

RELATÓRIO CONCLUSIVO

6ª Pesquisa de Opinião do CCMG

Pesquisa de Opinião CCMG 2025

Geraldo da Silva Datas

Presidente do Conselho de Contribuintes de Minas Gerais

Cláudia Campos Lopes Lara

Diretora Administrativa

Marcelo dos Santos Cunha

Coordenador da Divisão de Triagem e Expedição

Daniela Kroehling Rodrigues Gil

Coordenadora da Divisão de Formação de Acórdãos

Edna Adriane da Silva

Coordenadora da Assessoria do CCMG

Adriano Aparecido Dias Resende

Coordenador da Divisão de Informática

Celso Luiz Acypreste de Souza

Coordenador da Divisão de Atendimento e Preparo de Julgamento

Rogério de Oliveira Dias

Coordenador da Divisão de Apoio Administrativo

Edwaldo Pereira de Salles

Marco Túlio da Silva

Ronelisa Nunes Barcelos Rocha

Assessoria do Gabinete do CCMG

Tópicos

Objetivo	04
Formulário	05
Divulgação	06
Participantes	07
Considerações Finais	33
<u>ANEXO - Críticas e sugestões dos participantes e comentários do CCMG</u>	



Objetivo



O Conselho de Contribuintes do Estado de Minas Gerais - CCMG realizou, em 2025, sua 6ª Pesquisa de Opinião com o objetivo de conhecer a opinião do público e identificar possibilidades de melhoria nos serviços e informações prestados.

A pesquisa foi respondida de forma anônima, mas os participantes que optaram por se identificar receberão este relatório, no e-mail informado.

Este relatório contém os resultados quantitativos e também os comentários do CCMG sobre todas as críticas e sugestões recebidas, com informação sobre o andamento que será dado a cada uma das demandas, se for o caso.



Formulário da Pesquisa

Instrumento utilizado:

Questionário online

Desenvolvido no Microsoft Forms.

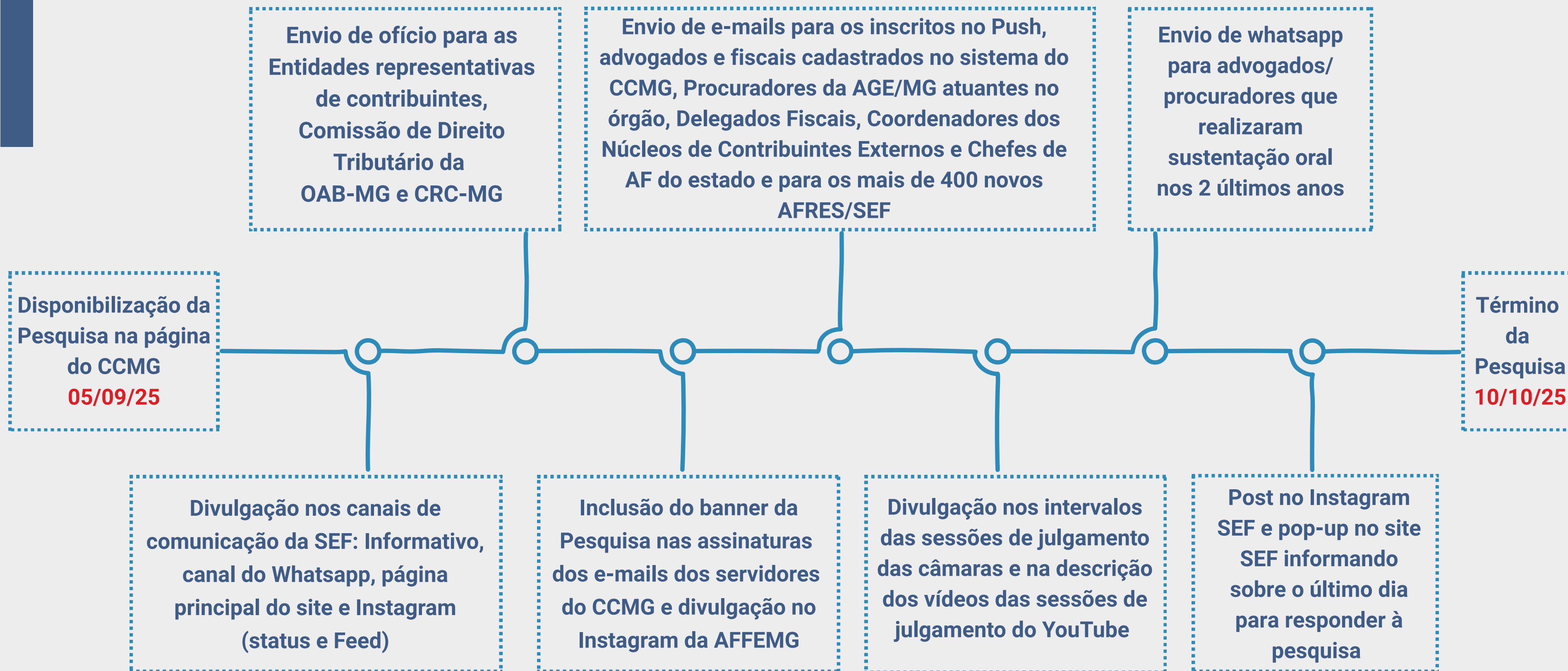
Local:

Disponível na página do CCMG no site da SEF/MG.

The screenshot displays the official website of the Conselho de Contribuintes do Estado de Minas Gerais (CCMG). The top navigation bar includes links for Institucional, Área do servidor, Legislação, Municípios, Transparência, and Atendimento. Below this, the 'Acesso Rápido' (Quick Access) section lists various services: Acompanhamento Processual, Acórdãos, Atas, Vídeos dos Julgamentos, Pautas, Push, and CCMG em Números. A prominent banner for the '6ª Pesquisa de Opinião do CCMG' (6th Opinion Survey of the CCMG) is featured, stating 'A sua opinião faz a diferença!' (Your opinion makes a difference!) and 'CLIQUE E PARTICIPE' (Click and Participate). The banner also mentions 'DISPONÍVEL ATÉ 10/10/25' (Available until 10/10/25). The right sidebar contains a 'PAINEL DE RESULTADOS' (Results Panel) with various charts and graphs, including 'Resultado das Decisões' (Results of Decisions) and 'Decisões por Quorum de Votação' (Decisions by Voting Quorum).

Divulgação da Pesquisa

A Pesquisa de Opinião teve ampla divulgação, garantindo que alcançasse diversos públicos.



