Falta "in-put" do pessoal. Agem como se estivessem fazendo favor, quando é serviço da SEF. Servidor da Fazenda Pública</p>	
<p>Às vezes, os funcionários fazem exigências sem respeitar a hierarquia da SEF. Servidor da Fazenda Pública</p>	
<p>Quem atende tem que "recorrer aos universitários" sempre. Servidor da Fazenda Pública</p>	
<p>SITE DA SEF/CCMG - ASPECTOS GERAIS</p>	<p>AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG</p>
<p>Ainda é pouco acessível visualmente. Advogado</p>	<p>O site do CCMG passa por melhorias e inovações constantes, mas existem algumas limitações que decorrem da ferramenta utilizada pela SEF para publicação no site. Referida ferramenta, em alguns casos, impede a implementação de todas as funcionalidades desejadas, tanto pelos usuários, quanto pelo próprio CCMG. Apesar</p>



Acho que na atual conjuntura, pode ser melhorado. Advogado	disso, em 2021, o CCMG fará novas alterações em seu site e ampliará as opções de consulta em relação a alguns serviços. Sugestões e demandas mais específicas podem ser encaminhadas, a qualquer tempo, pelo canal disponível no site da SEF/CCMG: Fale com a Gerência.
Separação por Procedentes e improcedentes. Advogado	A consulta de acórdãos por matéria (http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria/conselho_contribuintes/acordaos/materia/materias.html) apresenta, ao final, a informação acerca da decisão, se procedente, improcedente ou parcialmente procedente e se houve ou não alteração da decisão pela Câmara Especial.
SITE DA SEF/CCMG - PESQUISA DE ACORDÃOS/JURISPRUDÊNCIA	AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG
Muitas vezes precisamos recorrer ao Google para obter a resposta, especialmente quando só temos o nome do Contribuinte. Servidor da Fazenda Pública	O CCMG incluiu no seu planejamento para 2021 a ampliação dos filtros de pesquisa de acórdãos e outras melhorias no site, conforme sugestões apresentadas. Portanto, ao longo de 2021, algumas mudanças e melhorias poderão ser verificadas no site do CCMG. Porém, de plano, impõe-se informar que existem limitações decorrentes da ferramenta para publicação utilizada pela SEF. Além disso, é importante conhecer todas as opções de consultas já disponíveis: consulta de acórdão por palavra-chave (a consulta direciona o usuário para o legisfácil), consulta de acórdãos por ano e número (com acesso ao texto do acórdão e ao vídeo do julgamento), consulta de acórdão por matéria (consulta que permite a busca por matéria contida no lançamento, com três níveis de detalhamento e ainda, ao final, informa se a decisão é pela procedência, procedência parcial ou improcedência do lançamento e se houve alteração da decisão pela Câmara Especial).
A pesquisa de jurisprudência ainda é precária. Advogado	
Melhorar os serviços de busca dos precedentes. Procurador do Estado	
As palavras chaves, geralmente, não funcionam e as opções de pesquisa são poucas. Servidor da Fazenda Pública	
Sugiro envidar esforços na melhoria do algoritmo de procura. Servidor da Fazenda Pública	
Pode melhorar. Veja o exemplo dos Tribunais Superiores (STF e STJ). Procurador do Estado	



