

# Ouvidoria

## em revista

Ministério  
da Fazenda

Informativo da Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda ano VII - nº 11 - Novembro de 2010

### Secretário inaugura Delegacia de Maiores Contribuintes no Rio



O Secretário da Receita Federal do Brasil, Otacílio Dantas Cartaxo, esteve no Rio de Janeiro, na sexta-feira (12/11), para inaugurar as novas instalações da Delegacia de Maiores Contribuintes (Demac) da 7ª Região Fiscal, localizada no Centro histórico da cidade.

Estiveram presentes representantes dos governos federal, estadual e municipal, das forças armadas e servidores do Ministério da Fazenda. O Secretário da Receita e a Superin-

tendente da 7ª RF, Eliana Polo Pereira, descerraram a placa comemorativa. Em seguida as autoridades e convidados se dirigiram ao auditório do novo prédio da Demac, onde Otacílio Dantas Cartaxo fez seu pronunciamento (íntegra em anexo), destacando que a implantação dessa delegacia irá gerar um ganho de gestão extraordinário para todo o conjunto da fiscalização, possibilitando um combate mais eficiente à sonegação e aos planejamentos fiscais marginais no universo das grandes empresas.

O Secretário ainda enfatizou que a nova delegacia possui competência legal para todos os assuntos relacionados aos grandes contribuintes do Rio de Janeiro e adiantou que, de início, foi selecionado um universo de 204 contribuintes especiais para acompanhamento integral e que este universo deverá ser expandido até o seu ponto ideal.

Cartaxo parabenizou a Subsecre-

taria de Fiscalização, na pessoa do seu titular, Marcos Vinicius Neder, a Superintendente da 7ª RF, Eliana Polo Pereira, e os auditores que aceitaram esse desafio da construção de uma delegacia com objetivos específicos, que irá somar-se a um conjunto maior de outras unidades (as Demac de São Paulo e Belo Horizonte) especializadas na fiscalização de pessoas físicas e jurídicas com grande capacidade contributiva, com objetivo de identificar a sonegação e o planejamento tributário abusivo. Comentou que a 7ª Região entra na era da fiscalização digital, proporcionando um salto importante de qualidade e eficiência para toda a instituição.

[Leia a íntegra](#) do pronunciamento do Secretário da Receita Federal do Brasil

Fonte: Receita Federal do Brasil

### Prêmio Nacional da Gestão Pública

O Prêmio Nacional da Gestão Pública é uma das ações estratégicas do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização que tem como finalidade destacar, reconhecer e premiar as organizações públicas que comprovem alto desempenho institucional com qualidade em gestão. Criado em 1998, tem por base o Modelo de Excelência em Gestão Pública, alinhado com o "estado da arte" da gestão contemporânea.

É resultado de um trabalho

conjunto e integrado de diversos agentes - organizações públicas e privadas, servidores públicos e demais cidadãos - que, visualizando a oportunidade de ganhos coletivos para o setor público e para a sociedade, deram ao projeto sustentação e legitimidade.

Mais informações sobre o Prêmio: (61) 2020-4779.

Fonte: GesPública



## Primeira revista científica em Ouvidoria do Brasil



A primeira revista científica em Ouvidoria do Brasil será lançada pela Ouvidoria Geral de Pernambuco, vinculada à Secretaria Especial de Articulação Social, no próximo mês de dezembro. A publicação, considerada um marco na área, é mais novo projeto viabilizado de maneira coletiva pela Rede de Ouvidorias do Governo de Pernambuco – considerada um dos mais bem estruturados sistemas de ouvidoria pública em atividade no país. O lançamento deverá acontecer no Palácio do Campo das Princesas, em evento com participação do governador Eduardo Campos, secretários, dirigentes de órgãos públicos, ouvidores e convidados.

Em 116 páginas, a primeira revista científica em Ouvidoria trará 13 artigos assinados por ouvidores e convidados que abordam temas como gestão por competência, uso

da tecnologia na área de ouvidoria, ouvidoria de polícia e os direitos humanos, entre outros. O primeiro número contará com textos dos ouvidores das secretarias de Recursos Hídricos, Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, Educa-

ção, dos hospitais Otávio de Freitas, Restauração, Getúlio Vargas, Cisam, Oswaldo Cruz, Agamenon Magalhães, da Escola Politécnica e da Ouvidoria Geral do Estado. Os autores tiveram como orientadores na elaboração dos seus artigos Karla Júlia Marcelino (ouvidora geral do Estado), Chussy Karlla Antunes (ouvidora central da Secretaria de Desenvolvimento Econômico) e Chussely Souza Lima (professora da Pós-Graduação do Curso de Gestão de Ouvidoria da Escola Superior de Relações Públicas - Esurp). A revista científica terá distribuição gratuita.