Participantes



181 questionários
respondidos

Composição do Grupo Pesquisado



Período: 08 de setembro a 10 de outubro de 2025

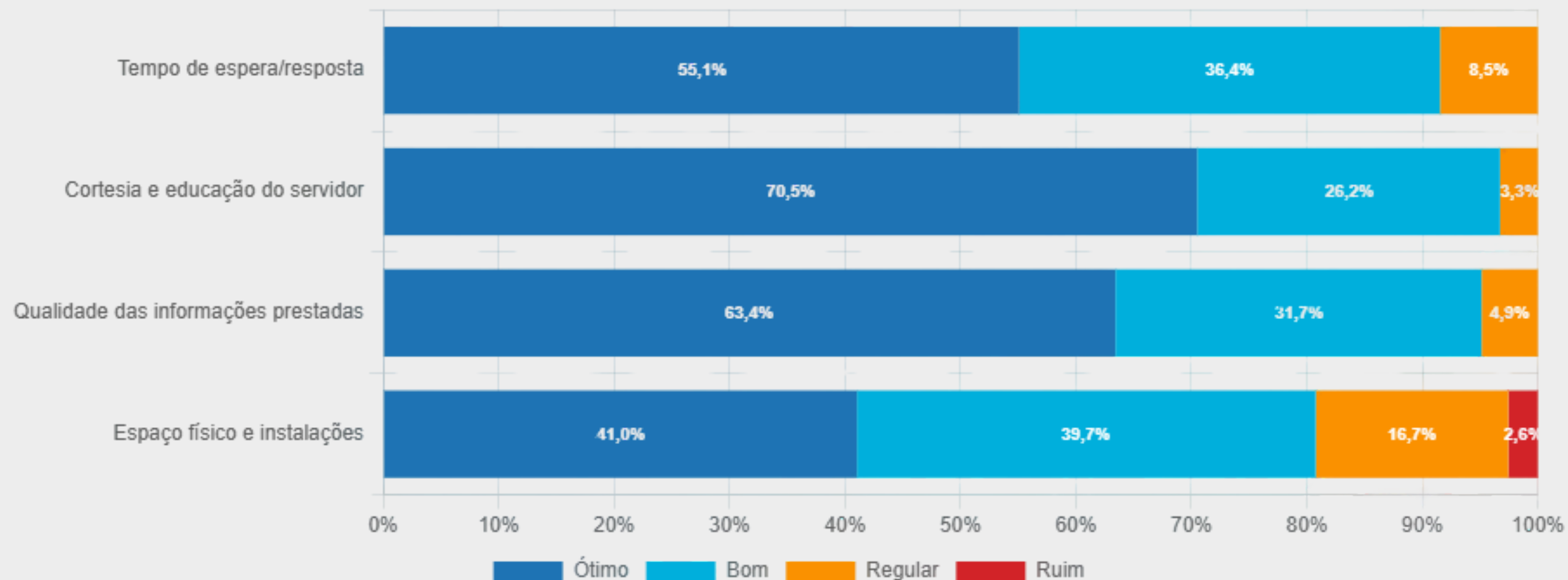
| Resultados

Apuração e Análise dos Quesitos Pesquisados



ATENDIMENTO

O CCMG presta atendimento presencial, por telefone e por e-mail. Como você avalia esse atendimento nos quesitos abaixo?



| Resultados

Atendimento

Quanto ao atendimento prestado pelo CCMG, por telefone (31 3217-8525), e-mail (ccmg@fazenda.mg.gov.br) ou presencialmente, no horário de 08h às 12h30 e das 14h às 16h, à Av. João Pinheiro, 581, Bairro Boa Viagem, BH, foram avaliados o tempo de espera/resposta, a cortesia e educação dos servidores e a qualidade das informações prestadas.

Em todos os quesitos, os resultados positivos superaram 90%. Os conceitos 'ótimo' ou 'bom' foram atribuídos por 91,5% dos participantes ao tempo de espera/resposta; 96,7% à cortesia e educação dos servidores; e 95,1% à qualidade das informações prestadas.

Os resultados reforçam, especialmente, a qualidade técnica da equipe do CCMG, o conhecimento, a capacidade de solucionar problemas e o comprometimento com o trabalho realizado.

Quanto ao espaço físico e às instalações, quase 20% dos participantes consideraram-nas regulares ou ruins, o que confirma a necessidade da reforma do prédio, atualmente em andamento, com previsão de conclusão para meados de 2026. A reforma tornará os ambientes, inclusive os destinados às sessões de julgamento, mais adequados e acolhedores.

Destques Positivos

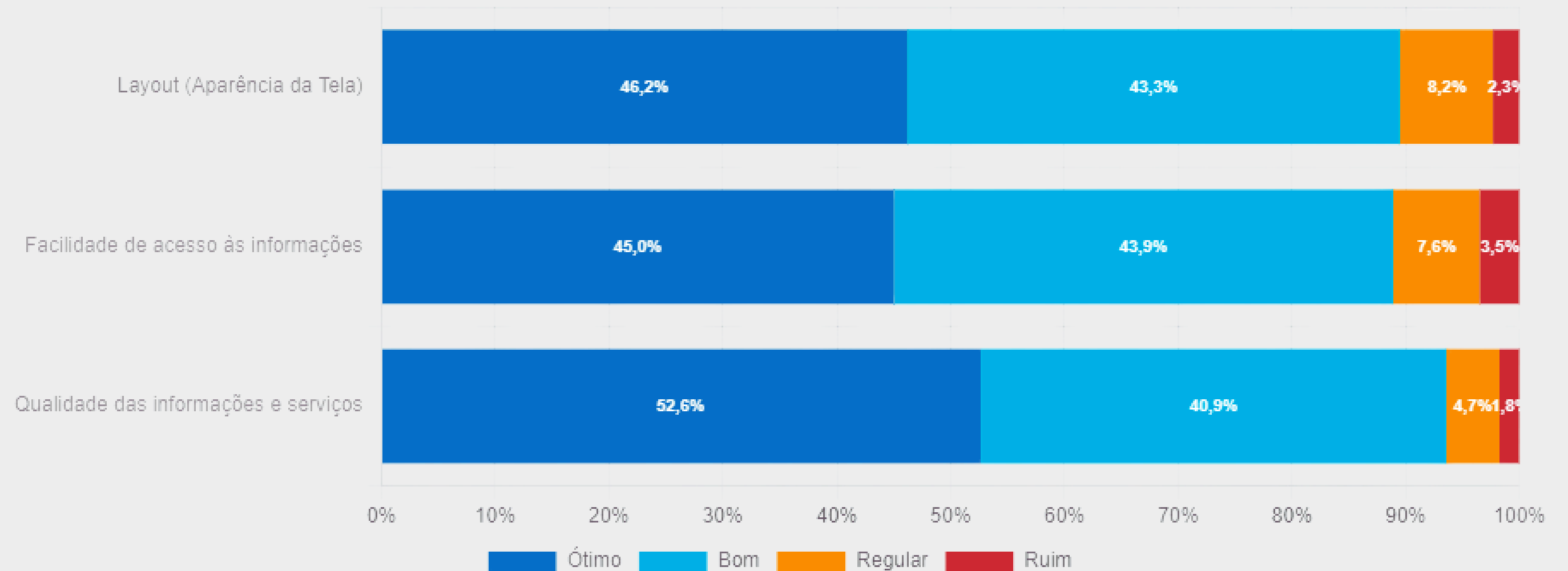


Sobre o atendimento:

- Servidores de altíssimo nível técnico e ético! (servidor da SEF)
- O CCMG é um órgão de excelência. (Servidor da SEF)
- Sempre que necessário, fomos imediatamente atendidos por algum servidor que sanou todas as dúvidas existentes nos limites de sua competência. (Procurador de contribuinte)
- Minha experiência em relação à demandas do CCMG não serve de parâmetro, visto que estou na advocacia há pouco tempo, entretanto, em conversas com outros advogados, só ouço elogios pela transparência, competência e seriedade deste órgão. (Procurador de contribuinte)
- O CCMG sempre é muito solícito, utilizo o contato por e-mail "ccmg@". Deixo meu agradecimento especial ao Sr. Jader Luiz Queiroga da Silva que, nas oportunidades em que nos atendeu, o fez muito bem. (Procurador de contribuinte)
- Apesar de nunca ter utilizado os canais de atendimento por telefone, as informações recebidas por e-mail sempre foram prestadas em tempo hábil. A nota regular em relação ao espaço físico é se deve ao fato do prédio ainda estar passando pelas reformas necessária. (Servidor da SEF)
- Quando precisamos de uma orientação, tempo é fundamental. Desta forma quanto mais célere, mais nos ajuda em nossas necessidades. (Contribuinte)
- Atendimento muito bom. (Servidor da SEF)

PÁGINA NA INTERNET

O CCMG atualizou sua página em 2021 e incluiu diversos novos serviços e informações. Como você avalia os serviços/informações do CCMG em sua página na internet?



| Resultados

Página na Internet

Em relação à página do CCMG no site da SEF, os resultados indicaram uma percepção positiva, embora tenham sido apresentadas diversas críticas e sugestões. A página foi totalmente remodelada em 2021, mas a evolução tecnológica justifica novas alterações, conforme apontado pelos participantes.

O layout da página foi considerado ótimo ou bom por quase 90% dos participantes. Ainda assim, o CCMG solicitou à Superintendência de Tecnologia da Informação uma revisão do layout e da estrutura do site para implementação subsequente de algumas melhorias.

A qualidade das informações e serviços obteve aprovação de 93,5%. Já o acesso às informações recebeu conceito ótimo ou bom de 88,9% dos participantes, enquanto 11,1% o avaliaram como regular ou ruim, apresentando diversas sugestões que já foram incorporadas ao planejamento do CCMG para 2026.

