

# Ouvidoria

## em revista

Ministério  
da Fazenda

Informativo da Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda ano IX - nº08 - Dezembro de 2012

### Treinamento para Ouvidores da 1ª Região Fiscal



O tema "O que você tem a dizer é muito importante" direcionou os trabalhos do grupo de ouvidores da 1ª Região Fiscal, gerando envolvimento dos participantes que se reuniram em Brasília, na sede da Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda, para treinamento entre os dias 12 a 14 de novembro.

A abertura do evento contou com a presença do Ouvidor-Geral do Ministério da Fazenda, Carlos Augusto Moreira Araujo, do Ouvidor da Receita Federal do Brasil (RFB), Lauri Sérgio Weiler, do Superintendente da Receita Federal do Brasil da 1ª Região Fiscal, José Oleskovicz e do Chefe da Divisão de Interação com o Cidadão (Divic), José Raimundo da Silva.

O Ouvidor-Geral ressaltou a importância do encontro e frisou que o papel das Ouvidorias é entender e atender a demanda do cidadão. O Superintendente da RFB avaliou de forma positiva a atuação da Ouvidoria. "A Ouvidoria é uma realidade, tanto no Ministério da Fazenda como na Receita Federal; qualquer setor tem que ter um local, onde o cidadão possa expor seu ponto de vista, reclamar, solicitar alguma coisa a mais", enfatizou.

O Ouvidor da Receita Federal,

Lauri Sérgio Weiler, também salientou as responsabilidades do setor. "A Ouvidoria é a melhor maneira do contribuinte, do cidadão manifestar-se acerca da administração pública e seus serviços. Então, é uma forma de democracia na qual o cidadão participa, não só reclamando, mas dando sugestões e com isso ele também faz com que nosso serviço e, principalmente, a maneira de atender evoluam", avaliou.

Na palestra do primeiro dia, o Auditor Fiscal da Receita Federal do Brasil Mauro Bogéa abordou a relação fisco-cidadão ao longo da história da cobrança de impostos e fez um comparativo com o modo atual de tributação e ressaltou como os estudos modernos têm apontado o papel fundamental do comportamento do contribuinte e sua influência na administração tributária.

No segundo dia de treinamento o Coordenador-Geral de Acompanhamento e Controle das Atividades da Controladoria-Geral da União (CGU), Paulo Marcelo Fonseca Marques, tratou da Política de

Formação de Ouvidores (Profoco). A Profoco prevê a realização de cursos com conteúdos para os profissionais de ouvidoria, de forma a estimular o processo formativo contínuo e autônomo dos ouvidores. No período da tarde, o servidor do Serpro, Adelson França palestrou sobre os desafios da gestão pública frente ao cenário de mudança constante.

No último dia, o Ouvidor-Geral do Ministério da Fazenda, Carlos Augusto Moreira Araujo, esclareceu aspectos da Lei de Acesso à Informação e como funciona o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC). E para finalizar, o Assistente Técnico Matias Rocha coordenou os trabalhos no Sistema Ouvidor (Sisouvidor 3), ao tempo em que apresentou o passo a passo do tratamento das mensagens recebidas, dirimindo dúvidas e orientando procedimentos em diversos casos não rotineiros.

A avaliação do grupo foi bastante positiva bem como a participação foi uma constante.



## Brasileiros mandam propostas de melhorias para o governo

No período de 29 de outubro a 5 de dezembro, brasileiros mandaram propostas para que o país construa um plano de ação para a Parceria Governo Aberto. As propostas foram realizadas de forma virtual no E-democracia da Câmara dos Deputados. O objetivo é garantir o compromisso concreto para a promoção da transparência, capacitação e combate a corrupção, além da utilização de novas tecnologias.

A Parceria Governo Aberto (Open Government Partnership – OGP, em inglês) é uma iniciativa internacional, que permite maior envolvimento entre governo e população. A ideia da OGP é difundir e incentivar globalmente práticas governamentais relacionadas à transparência dos governos, acesso à informação pública e participação social.