Diferente da localização do acórdão escrito, localizar o vídeo é fácil. Advogado	
Sim, a pesquisa deveria ter por identificação do Contribuinte também. Servidor da Fazenda Pública	
Consulta por palavra chave ou expressão facilitaria. Advogado	
Poderia haver a inclusão de pesquisa temática com termos mais genéricos e termos mais específicos, ou mesmo por dispositivo do RICMS/MG. Advogado	
Melhorar o sistema de pesquisa da jurisprudência, nos moldes dos Tribunais Superiores (STF, STJ ou TST). Servidor da Fazenda Pública	
Melhoria nos filtros de busca por matéria. Servidor da Fazenda Pública	
Precisa melhorar muito a pesquisa por acórdãos, para facilitar a busca de jurisprudência. Servidor da Fazenda Pública	
A Consulta de Acompanhamento Processual poderia ter mais opções de pesquisa. Servidor da Fazenda Pública	Alterações na consulta de Acompanhamento Processual precisam ser acordadas com a STI. O CCMG entrará em contato com a referida Superintendência para verificar a possibilidade de incluir a demanda no planejamento da unidade.
Dificuldades em encontrar jurisprudência. Não fornece meio para protocolo eletrônico, o que poderia ser feito, inclusive, por e-mail. Advogado	O CCMG faz alguns protocolos por e-mail, a exemplo da inscrição para sustentação oral. Porém, os protocolos de recursos e outros tipos de petições não podem ser feitos por meio eletrônico em relação aos PTAs físicos, porque os documentos precisam ser autuados em sua versão original. Por outro lado, o PTA eletrônico é uma realidade na SEF, sendo que, nesse caso, todos os protocolos serão feitos exclusivamente por meio eletrônico.
Protocolo eletrônico de petições e melhor localização de Acórdãos. Advogado	



VIDEOS DOS JULGAMENTOS (YouTube)	AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG
Disponibilizar os vídeos em outras plataformas. Advogado	Não há previsão para disponibilização dos vídeos dos julgamentos em outra plataforma, posto que até o presente momento o YouTube tem atendido bem as necessidades do CCMG e dos usuários. Solicitamos que qualquer inconveniente em relação à plataforma ou dificuldade em seu uso seja reportada pelo Fale com a Gerência, disponível no site da SEF/CCMG.
A resposta foi negativa em função de direito de imagem e sigilo fiscal. Advogado	A publicidade é um dos princípios basilares da administração pública, nos termos do art. 37, caput, da CF/88 e a publicidade dos atos processuais é uma garantia fundamental dos cidadãos, restringível apenas por determinação de lei e somente quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem, como determina o art. 5º, inciso LX, da CF/88.
Negativa, mas a forma virtual com acesso público pode ferir o direito de imagem e quebrar o sigilo fiscal. Seria interessante que se formulasse um documento onde o advogado concorde com o uso de imagem. O sigilo fiscal é problema! Advogado	Os julgamentos administrativos são públicos, nos termos do art. 32, § 4º, do Decreto nº 44.906/08 (Regimento Interno do CCMG) e a transmissão dos julgamentos pela internet é apenas um meio diferente para se atingir o mesmo fim: o acesso do público aos julgamentos. A transmissão dos julgamentos do CCMG está prevista no parágrafo único do art. 175 da Lei nº 6.763/75. Quanto ao chamado “sigilo fiscal”, trata-se de norma de caráter funcional, direcionada ao Agente Fiscal, que deve manter segredo a respeito das informações econômicas e financeiras do contribuinte, obtidas em razão de sua função e utilizadas na consecução da atividade fim de lançamento. Não existe sigilo fiscal em relação ao tributo apurado.
Bom, já tive problemas e o vídeo e disponibilização em plataforma pública (YouTube) pode ferir o direito de imagem, além de deixar em dúvida o sigilo fiscal do contribuinte! Advogado	Tanto assim que o processo de execução fiscal posterior, baseado no processo administrativo tributário e na CDA dele decorrente, é sabidamente público. Saliente-se que as informações econômico-fiscais do contribuinte, de interesse predominantemente privado, não são objeto de discussão no julgamento administrativo. Lado outro, o crédito tributário delas decorrente possui um interesse de natureza dúplice, tanto privado quanto público, posto que ao apurar-se o débito tributário do contribuinte, identifica-se também o crédito tributário da Fazenda Pública, possuindo este último um inegável interesse público de publicidade,