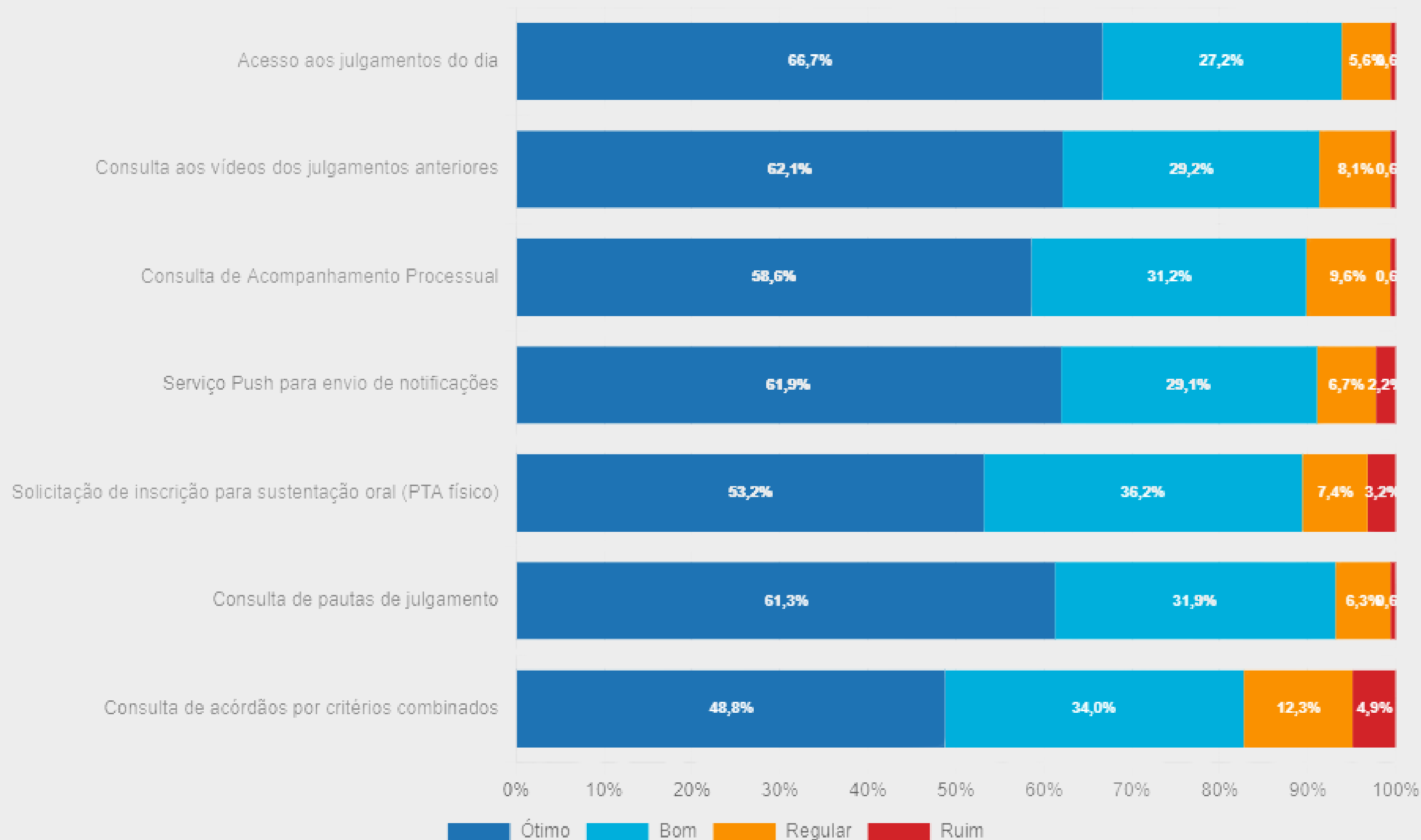
Em razão das sugestões, será disponibilizada pesquisa da pauta de julgamento por PTA, infográfico explicativo sobre o funcionamento das sessões de julgamento, entre outras melhorias.

Todas as sugestões apresentadas estão no anexo a este relatório, com o comentário do CCMG sobre as ações que serão adotadas.

Resultados

SERVIÇOS NA PÁGINA

Como você avalia os seguintes serviços/consultas disponibilizados na página do CCMG?



| Resultados

Serviços/
Consultas
disponibilizados
na página

As sete funcionalidades da página do CCMG, objeto desta pesquisa, foram bem avaliadas, demonstrando boa aceitação pelo público.

O acesso aos julgamentos do dia, às consultas aos vídeos de julgamentos anteriores e às pautas de julgamento apresentaram resultados superiores a 90%, sendo 94%, 91,3% e 93,2%, respectivamente, com predominância do conceito 'ótimo'.

Em relação aos vídeos de julgamentos anteriores, em 2026, haverá informações mais claras sobre os PTAs julgados, com acesso direto e facilitado ao início do julgamento de cada um deles..

A funcionalidade de Consulta de Acompanhamento Processual obteve 87,8% de aprovação. Embora não tenham sido apresentadas sugestões, a equipe do CCMG incluirá um link para o vídeo do julgamento, juntamente com a informação sobre a publicação do acórdão.

O serviço *Push*, destinado ao envio de notificações aos inscritos, obteve 90% de avaliações positivas, embora tenham sido registradas algumas ressalvas sobre seu funcionamento, atualmente em análise. Além disso, 26% dos participantes informaram não conhecer o serviço — número expressivo, considerando o esforço de divulgação realizado pelo órgão em 2025 e o número atual total de 1.570 inscritos.

O serviço de inscrição para sustentação oral e a consulta de acórdãos por critérios combinados foram considerados ótimos ou bons por 88,5% e 82,1% dos participantes, respectivamente, sem sugestões para aprimoramento. Ainda assim, a equipe do CCMG avalia possibilidades de melhoria para ambos, tendo em vista que os resultados foram inferiores aos resultados apurados em relação a outros quesitos.

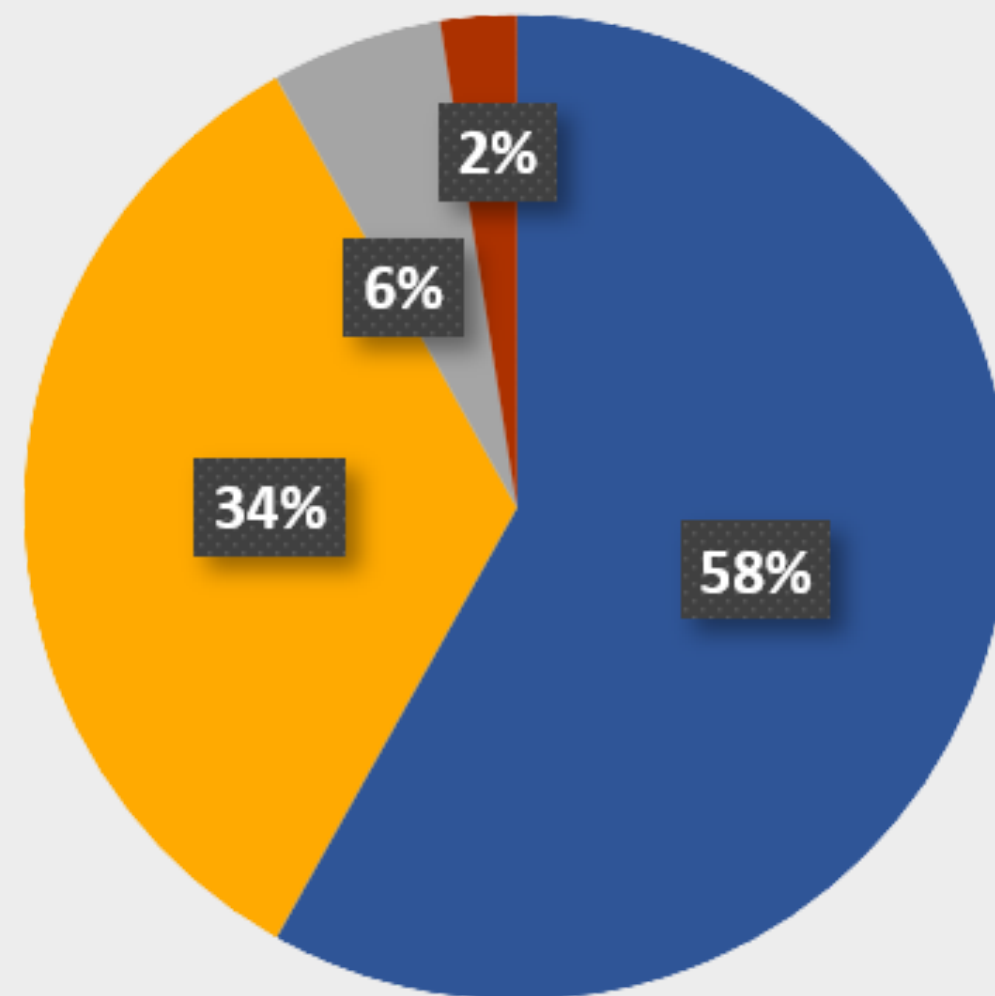


Sobre a página do CCMG:

- Excelente! Parabéns! (Servidor da SEF)
- Para mim, eu achei a consulta por IE, CNPJ, CPF um ponto alto das consultas. Achei que foi a cereja do bolo, para acesso dos advogados. Fantástica implementação do CCMG. Outro ponto de merecido elogio é a disponibilização dos vídeos do julgamento. Nota 10. (Procurador de contribuinte)

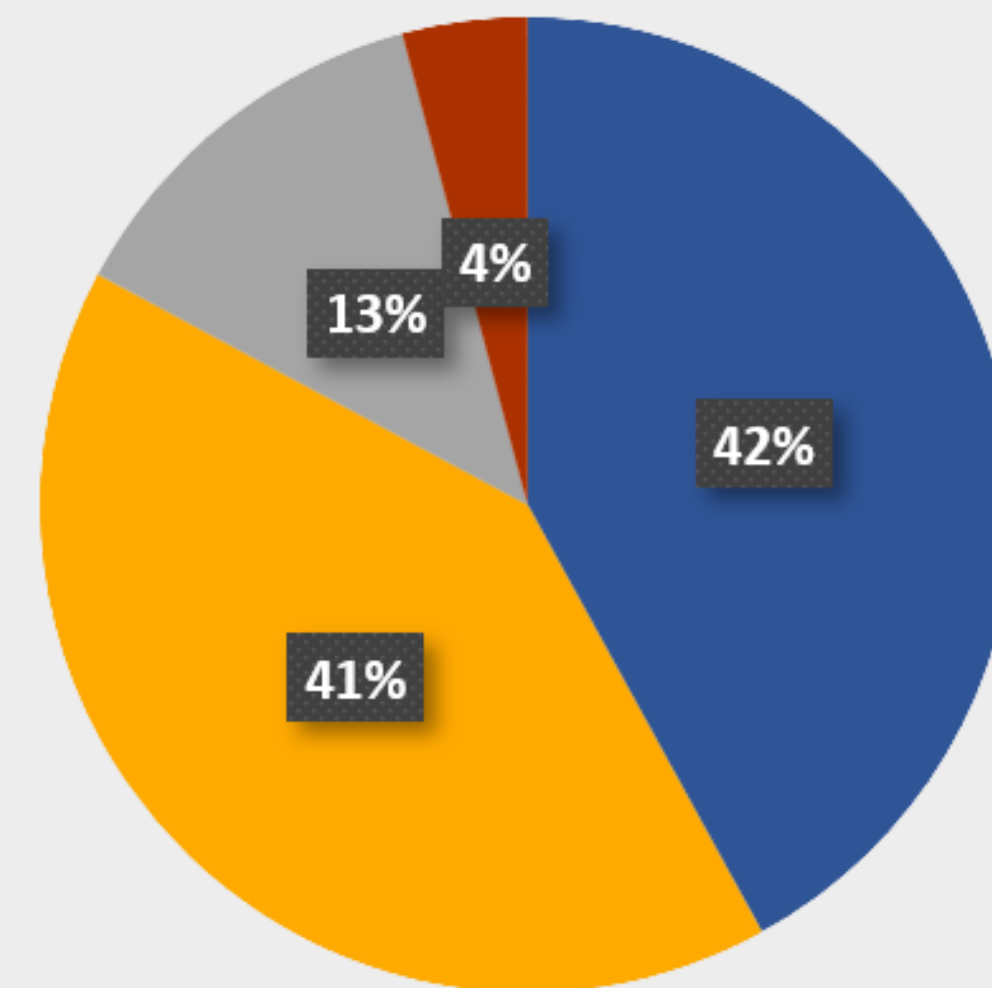
CONSULTA DE ACÓRDÃOS

Como você avalia a consulta de acórdãos por ano e Câmara (com acesso ao ponto exato do vídeo do julgamento do PTA)?



■ Ótimo
■ Bom
■ Regular
■ Ruim

E a consulta de acórdãos por matérias?



■ Ótimo
■ Bom
■ Regular
■ Ruim

| Resultados

Consulta de Acórdão:

- por Ano e Câmara
- por Matéria

Quanto às duas formas de consulta aos acórdãos do CCMG avaliadas na pesquisa — por ano e Câmara, com acesso ao ponto exato do início do julgamento do PTA, e por matéria, a partir do e mentário do órgão — a avaliação foi positiva em 92% para a primeira forma e 83% para a segunda (por matéria/jurisprudência), indicando necessidade de melhorias, também em decorrência das diversas sugestões apresentadas pelos participantes.

Em razão das sugestões, o maior detalhamento da matéria tratada nos lançamentos fiscais, objeto dos acórdãos do CCMG, será prioridade no planejamento do órgão para 2026, com as seguintes inovações:

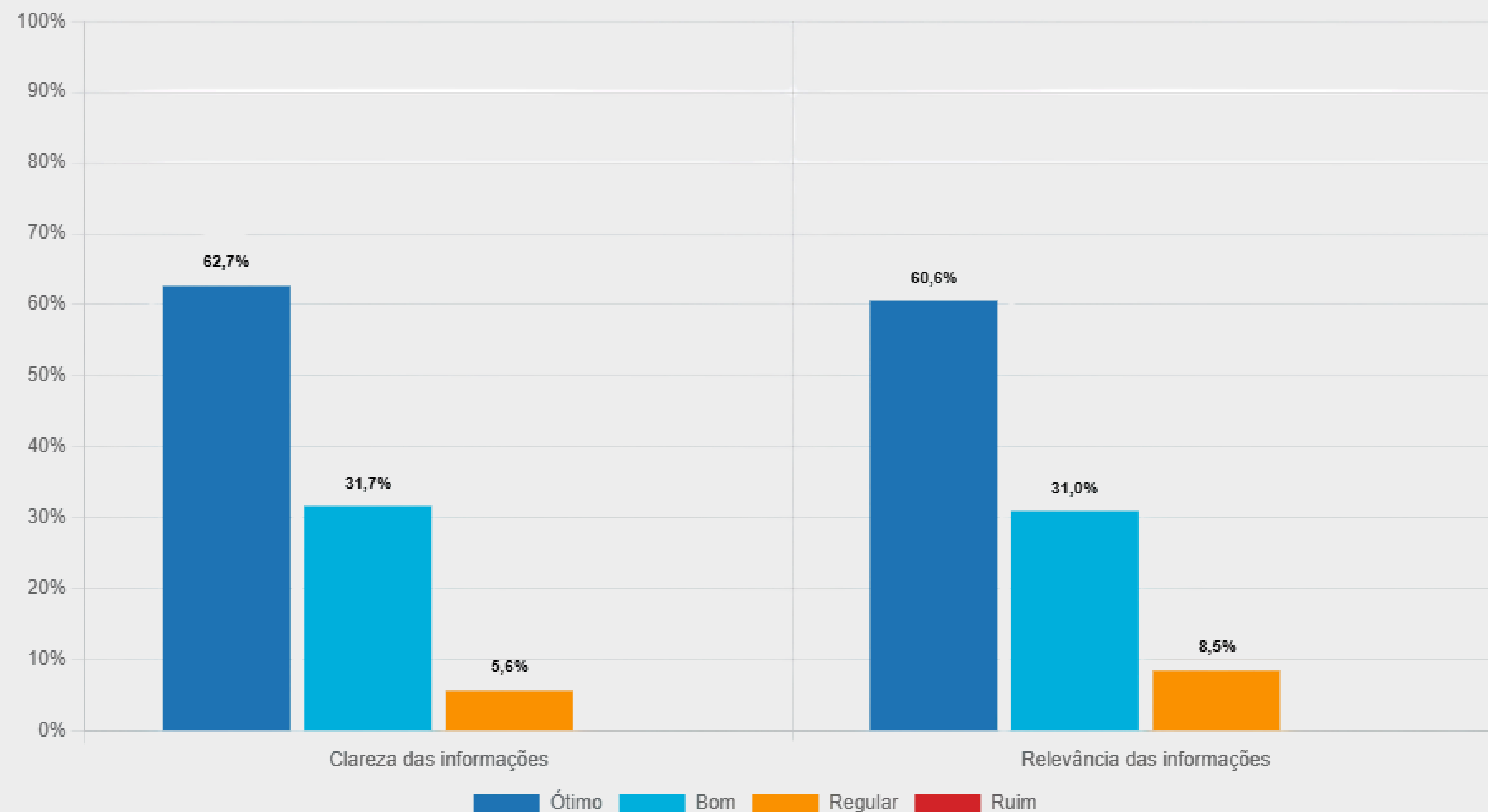
- Inclusão das penalidades do PTA como critério de busca de acórdãos;
- Disponibilização de busca por expressão ou palavra-chave, após o filtro das matérias;
- Visualização da ementa do acórdão, sem necessidade de abertura do documento completo;