Trata-se de uma oportunidade importante para que os brasileiros

decidam o que deve ser priorizado em relação a políticas para assegurar mais transparência, mais responsabilidade e mais participação social nos assuntos de interesse coletivo. A participação dos brasileiros nesse processo vai garantir o próximo Plano de Ação para o fortalecimento da democracia e da cidadania.

Acesse o [Portal E-Democracia](#)

Fonte: SICOM

## LAI completa seis meses e tem pesquisa de satisfação

Para celebrar os seis meses de vigência da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou iniciativas que vão contribuir para aprimorar o processo de implementação da LAI no Brasil.

Uma das novidades é a disponibilização, no Sistema Eletrônico de Acesso à Informação da Administração Federal (e-SIC), de uma pesquisa de satisfação do cidadão com as respostas recebidas dos órgãos. A partir de agora, os cidadãos que fizerem pedidos de informação pelo e-SIC após receber a resposta, poderão avaliar se a informação fornecida atende suas expectativas, se a linguagem utilizada é compreensível e se o órgão foi cordial e prestativo no atendimento.

Além disso, aqueles que tiverem seus pedidos negados poderão avaliar a justificativa dada e todos os usuários do e-SIC poderão, ainda, utilizar um campo livre para fazer comentários, elogios, críticas e sugestões sobre o atendimento da LAI.

Essa pesquisa de satisfação permitirá ao Governo Federal colher dados e percepções dos cidadãos que estão utilizando a Lei, para que possa seguir aprimorando a qualidade do atendimento pelos órgãos e entidades federais.

### Balanço

Até a data 16 de novembro, dia em que completaram seis meses de vigência da LAI, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal receberam 47.290 solicitações de informação. Desse total, 44.517, equivalente a 94,14%, já foram respondidas. De acordo a CGU, os órgãos estão levando, em média, apenas 10 dias para apresentar as respostas, embora a Lei permita até 30 dias.

Segundo a CGU apurou no e-SIC, entre os pedidos já respondidos apenas 8,48% (3.774) tiveram a resposta negada. As negativas se deram por motivos como: os dados solicitados eram de natureza pessoal e, portanto, legalmente impedidos de serem fornecidos; os documentos pedidos eram sigilosos; os dados pedidos exigem tratamento; os pedidos foram genéricos ou incompreensíveis; outros 2.742 (6,16%) não puderam ser atendidos, ou por não tratarem de matéria da competência legal do órgão demandado ou pelo fato de a informação solicitada não existir.

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) continua sendo o órgão que recebeu o maior número de solicitações de informação, 6.102 (12,90%), seguida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), 3.525 (7,45%); pelo Banco Central do

Brasil (Bacen), 1.896 (4,01%); pela Caixa Econômica Federal (CEF), 1.748 (3,70%); e pelo Ministério da Fazenda (MF), 1.295 (2,74%).

### Recursos

Até o momento, apenas 2.722 recursos foram interpostos à autoridade hierarquicamente superior à que negou a informação, o que representa apenas 6% do total de respostas. Segundo o Ministro-Chefe da CGU, Jorge Hage, isso mostra “um excelente grau de satisfação, 94%”.

Entre os motivos dos recursos, os mais comuns foram: informação incompleta; informação recebida não corresponde à solicitada; justificativa para o sigilo insatisfatória ou não informada; resposta não foi dada no prazo; informação recebida por meio diferente do solicitado; e ausência de justificativa legal para classificação da informação como sigilosa.

“A implementação do direito de acesso na esfera do Poder Executivo Federal superou todas as expectativas e é um caso de sucesso, servindo também como resposta àqueles que sempre apostam contra a Administração Pública Brasileira e diziam que essa lei não sairia do papel; pois aí estão os resultados”, ressaltou.