<p>A única sessão que assisti foi a que atuei. Fere o direito de imagem e, Servidores do Conselho de Contribuintes estão a utilizando para me processar, além de terem quebrado o sigilo fiscal do Contribuinte! Advogado</p>	<p>incompatível com a ideia de sigilo. O crédito tributário, objeto dos julgamentos do CCMG, vincula-se ao interesse público da sociedade, inclusive no que se refere à conduta dos agentes públicos com ele envolvidos. Também não há que se falar em direito de imagem daquele que efetua a sustentação oral em nome do sujeito passivo no âmbito de um julgamento administrativo. Ademais, as transmissões dos julgamentos administrativos não têm qualquer fim comercial ou atingem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade daquele que participa do processo (art. 20 do Código Civil de 2020). Observação: as quatro primeiras questões foram apontadas por um mesmo advogado, participante da pesquisa.</p>
<p>O fato do vídeo ficar disponível na internet, apesar de ser positivo em termos de publicidade, deixa acanhada a pessoa que tem vergonha de falar em público, dificultando a sua atuação. Advogado</p>	
<p>Apesar de haver lei determinando a divulgação, entendo desnecessária. Basta os Tribunais Superiores, pela relevância maior. Procurador do Estado</p>	
<p style="text-align: center;">DIÁRIO ELETRÔNICO</p>	<p style="text-align: center;">AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG</p>
<p>Os mecanismos de busca por palavras chave deveriam ser melhorados. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>No que se refere aos atos de competência do CCMG, principalmente pautas de julgamento e decisões administrativas, existem inúmeros filtros de consulta, a saber: número do PTA, data da disponibilização, nome ou identificação do sujeito passivo, nome ou identificação do procurador, câmara e data do julgamento. O link para o Diário Eletrônico está na página principal da SEF.</p>
<p>As palavras chaves, geralmente, não funcionam e as opções de pesquisa são poucas. Servidor da Fazenda Pública</p>	
<p>O Diário Eletrônico poderia ter mais destaque no site da SEF/MG. As consultas não são fáceis e objetivas. Servidor da Fazenda Pública</p>	
<p style="text-align: center;">RESULTADOS DO CCMG NA INTERNET</p>	<p style="text-align: center;">AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG</p>
<p>Deveria haver revisão da informação ANTES de ser disponibilizada. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Todos as informações que estão na internet passam por verificação e análise antes de sua disponibilização. Solicitamos que erros, porventura verificados, sejam informados ao órgão para que possamos revisar a informação ou o procedimento administrativo vinculado. Para tanto, pode ser utilizado o link permanente que se encontra na página do CCMG, Fale com a Gerência, para demandas, críticas e sugestões.</p>



SESSÕES VIRTUAIS	AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG
Qualidade do som deixa a desejar. Às vezes, a fala dos participantes se mistura com sons do ambiente próximo. Servidor da Fazenda Pública	<p>Desculpamo-nos por eventuais falhas técnicas e reconhecemos que elas existem, mas, considerando-se o número de sessões realizadas, a quantidade de problemas verificada é pequena e em nenhuma das situações houve comprometimento da análise dos PTAs, das peças de defesas e/ou das sustentações orais das partes e conclusão dos julgamentos. A realização de julgamentos virtuais foi o único meio possível para viabilizar a prestação de serviço de responsabilidade do CCMG, porém, ela está sujeita, inclusive, à qualidade da internet de cada um dos participantes. Existe previsão legal, na Portaria nº 03/2020 do Presidente do CCMG, para que, caso ocorram problemas técnicos que inviabilizem a realização da sessão de julgamento, ela possa ser adiada para nova data. Em relação ao link de rede do CCMG, ele foi ampliado no início de 2021 e certamente contribuirá para a melhor performance das sessões virtuais. Quanto à interferência do som ambiente, consta das demandas orçamentárias do CCMG, apresentadas à SEF, a instalação de divisórias acústicas entre as salas destinadas aos julgamentos.</p>
Às vezes, falha a internet e não há retomada. Servidor da Fazenda Pública	
Há necessidade de melhorar a qualidade do som. Servidor da Fazenda Pública	
Muitas falhas. Servidor da Fazenda Pública	
Muitas quedas na conexão. Servidor da Fazenda Pública	
Acontecem interrupções muitas vezes pela qualidade da internet. Servidor da Fazenda Pública	
Há interrupções, devido à qualidade da conexão com a Internet. Servidor da Fazenda Pública	
Precisamos ainda cometer menos erros quanto a microfonia e encaminhamento dos links dos julgamentos. Procurador do Estado	
Som e imagem instáveis. Servidor da Fazenda Pública	
As dificuldades vencidas durante os julgamentos virtuais são mais decorrentes dos meios de transmissão. Servidor da Fazenda Pública	