Abertura do acórdão em nova aba, permitindo a continuidade da pesquisa sem perda do ponto de navegação.

PAINEL DE RESULTADOS

Desde 2013, o CCMG divulga os seus resultados na internet (CCMG em Números), como produtividade, perfil das decisões, prazos de tramitação processual e dados históricos. Em 2025, disponibilizou o Painel de Resultados, com maior destaque e acessibilidade.

Como você avalia esses serviços?



| Resultados

“Painel de Resultados” na Página do CCMG

Quanto à divulgação de seus resultados, em 2025, o CCMG disponibilizou, em sua página principal, o Painel de Resultados, garantindo maior destaque e facilidade de acesso aos dados quantitativos relacionados às decisões administrativas e aos resultados gerais, como prazos e estoques de processos.

A quase totalidade dos respondentes (94%) considera as informações claras e bem apresentadas, e 91,6% as julga relevantes. Contudo, 21,5% dos participantes afirmaram ainda não conhecer o Painel de Resultados.

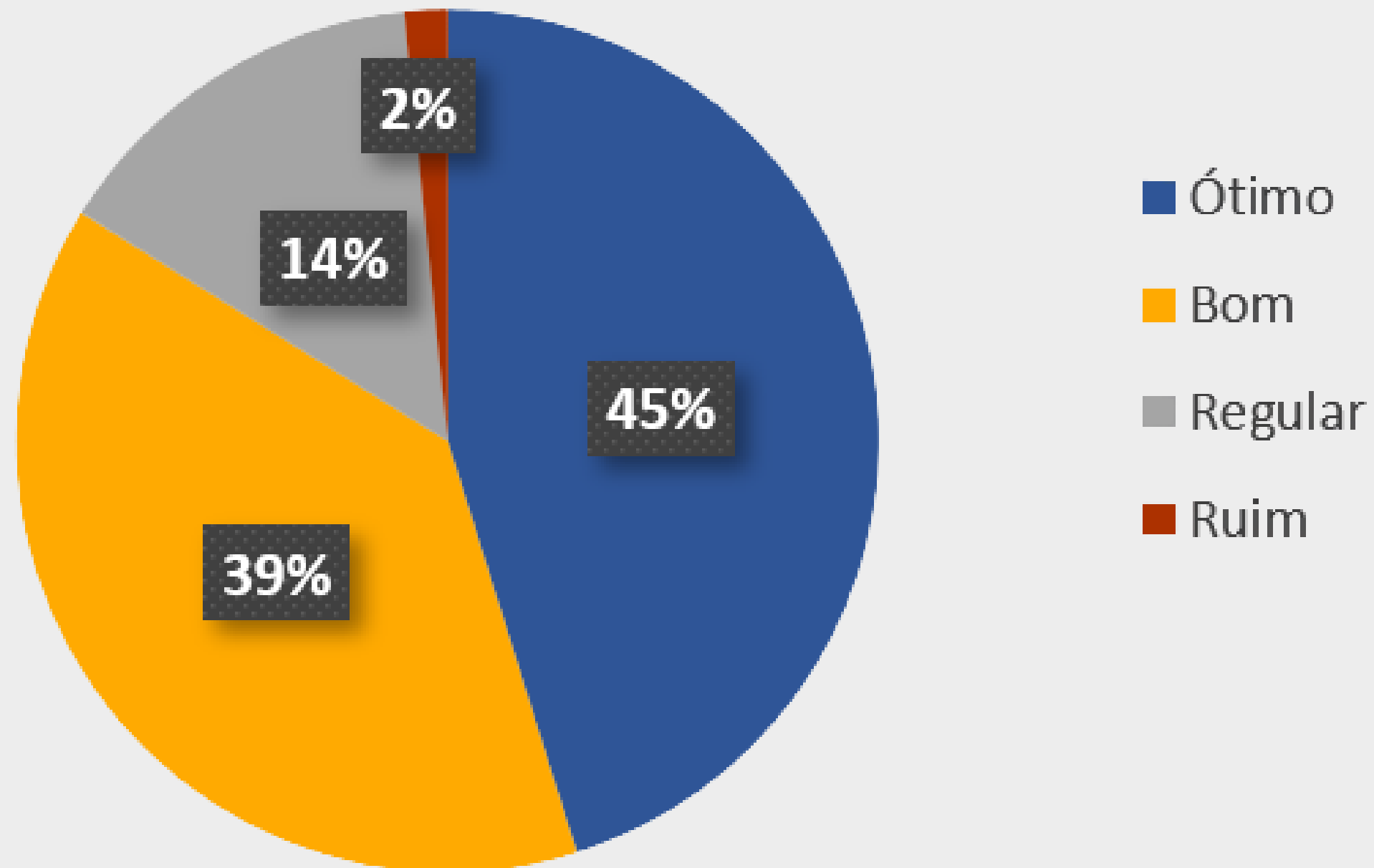
Destaques Positivos



A métrica de resultados é a oportunidade de rever o workflow adotado. Sendo assim, a todo momento o dashboard disponibiliza as informações assemelhado a painel e a fotografia do processo é disponibilizado. Acho que é um avanço técnico e administrativo que atende a todos os públicos: internos e externos. (Procurador de contribuinte)

ENVIO DE NOTIFICAÇÕES AOS PROCURADORES

Se você for procurador de contribuinte, como avalia o serviço de envio de notificações de pautas, de atas das sessões de julgamento e de acórdãos relativos aos PTAs de sua responsabilidade?



| Resultados

Serviço de
envio de
Notificações aos
procuradores
de
contribuintes

O serviço de envio de notificações sobre pautas de julgamento e decisões — destinado exclusivamente aos procuradores dos contribuintes cadastrados no sistema interno do CCMG — obteve avaliação positiva de 84% dos respondentes, enquanto 16% o consideraram regular ou ruim, sem indicar as razões dessa percepção.

O serviço assemelha-se ao *PUSH*, mas seu diferencial é destinar-se exclusivamente aos procuradores dos contribuintes e não depender da indicação de PTAs, bastando a manifestação de interesse em receber as notificações.