Para a concretização do projeto, todo um trabalho prévio de capacitação foi realizado pela Ouvidoria Geral do Estado junto aos ouvidores da Rede do Executivo. Como lembra a ouvidora geral, duas oficinas de como escrever artigos científicos foram realizadas para qualificar os

interessados. Tais oficinas aconteceram entre os meses de abril e junho passados sob a orientação de Anastácia Brandão (professora de Metodologia da Esurp e funcionária da Secretaria de Desenvolvimento e Articulação Regional) e de Karla Júlia Marcelino. “Nosso objetivo é proporcionar ao leitor uma reflexão da prática do serviço público. Através da experiência de diversos ouvidores, vamos oportunizar uma reflexão teórica e prática da Rede de Ouvidorias”, destaca a ouvidora geral.

Clóvis Santana, ouvidor da Escola Politécnica de Pernambuco, que assina com Maria do Rosário Lapenda (ouvidora da UPE) o artigo Perfil de Atuação e Resolução de uma Ouvidoria Universitária, parabeniza a publicação. “Outros estados têm ouvidorias, mas ninguém tinha tido a ideia de fazer uma revista como esta”.

Para o secretário de Articulação Social de Pernambuco, Marcelo Canuto, a publicação mostra, acima de tudo, o compromisso do Governo do Estado em assegurar espaços qualificados para o diálogo direto com a sociedade. “Estamos, ao viabilizarmos a revista, dando mais um passo para a profissionalização das equipes que trabalham em Ouvidoria. Certamente esse será o primeiro passo de um longo caminho bastante produtivo”.

**Fonte: Ouvidoria Geral do Estado - PE**

## Ouvidorias públicas ainda são pouco conhecidas

As ouvidorias públicas são espaços onde os cidadãos podem encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos públicos.

Ao todo existem, em território nacional, 165 ouvidorias do governo federal, que recebem uma média de 3 milhões de manifestações a cada

ano. Porém, muita gente que busca o exercício da cidadania ainda desconhece o papel ou mesmo a existência das entidades.

“Os ouvidores públicos têm um papel pragmático voltado à qualidade da gestão pública. O trabalho envolve diálogo e planejamento que gerem resultados”, comenta a ouvidora geral da União, Eliana Pinto,

que participou de um encontro nacional de ouvidores públicos.

Segundo ela, o acesso aos ouvidores é simples, podendo ser por email, carta, fax, telefone e mesmo de forma presencial. “O difícil é que as pessoas desconhecem o trabalho das ouvidorias e o fato de que elas não têm como foco a barganha política e a busca de interesses pessoais”.

Os ouvidores, esclarece Eliana, têm como desafio permanente ouvir a população e produzir informações para que os gestores públicos possam focar suas ações com base nos desejos da maioria. Desta forma, acabam servindo como “ponte” entre cidadãos e gestores.

Outra função dos profissionais é serem mediadores. “Os ouvidores se tornam mediadores quando as pessoas que os procuram não têm

razão em suas reclamações, mas, como cidadãos, necessitam e têm direito a uma resposta da gestão pública”, explica. “Os cidadãos são os titulares dos serviços públicos e devem contar com prestação de contas.”

Entre as principais questões levadas diariamente às ouvidorias estão assuntos ligados à saúde como, por exemplo, a ineficácia no atendimento em hospitais ou falta de medica-

mentos; à Previdência Social, quando as pessoas têm dificuldades de acesso a seus direitos previdenciários; e à telefonia, área em que muitos consumidores pagam valores excessivos ou não enxergam clareza de informações em suas contas. “As maiores demandas das ouvidorias estão ligadas a serviços básicos”, diz Eliana.

**Fonte: OMD Soluções para Ouvidorias**

## O Código de Defesa do Consumidor precisa ser atualizado?

Nessas duas décadas de atuação, o CDC conseguiu importantes conquistas, mas nesse mesmo período o Brasil também evoluiu e com ele o perfil do consumidor que, consciente dos seus direitos, passou a consumir mais e a lutar pela qualidade dos bens e serviços adquiridos. Mudou o mercado, as formas de contratação e com isso alguns juristas passaram a levantar uma questão: não seria o caso de rever algumas cláusulas do Código e atualizá-lo?

Para o Procon e o Judiciário, atividades como o comércio eletrônico e por telefone, telefonia celular e serviço de internet banda larga são alguns dos problemas apontados, dentre outros. Ambos alegam que esses problemas estão entre os mais reclamados no ranking. E por conta disso, o CDC (promulgado há 20 anos) não poderia prever esses tipos de conflitos.

Segundo Denise Pereira dos Santos, advogada e especialista na área de direito empresarial no âmbito do direito do consumidor, “os operadores do direito aplicam por analogia as leis que existem, o que dificulta a solução desses litígios, por isso a necessidade de atualização para uniformizar e facilitar a aplica-

ção dessas normas nesses casos específicos”.

No que diz respeito aos problemas causados pelo comércio eletrônico, o Ministério da Justiça publicou em agosto passado diretrizes que subordinam essa modalidade de compra ao CDC, garantindo aos usuários desses serviços maior segu-



rança nas transações.