[E-Sic](#)

Fonte: Controladoria-Geral da União (com adaptações)



## Leilão eletrônico de mercadorias apreendidas pela RFB passa a ser acessível a pessoas físicas



A Portaria da Receita Federal do Brasil (RFB) nº 2.347/2012 promoveu atualizações em normativas internas - Portarias RFB nº 2.206/2010 e nº 3.010/2011 - a fim de propiciar a participação de pessoas físicas em leilões eletrônicos promovidos pela RFB.

O Sistema de Leilão Eletrônico (SLE) consiste na utilização da internet para a venda de produtos apreendidos pela RFB. Foi implantado em dezembro de 2010, em uma primeira versão restrita à participação de pessoas jurídicas, e desde então tem sido reconhecido como importante inovação na gestão de mercadorias apreendidas.

Nesse contexto, o leilão é importante mecanismo a ser aperfeiçoado para melhor promover o rápido esvaziamento dos depósitos, para

permitir que não falte espaço físico para armazenar mercadorias provenientes de novas apreensões levadas a efeito pela fiscalização, sob pena de comprometer a rotineira atuação do órgão no combate à pirataria, ao contrabando e descaminho.

Os leilões tradicionais exigiam infraestrutura humana e logística onerosa, o deslocamento dos interessados para as mais diversas unidades administrativas da RFB promotoras da licitação, além de possibilitar o conluio entre os licitantes para arrematar os bens pelos preços mínimos de avaliação. Com a inovação trazida pelo SLE, houve acréscimo no número de certames e de licitantes, o que resultou no aumento da competitividade, da quantidade de leilões realizados e de lotes vendidos, com conseqüente incremento na arrecadação. O SLE também simplificou procedimentos, reduziu custos e ampliou a segurança e a confiabilidade dos leilões.

Na 1ª Etapa, o licitante acessa o serviço disponível na Internet utilizando certificação digital e apresenta uma proposta de valor de compra para cada lote que tenha

interesse em adquirir. Na 2ª Etapa, em uma sessão pública virtual, é verificada a regularidade jurídica e fiscal dos proponentes que participaram da 1ª etapa (habilitação), e são selecionadas as maiores propostas para cada lote. É, então, iniciada a fase de disputa dos lotes por meio de ofertas sucessivas e progressivas de valores de lances pela Internet.

Conforme constar em cada edital de leilão, haverá lotes possíveis de arrematação por pessoas físicas. Especificamente para esses lotes, a disputa será mista, tanto pessoas físicas quanto jurídicas poderão participar. Essa diferenciação terá por base as características dos lotes, sendo permitida a participação de pessoas físicas na disputa por lotes cuja destinação seja exclusivamente para uso ou consumo, vedada a comercialização.

O primeiro leilão eletrônico misto ocorrerá em dezembro deste ano, no qual serão alienados veículos armazenados na Delegacia da Receita Federal em Foz do Iguaçu (PR).

[Mais informações](#)

Fonte: Receita Federal do Brasil (RFB)

## CMN estabelece requisitos para o funcionamento do fundo garantidor das cooperativas e bancos cooperativos

O Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou a Resolução 4.150/2012 que estabelece requisitos e parâmetros mínimos para o funcionamento de um fundo garantidor para as cooperativas singulares de crédito e para os bancos cooperativos.

O fundo deverá ser constituído na forma de entidade privada sem fins lucrativos e terá como associados as cooperativas singulares de crédito que captam recursos de seus associados e os bancos coope-

rativos. Uma vez associados ao novo fundo, os bancos cooperativos serão desfiliaados do Fundo Garantidor de Crédito (FGC).

O objetivo do novo fundo é garantir créditos de clientes das entidades do sistema cooperativista e realizar operações de assistência e suporte financeiro com estas instituições.