<p>Disponibilizar cópia dos processos aos advogados via e-mail, quando solicitado. Moro no interior, e essa funcionalidade ajudaria/agilizaria muito. Advogado</p>	<p>No período de pandemia, conforme previsão contida na Portaria nº 03/2020, o CCMG está digitalizando e disponibilizando por e-mail algumas peças dos autos para os advogados constituídos, observando-se os limites estabelecidos na referida Portaria.</p>
<p>O contato pessoal durante o julgamento parece-me ser necessário. Advogado</p>	<p>No momento atual, em que vigoram regras de isolamento social que visam a preservação da saúde de todos os envolvidos, o julgamento virtual foi a única forma verificada para viabilizar a prestação do serviço. Todas as possibilidades de manifestação das partes, previstas em legislação, estão mantidas no formato virtual. Além disso, os conselheiros permanecem sensíveis às necessidades das partes, inclusive no que se refere ao despacho de memoriais.</p>
<p>O julgamento virtual não permite que o contribuinte tenha a percepção de como o julgador está entendendo a sua sustentação oral, o contribuinte não tem a opção de fazer esclarecimentos caso algum ponto não fique claro, havendo necessidade de apresentação dos pedidos de retificação do julgado. O julgamento presencial poderia ser oferecido como opção. Advogado</p>	
<p>Sistema PUSH</p>	
<p>Necessário ver a regularidade, na medida em que, se o advogado ficar na única dependência do envio pode perder prazos. Seria interessante modificar a legislação para que os prazos iniciassem a partir do envio, para os advogados que optarem por este sistema, como forma de impedir a perda de prazo. Advogado</p>	<p>O envio das informações via sistema <i>Push</i> é regular e não tem apresentado qualquer problema que seja do conhecimento do CCMG. Ressalta-se que, em qualquer órgão julgador administrativo ou judicial, esse tipo de funcionalidade não tem caráter oficial, mas apenas informativo e complementar. Não há previsão para alteração da legislação no que se refere às formas de intimação das partes.</p>



SUGESTÕES DE ORDEM GERAL	AVALIAÇÃO/COMENTÁRIO CCMG
Permitir o acesso aos julgamentos/vídeos do YouTube pelo computador da SEF. Servidor da Fazenda Pública	Essa demanda já foi formalmente enviada para a STI, unidade competente para tratar da questão da liberação do YouTube na rede fazendária. Em razão das demandas postas na Pesquisa, novo memorando será encaminhado à unidade. De qualquer forma, liberações pontuais estão sendo autorizadas, bastando, para tanto, que o delegado ou superintendente encaminhe a solicitação para a STI.
O vídeo do Julgamento no YouTube está BLOQUEADO para os terminais da SEF/MG, aparece a MSG Conteúdo bloqueado pela sua empresa. Servidor da Fazenda Pública.	
A SEF tem que disponibilizar a exibição dos vídeos dos julgamentos pela rede fazendária (desbloquear o YouTube). Servidor da Fazenda Pública	
Solicitar a liberação à STI dos julgamentos do CC/MG nos terminais da SEF/MG. Servidor da Fazenda Pública	
Sugestão: poderia disponibilizar resumo estruturado da decisão/acórdão. Servidor da Fazenda Pública	Essa demanda não tem como ser atendida, posto que o acórdão já contém todos os fundamentos da decisão da câmara e a ementa é um resumo da acusação e da decisão.
Além de disponibilizar o vídeo, seria interessante disponibilizar o acórdão também, porque ele pode ser usado como paradigma em outros casos. Advogado	Todos os acórdãos do CCMG estão disponíveis na íntegra na internet, desde 1999, podendo ser consultados por inúmeros critérios de busca. Além disso, por meio do sistema <i>PUSH</i> , é possível solicitar o envio do acórdão, por e-mail, em relação a qualquer processo julgado pelo órgão.