Entretanto, do ponto de vista da advogada, muitas outras questões e termos (descritos na redação original do Código) precisariam ser esclarecidos, dentre eles a dificuldade de quantificar e identificar a “onerosidade excessiva” ou a “desvantagem exagerada”, quando ambas as situações são alegadas por uma das partes envolvidas na reclamação, por exemplo.

Atualmente, cerca de 200 projetos de atualização do CDC estão em discussão na Comissão de Direito do Consumidor, sem data prevista para

aprovação no Congresso. As propostas englobam fatores como a prevenção do superendividamento da pessoa física - visando a orientação, tratamento e renegociação do global das dívidas para o consumidor de boa fé - e modificações com o objetivo de preservar a saúde pública, do ponto de vista das relações de consumo, envolvendo obesidade, fumo e alcoolismo.

Além destas propostas, tramitam no Congresso novas normas para aprovação até o final de 2010, com foco em medidas emergenciais, voltadas, por exemplo, para o fortalecimento dos Procons, mas que segundo Denise, podem gerar uma supressão às garantias constitucionais. “Conceder a esses órgãos amplo poder de decisão, substituindo o Judiciário, significa a supressão dos princípios do contraditório, da ampla defesa e do direito de acesso ao Judiciário dos fornecedores, pois não há como acreditar que haverá parcialidade nas decisões proferidas por um órgão executivo criado e mantido em prol do consumidor”, explica.

**Fonte: Revista Consumidor Moderno**

**CPF: novas regras para agilizar o atendimento**

Desde setembro de 2010 estão em vigor as novas regras para o CPF. As alterações estão previstas na Instrução Normativa RFB nº 1042 e tem por objetivo agilizar e desburocratizar o atendimento.

Com isso, o número de inscrição de CPF será emitido automaticamente no ato de atendimento. Na sistemática antiga, o procedimento poderia demorar até sete dias. Também não haverá mais a expedição do cartão magnético, que foi substituído pelo Comprovante de Inscrição disponível gratuitamente na internet.

Para imprimir esse documento, o cidadão deverá criar um código de acesso ou possuir certificado digital. O comprovante poderá ser impresso quantas vezes forem necessárias, tanto pelos novos inscritos no CPF, quanto por aqueles que perderam ou tiveram seu CPF extraviado, já que pela nova sistemática a 2ª via também foi extinta.

A autenticidade do Comprovante de Inscrição pode ser verificada por qualquer interessado, tais como o comércio e instituições de crédito, no endereço eletrônico da Receita Federal. Cada Comprovante de Inscrição possui um código de controle no anverso, para fins de checagem de sua autenticidade.

O cidadão poderá incluir ainda o

número do CPF nos documentos oficiais, como: Carteira de Identidade, a Carteira Nacional de Habilitação, o Registro Civil de Nascimento e a Carteira de Trabalho e Previdência Social, entre outros.

Vale ressaltar que os CPF em papel ou em cartão magnético, emitidos de acordo com a legislação anterior a setembro de 2010, continuam válidos e não precisam ser trocados. As novas regras só valem para os novos inscritos e para aqueles que perderam ou tiveram o documento extraviado.

No momento, todas as agências dos Correios já operam pela nova sistemática. As demais entidades conveniadas – Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal - continuarão provisoriamente atendendo ao CPF somente na sistemática antiga, até que as alterações técnicas sejam implementadas.

**Não 86,28%**

**CPF**

**Sim 13,72%**

**EXPEDIENTE**

Novembro de 2010  
Copyright © 2007 by  
Ministério da Fazenda

Permitida a reprodução desde que citada a fonte.

Ouvidoria-Geral  
Ouvidor-Geral:

Carlos Augusto Moreira Araujo

Assessoria:

Adriana Martins Ximenes  
Manoel Matias da Silva Rocha

Suporte:

Karin Kelly Silva Santos  
Milena Duarte Farias  
Vânia Maria Leal Matos  
Viviane Maria da Silva

Assistente Técnico Administrativo:

Cintiane de Araújo Moreira  
Luciana Fracalossi Folador

Assistentes de Marketing:

Cícero Jader da Silva Soares  
Luciana Silva Alves

MINISTÉRIO DA FAZENDA  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
OUVIDORIA-GERAL

SAS Quadra 6 – Bloco “O”  
7º Andar CEP 70070-917  
Brasília – Distrito Federal – Brasil  
Fones: 55-61- 3412-5728/5727  
Fax: 3412-5726

Atendimento telefônico:  
0800 702 1111

<http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>

**Ouvidoria em Números**

897091984768772068716876



		SECEX	RFB	STN	SEAE	SAIN	SPE	PGFN	SPOA	ESAF	Outros	Total
Acumulado Jun/02 a Nov/10	Quantidade	89.893	262.757	4.062	283	85	1.073	17.757	7.948	2.965	2.551	389.374
	Porcentagem	23,1	67,5	1,0	0,1	-	0,3	4,6	2,0	0,8	0,6	100

Observação: "Sistema Ouvidor I", de 12.06.2002 a 30.06.2005, totalizaram 68.407 ocorrências válidas;