Destaques Positivos



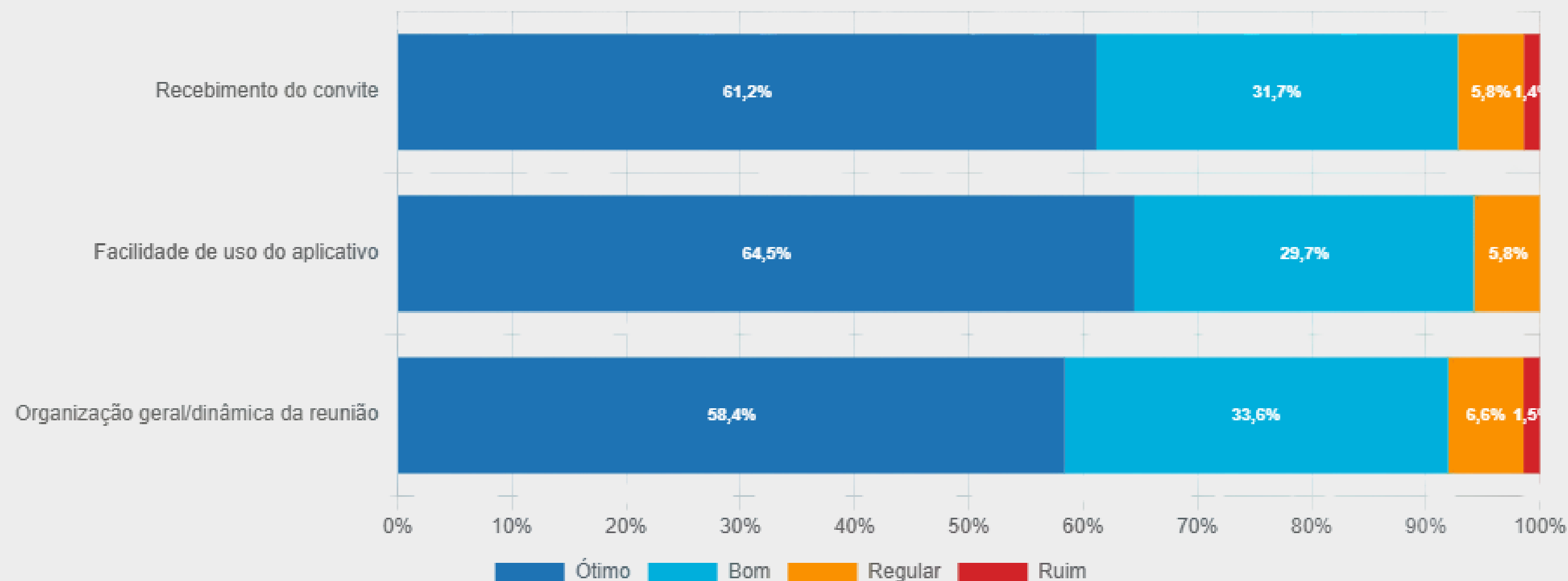
- Fácil de interagir e compreender o conteúdo (Procurador de Contribuinte)
- Fiz minha inscrição exatamente hoje e ainda não tenho opinião para colaborar com a pesquisa neste item. Mas por experiência de outros órgãos, acredito que é importante demais para o acervo de clientes e casos dos advogados. (Procurador de Contribuinte)

| Resultados

Realização por meio de Videoconferência

SESSÕES DE JULGAMENTO

O CCMG realiza as sessões de julgamento presencialmente ou por meio de videoconferência, utilizando o aplicativo Microsoft Teams, conforme informação constante da pauta de julgamento disponibilizada no Diário Eletrônico da SEF. Como você avalia a transmissão das sessões por meio de videoconferência?



| Resultados

Sessões de Julgamento

As sessões de julgamento, realizadas por videoconferência via Microsoft Teams e transmitidas pelo YouTube em tempo real, com disponibilidade para visualização posterior, receberam aprovação superior a 90% em todos os quesitos pesquisados:

- Recebimento do convite: 92%
- Facilidade de uso do aplicativo: 94,2%
- Organização geral/dinâmica da reunião: 92%"

Realização por meio de Videoconferência

Em 2026, as sessões por videoconferência serão mantidas, mas haverá retomada das sessões presenciais em situações específicas, a serem definidas e divulgadas, preservando a possibilidade de participação remota dos representantes das partes.

Destques Positivos



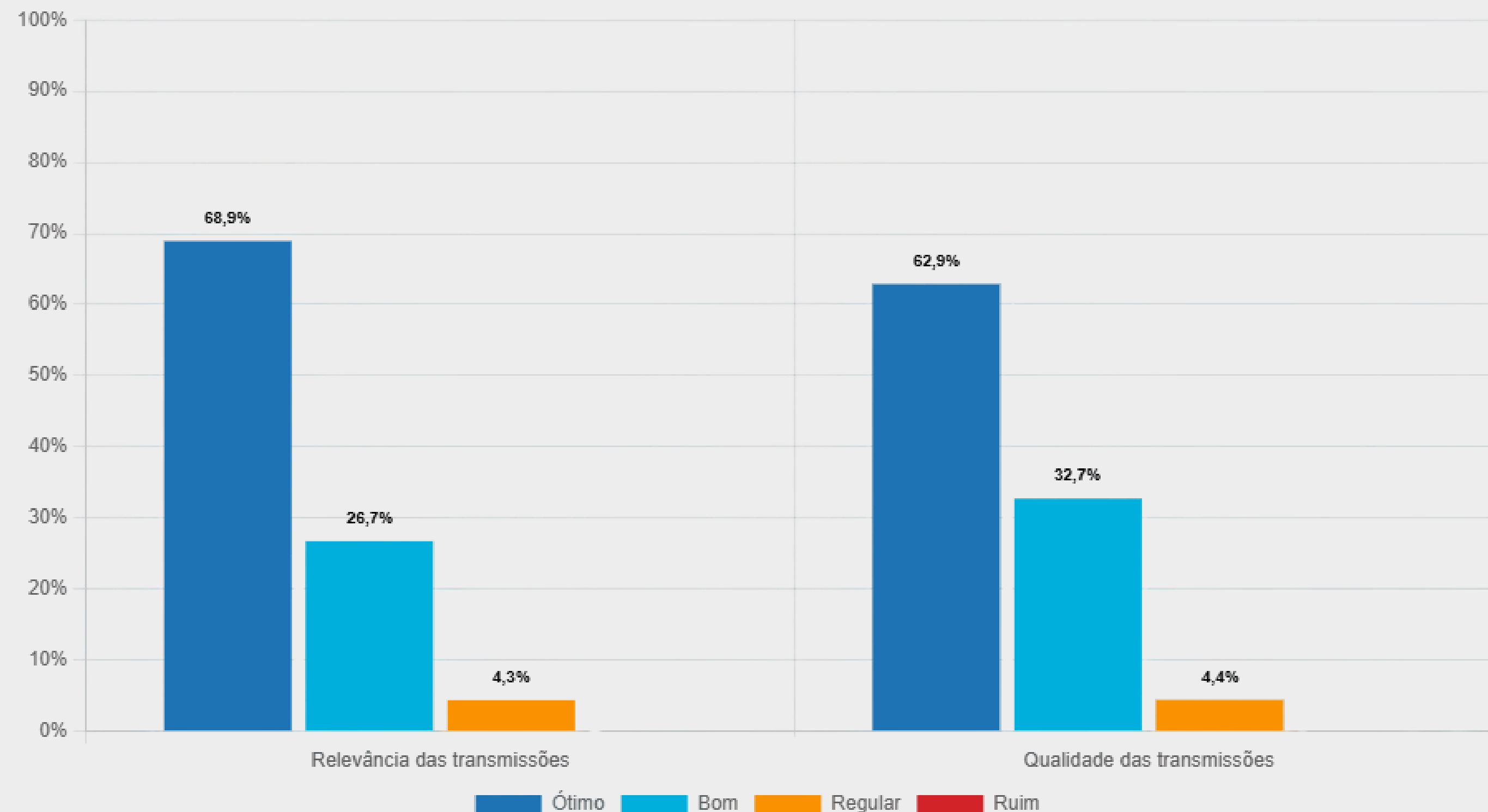
- As reuniões on-line são o melhor e mais organizado ponto do CCMG. (Procurador de Contribuinte)

| Resultados

Sessões de Julgamento

TRANSMISSÃO PELO YOUTUBE

Com o objetivo de dar a máxima transparência às decisões administrativas, o CCMG transmite 100% das sessões de julgamento pelo YouTube e as mantém disponíveis para posterior visualização. Como você avalia a realização das sessões de julgamento transmitidas pelo YouTube?



| Resultados

Sessões de Julgamento

Transmissão pelo YouTube

Quanto à transmissão das sessões de julgamento, os critérios relevância e qualidade receberam conceito ótimo ou bom de 96% dos participantes, indicando que a decisão de promover máxima transparência na tomada de decisões é acertada e reconhecida pelo público.