A criação do fundo garantidor das cooperativas fortalecerá a rede de proteção já existente, contribuindo para a intensificação do

crescimento que o sistema cooperativista vem apresentando nos últimos anos, e consolidando o setor como alternativa para os usuários de produtos e serviços do sistema financeiro, além de um eficaz instrumento de inclusão financeira.

[Leia a Resolução 4.150/2012](#)

Fonte: Banco Central do Brasil (com adaptações)

## Governo apresenta proposta de unificação de ICMS interestadual para 4%



O Ministro da Fazenda, Guido Mantega, apresentou aos 27 governadores (ou seus representantes) proposta do Governo Federal para implementação de um novo sistema de cobrança do Imposto sobre Circulação de Mercadorias (ICMS) a ser praticado pelos estados.

A União vai propor Resolução ao Senado Federal que prevê redução gradual da alíquota interestadual do ICMS para 4% num período de oito anos. Atualmente, existem duas alíquotas interestaduais de ICMS: 7% (praticada pelos estados mais ricos) e 12% (pelos emergentes). A proposta do Governo Federal é que os estados comecem a unificar a alíquota a partir de 2013, caso haja consenso entre os governadores até o final desse ano.

O objetivo é colocar fim à chamada guerra fiscal, em que, para atrair investimentos, alguns estados da federação concedem subsídios ao imposto. O Governo

Federal defende que a mudança do modelo atual implicará em aumento dos investimentos e aceleração do crescimento econômico.

Para Mantega, sem a mudança no sistema atual do ICMS interestadual (cobrado nas operações em que a mercadoria é fabricada em um estado e consumida em outro) a tendência é de que a guerra fiscal se generalize. "Além da insegurança jurídica, o que mais preocupa os empresários e produtores é que eles não recebem os créditos do ICMS. A empresa contabiliza o crédito do imposto e fica anos sem receber", acrescentou Mantega. "Com a aprovação da Resolução nº 13 do Senado, conseguimos fazer isso no caso do ICMS nas importações, dando fim a guerra dos portos. Agora, a unificação seria para todos os estados", enfatizou.

A proposta é reduzir a alíquota em 1 ponto percentual ao ano. O fundo fará compensação por um período de 16 anos. "A redução da alíquota vai beneficiar a maioria dos Estados que sofrem com a guerra fiscal", reforçou Mantega. Com esse fundo, o Governo Federal também pretende atuar para dar mais tempo aos estados reorganizarem suas finanças.

Além do fundo de compensação, o Governo Federal propõe a criação de um fundo de desenvolvimento regional, também com prazo de 16 anos, para auxiliar os

estados que ficam mais distantes dos centros produtivos (emergentes). As transferências dos recursos consistirão de recursos primários do Orçamento Geral da União e recursos financeiros. O valor de partida do fundo de desenvolvimento regional será de R\$ 4 bilhões em 2013, sendo acrescido de 2 bilhões ao ano, até 2028, quando somará R\$ 172 bilhões.

Segundo Mantega, a maioria dos governadores mostrou simpatia à proposta do Governo Federal. "A guerra fiscal pode ser inviabilizada pelos tribunais. Por isso, na nossa proposta está prevista recomposição dos incentivos dados pelos estados no passado e que o Confaz [Conselho Nacional de Política Fazendária] terá que convalidar", explicou. "Estamos colocando a bola em campo. Nosso interesse é aprovar a proposta esse ano no Senado, mas a União não fará nada sem consenso entre os governadores", ressaltou.

Ao defender a reforma tributária fatiada, o Ministro citou a complexidade do sistema. "Já tentamos fazer a reforma tributária e não conseguimos", lembrou. De acordo com o Ministro, o esforço do governo brasileiro é para dar mais competitividade ao setor produtivo, reduzindo o custo financeiro, tributário e de logística.