<p>Definir o horário para cada processo, pois gastamos muito tempo esperando um processo do nosso interesse ser julgado, já que é agendado um mesmo horário para julgamento de vários processos. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Não é possível atender a essa demanda, pois não há como precisar quanto tempo será necessário para a realização do julgamento de cada processo. Registra-se que, no vídeo do julgamento disponibilizado, existe a opção de clicar no PTA de interesse (listagem dos PTAs abaixo do vídeo) e ser direcionado diretamente para o ponto exato de início do julgamento do PTA selecionado.</p>
<p>Deveria haver uma biblioteca de apoio como o Poder Judiciário tem tratado as questões que são levadas ao CCMG, especialmente para o servidor fiscal. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Essa questão será levada para a SUCRED e a AGE como demanda apresentada na Pesquisa de Opinião. O CCMG, para fazer a revisão dos lançamentos fiscais, está adstrito à legislação mineira e à prova dos autos, mas para fins de revisão da legislação é fundamental o acompanhamento das decisões judiciais.</p>
<p>Morosidade. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Questão inespecífica. A título de informação, ressalta-se que o CCMG é um dos órgãos julgadores mais céleres do Brasil no que tange ao prazo médio de tramitação processual e responde a todas as demandas dos usuários em até um dia útil. Apontamentos mais específicos podem ser feitos pelo canal disponível no site da SEF/CCMG: Fale com a gerência.</p>
<p>Considero que ainda há uma distância do Conselho com as demais unidades da SEF. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>O CCMG vem implementando ao longo dos últimos anos inúmeras medidas que visam aproximar o órgão julgador da fiscalização e dos contribuintes/procuradores, entre elas, o envio, por e-mail, do convite para a sessão de julgamento para os fiscais autuantes e do link do acórdão (desde 2010), a realização de sessões itinerantes em faculdades mineiras e em superintendências do interior do Estado (entre os anos de 2007 e 2018), a transmissão de sessões de julgamento para superintendências regionais somente com PTAs da região (entre os anos de 2009 e 2018), a transmissão de 100% das sessões de julgamento pelo YouTube (a partir de novembro de 2018). Além disso, o CCMG está sempre pronto para receber a fiscalização e memoriais relacionados aos PTAs pautados. Por outro lado, orientar a fiscalização não é competência do CCMG. Solicitamos que sugestões sobre outras formas de aproximação sejam enviadas pelo canal disponível no site da SEF/CCMG: Fale com a Gerência.</p>



<p>Investir em modernização de equipamentos, Internet. Essa pandemia e o conseqüente trabalho remoto (Home Office) revelou a péssima qualidade da internet no país. Aqui, paga-se caro por serviços de péssima qualidade. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Investimento em tecnologia e modernização de equipamentos são sempre necessários, porém é de conhecimento público que os recursos da SEF estão escassos, especialmente os que se destinam ao CCMG. Independente disso, o CCMG, utilizando-se de recursos humanos e materiais próprios, investe constantemente na melhoria de seus procedimentos e serviços e na implementação de inovações tecnológicas. As demandas relacionadas à modernização de equipamentos, ampliação do link de rede e remodelação da rede lógica e elétrica, que garantirão a melhor performance dos sistemas, foram repassadas à STI e serão trabalhadas ao longo de 2021 e 2022.</p>
<p>Investimentos em TI. Advogado</p>	
<p>Poderia ouvir mais o servidor fiscal e quando enviar a cópia da MF, internamente, chamar a atenção dos tópicos destacados ao Conselheiro, para que não erre, já que o CCMG não admite Embargo de Declaração da SEF. Servidor da Fazenda Pública</p>	<p>Os conselheiros do CCMG recebem tanto a fiscalização, quanto os advogados, quando solicitado, também analisam com muito zelo e cuidado as manifestações fiscais. Erros podem acontecer em qualquer fase processual, desde o lançamento até o julgamento, mas o CCMG, seus conselheiros e servidores se empenham ao máximo para que elas sejam minimizadas. Quanto à correção de erros nas decisões, desde 2018, há previsão do Pedido de Retificação que visa sanar erros, omissões ou contradições na decisão. Referido recurso, previsto no art. 180-A da Lei nº 6.763/75, pode ser manejado pela Advocacia Geral do Estado e pelos contribuintes ou seus representantes.</p>

CONSELHO DE CONTRIBUINTES DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ccmgassessoria@fazenda.mg.gov.br