Até outubro/2025, os vídeos dos julgamentos disponíveis no YouTube já haviam sido acessados mais de 100.000 vezes.

Registre-se que o CCMG iniciou a transmissão de todas as sessões de julgamento em 2018, muito antes de soluções semelhantes se tornarem necessárias para todos os órgãos, em decorrência da pandemia de COVID-19, em 2020.

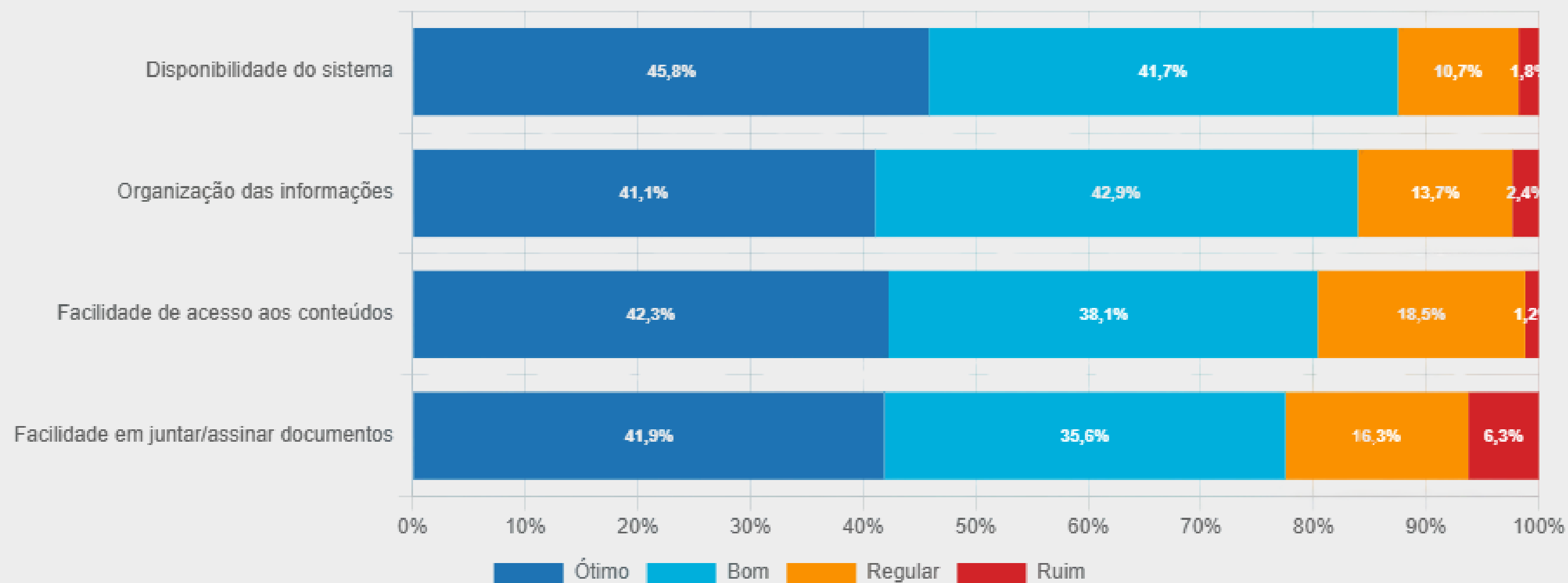
Destques Positivos



- Outro ponto positivo. (Procurador de Contribuinte)

SISTEMAS

O PTA Eletrônico (e-PTA) foi implantado na SEF em 2019. Como você avalia os seguintes quesitos?



e-PTA

| Resultados

e-PTA

Os sistemas com os quais o CCMG se relaciona, inclusive para comunicações oficiais, também foram objeto da pesquisa.

O PTA eletrônico da SEF, implantado em 2019, foi bem avaliado, mas os resultados e as sugestões apresentadas indicaram possibilidades de aprimoramento.

A disponibilidade do sistema e a organização das informações receberam conceitos ótimo ou bom de 87,5% e 84% dos participantes, respectivamente.

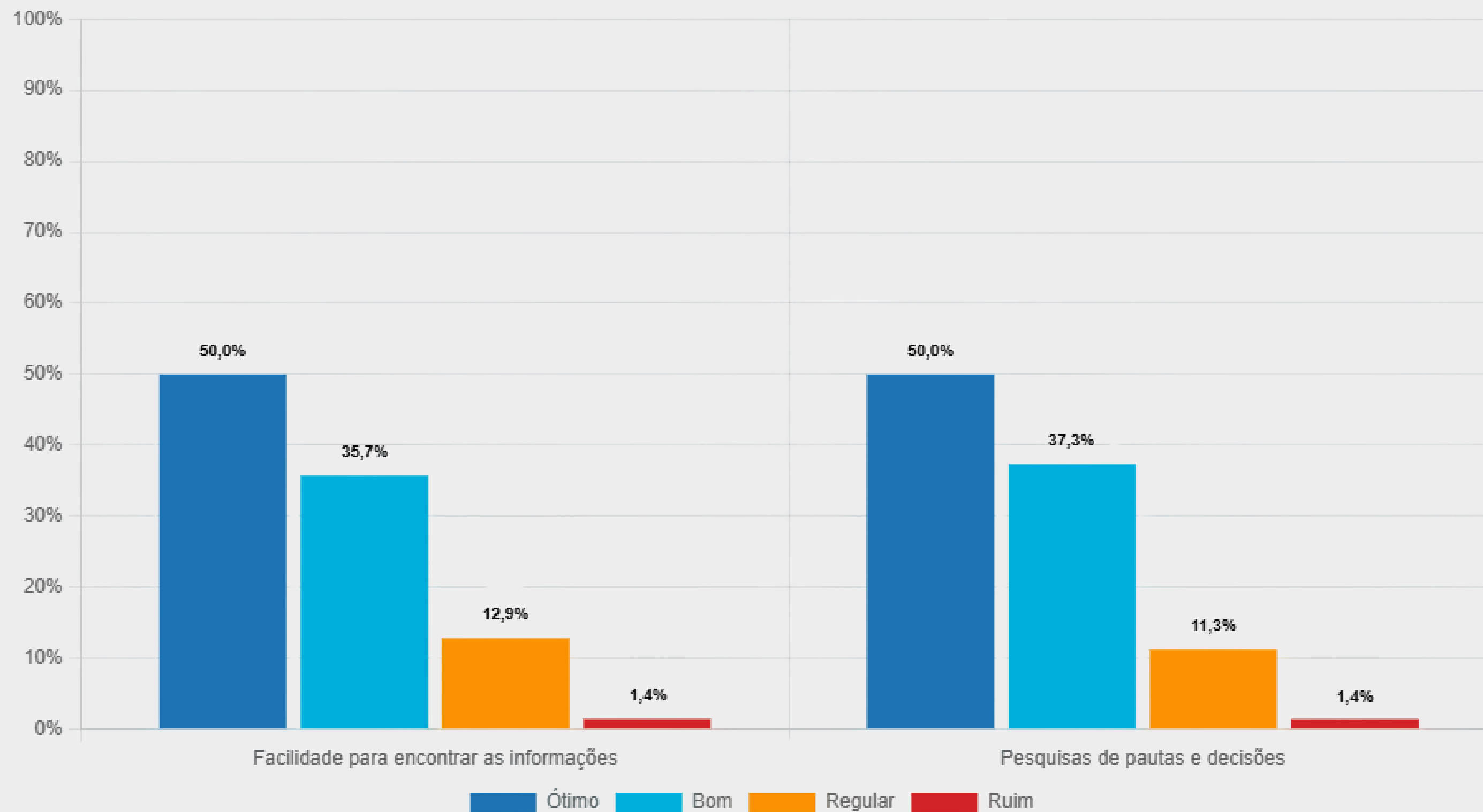
A facilidade de acesso aos conteúdos e a juntada/assinatura de documentos obtiveram aprovação um pouco menor — 80,4% e 77,5%, respectivamente — e diversas sugestões de melhoria apresentadas foram encaminhadas às áreas responsáveis pela gestão do sistema.

| Resultados

Sistemas

DIÁRIO ELETRÔNICO DA SEF

O CCMG utiliza o Diário Eletrônico da SEF para publicar as pautas de julgamento e as decisões/acórdãos das Câmaras. Como você o avalia?



| Resultados

Sistemas

Diário Eletrônico da SEF

Em relação ao Diário Eletrônico da SEF — utilizado para publicação das pautas de julgamento, decisões/acórdãos das Câmaras e diversos outros atos oficiais — 85,7% dos participantes consideraram fácil acessar as informações, enquanto 14,3% atribuíram conceito regular ou ruim, indicando que, embora bem avaliado, há espaço para tornar a busca mais intuitiva.