Fonte: Assessoria de Comunicação Social - MF

# ICMS 4%

## Pessoas com deficiência podem financiar mais produtos e serviços de acessibilidade

Passou de 30 para 250 o número de produtos de tecnologia assistiva possíveis de serem financiados com juros subsidiados. Os itens poderão ser adquiridos por meio de linha de crédito do Banco do Brasil (BB) e o texto da Portaria Interministerial publicada sobre o assunto também define o limite de renda mensal (dez salários mínimos) para se ter acesso aos recursos.

O BB Crédito de Acessibilidade conta com taxa de juros de 0,57% ao mês para quem recebe até cinco salários mínimos, ou 0,64% para quem recebe de seis a dez salários mínimos mensais. Para compra do bem ou serviço o financiamento pode ser de até 100% do valor, com limite máximo de até R\$ 30 mil por pessoa e prestações debitadas diretamente na conta corrente. O prazo para quitação é de quatro a 60 meses e a primeira presta-

ção pode ser paga em até 59 dias.

Podem contratar o financiamento clientes pessoas físicas, correntistas do banco, que possuem limite de crédito disponível e renda mensal bruta de até dez salários mínimos por mês. A modalidade de financiamento pode ser utilizada tanto para uso próprio quanto para o uso de terceiros. Entre os produtos e serviços que podem ser adquiridos por meio da linha de crédito estão cadeiras de rodas, impressoras em Braille, andadores, mobiliário acessível e adaptações de veículos. Até o dia 13 de abril deste ano, o BB já havia emprestado R\$ 1,5 milhão para a compra de bens e serviços que facilitam a vida das pessoas com deficiência.

Acesse: [BB Crédito Acessibilidade e Portaria Interministerial](#)

Fonte: Portal Brasil (com adaptações)

## Receita alerta sobre nova mensagem falsa que circula pela internet

A Receita Federal do Brasil (RFB) chama a atenção sobre mensagem falsa que tem circulado pelo correio eletrônico. A mensagem falsa busca iludir o cidadão ao informá-lo sobre supostas divergências na Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) do exercício 2012, e orientá-lo a abrir arquivos e links para uma pretensa regularização.

A RFB ensina como proceder perante estas mensagens: o contribuinte não pode abrir arquivos anexados, pois normalmente são programas executáveis que podem causar danos ao computador ou capturar informações confidenciais do usuário; nem acionar os links para endereços da Internet, mesmo que lá esteja escrito o nome da RFB, ou mensagens como "clique aqui", pois não se referem à Receita Federal; e excluir imediatamente a mensagem.

A Receita Federal reforça o alerta de que não envia e-mails sem autori-

zação do contribuinte e nem autoriza parceiros e conveniados a fazê-lo em seu nome. O Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte (e-CAC) oferece instrumentos de comunicação por meio eletrônico.

O e-CAC oferece outras facilidades para o contribuinte, como: cadastrar até três números de celulares para recebimento do aviso de mensagem na caixa postal; redução no tempo de trâmite dos processos administrativos digitais; garantia quanto ao sigilo fiscal e total segurança contra o extravio de informações; e acesso, na íntegra, a todos os processos digitais existentes em seu nome, em tramitação na RFB, na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) e no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF).

[Portal e-CAC](#)

Fonte: Receita Federal do Brasil (com adaptações)

## EXPEDIENTE

Dezembro de 2012  
Copyright © 2004 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:  
Elymeire Santos Correia  
Everinton Mendes da Silva  
Janaina Ferreira de Souza  
Karin Kelly Silva Santos  
Vânia Maria Leal Matos

Assistente Técnico Administrativo:  
Cintiane de Araújo Moreira

Atendente:  
Kerstin Lopes Rodrigues

Agentes de Comunicação:  
Cícero Jader da Silva Soares  
Kécia Tavares Pereira

Serviço de Atendimento ao Cidadão -SIC:  
Luciana Silva Alves  
Eleorona Klier Dantas

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://www.fazenda.gov.br>

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

Devido a atualização do Sistema Ouvidor, não será publicado o relatório de atividade neste mês.