A pesquisa sobre pautas e decisões no Diário Eletrônico (DE) foi considerada ótima ou boa por 87,3% dos participantes. Contudo, 12,7% a avaliaram como regular ou ruim, sugerindo a necessidade de aprimoramento da funcionalidade.

Porém, como não houve sugestões objetivas sobre esse aspecto, a equipe do CCMG fará uma análise e, se necessário, programará a implementação de melhorias.

| Resultados

Qualidade e
Efetividade
dos serviços
prestados
pelo CCMG

(Visão Geral)



Ao final da pesquisa, questionou-se como os participantes avaliam, de maneira geral, a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelo CCMG. Os resultados indicaram uma percepção bastante positiva, com 94,5% de aprovação geral (conceitos ótimo e bom), sem qualquer registro de manifestação no conceito ruim.

Destques Positivos

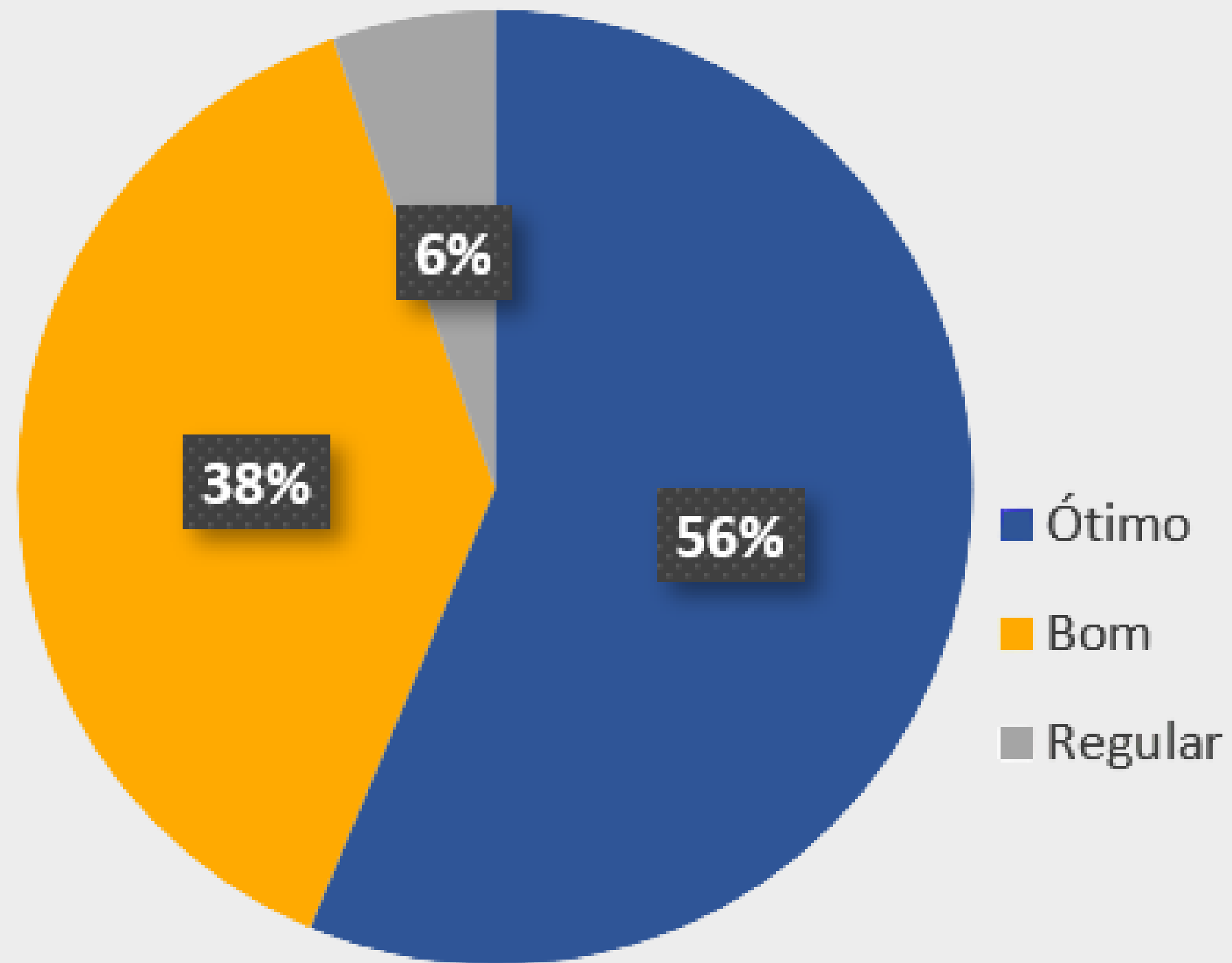


- Apesar de não utilizar os canais acima, por não serem necessários à execução de minhas atribuições no setor, pode-se perceber a variedade e empenho no acesso e divulgação das informações. (Servidor da SEF)

VISÃO GERAL

QUALIDADE E EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS DO CCMG

De maneira geral, como você considera a qualidade e efetividade dos serviços prestados pelo CCMG? *



Considerações Finais

A 6ª Pesquisa de Opinião do CCMG apontou elevado nível de satisfação do público com os serviços prestados, a qualidade das informações disponibilizadas e a transmissão das sessões de julgamento pelo YouTube. Destacam-se, especialmente, a competência técnica e a ética dos servidores, a transparência das decisões e a disponibilidade e qualidade dos serviços oferecidos.

Os resultados confirmam a percepção do CCMG como um órgão de excelência, com índice de aprovação de 94,5%.

Os comentários elogiosos, pelos quais o CCMG expressa profundo agradecimento, representam um importante reconhecimento ao trabalho e comprometimento de toda a equipe. Esse retorno reforça nosso compromisso com a excelência no atendimento, a transparência das decisões e a constante modernização dos serviços.

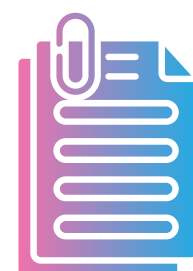
Embora os resultados sejam majoritariamente positivos, a pesquisa também trouxe críticas construtivas e sugestões relevantes, que permitem identificar com clareza as expectativas do público e as oportunidades de aprimoramento. Essas contribuições orientam as ações do órgão para que possa atender de forma efetiva às demandas apresentadas.

Considerações Finais

Grande parte das sugestões concentra-se em aspectos tecnológicos e relacionados às consultas existentes, sendo que muitas já foram incorporadas ao Planejamento do CCMG para 2026, conforme detalhado anteriormente. Também foi apontada a necessidade de melhorias na estrutura física, atualmente em andamento, e ajustes de natureza legal, que serão estudados.

Alguns participantes destacaram a importância do retorno das sessões presenciais, previsto para meados de 2026, após a conclusão das obras de reforma do prédio. Na ocasião, serão divulgadas as situações em que as sessões ocorrerão presencialmente, mantendo-se a possibilidade de participação remota dos representantes das partes.

O CCMG agradece a todos que participaram da pesquisa e reafirma seu compromisso com qualidade, inovação e diálogo permanente com a sociedade, buscando aprimorar continuamente os serviços digitais, ampliar os canais de comunicação e facilitar o acesso às decisões administrativas.



ANEXO: Críticas e sugestões dos participantes e comentários do CCMG

