

RELATÓRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

MINISTÉRIO DA CIDADANIA
GABINETE DO(A) MINISTRO(A)
OUVIDORIA-GERAL

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Ronaldo Vieira Bento
Ministro de Estado da Cidadania

Luiz Antônio Galvão da Silva Gordo Filho
Secretário-Executivo

Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral

Thadeu Costa Normando
Ouvidor Adjunto

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Rafaella do Nascimento Ferreira
Assessora Técnica

Daniely Sousa Novais
Herika Christina Amador Chagas
Juliana Borim Milanezzi

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Moisés Paes Landim Plácido
Coordenador-Geral

Marina Souza Milhomem
Chefe de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo

Nathália Alves Aguiar
Chefe de Divisão de Planejamento Estratégico, Projetos e Inovação

Cristiane de Gois Couto Amorim
Danielle do Couto da Silva Sousa
Diolda Santos de Jesus
Elionete Lopes Lima
Glauber Henrique de Souza Acacio
Jana Buoso Malovany
Janine Aparecida de Barros
Juliano Gomes de Lima
Leidimar Maciel Pessoa De Moura
Lisandra da Silva Araujo
Luana Dias Claro
Ludmila dos Reis Sales
Marcela Augusto Lacerda Santos
Matheus Silva Matos
Rafael Augusto de Oliveira Siqueira
Raiza Carolina Sousa Gomes da Silva
Rebeca Luyze Campos Fidélis
Rildo Pereira Peixoto
Salomão Assunção de Pádua
Sérgio Lopes Bezerra
Suzy da Silva Sales
Tainan Batista Meneses

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto
Coordenador-Geral

Manuela Patrício
Assessora Técnica

Amanda Gonçalves Coutinho
Amanda Johnston Costa
Cirlene Lopes
Elton de Oliveira Garcez
Filipe Lima Landim
Gabriel Bomfim M. Pimenta
Gabriel Vêras
Gabriele Cristyne
Gabrielle Borges
Habner de Lima Sardeiro
Istefany Araújo Silva de Souza
Juliana Machado do Nascimento
Laisa Araujo de Jesus
Leonardo Pires de Sousa da Gama
Pabline Pereira Borba dos Santos
Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira
Pedro Victor Moura Lodi
Rodrigo Cury
Tayná Cardoso Araújo
Tiago Ferreira Machado
Wilson Carvalho Silva Filho

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Aureliano Vogado Rodrigues Junior
Coordenador-Geral

Carlos Alberto Florencio Junior
Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Adrielia Sardeiro de Matos
Ana Paula de Oliveira Nobre
Artur Vilas Bôas Bernardo
Caio César Gois
João Vitor da Silva Gomes
Luna Isa de Menezes Cunha
Mariana Villa Campos
Marina Rios Amorim
Natália Giovanna Marson
Priscila de Jesus Tavares
William Pelaez Azevedo Dias

Apresentação

Em atendimento ao Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que trata sobre instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou, no dia 04/08/2020, a plataforma virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Por meio da plataforma foram constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que conectará os(as) usuários(as) aos(as) gestores(as) responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei nº 13.460, de 21 de junho de 2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Em 23 de setembro de 2020, iniciou-se o chamamento para composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, o qual é realizado constantemente, por meio das respostas às manifestações de ouvidoria e pelo envio de e-mails aos(as) beneficiários(as) das políticas do Ministério da Cidadania (MC). Conforme Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria-Geral da União, as unidades de ouvidoria deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros(as) voluntários(as), ao menos uma vez ao ano, ainda, sem prejuízo das ações de chamamento público, os(as) interessados(as) em assumir a função de conselheiro(a) poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Qualquer cidadão(ã) pode ser conselheiro(a), basta voluntariar-se por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados(as), os(as) conselheiros(as) passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão(ã) interessado(a) pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, sem a necessidade de eleições ou qualquer outro processo seletivo. A atuação como conselheiro(a) é voluntária e será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Periodicamente, o órgão deverá elaborar consultas acerca dos serviços públicos que oferece, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado dessas enquetes deve servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Ainda, conforme dispõe a Portaria nº 581, de 2021, a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos(as) conselheiros(as) pela unidade de Ouvidoria, e essas deverão produzir relatórios consolidados das consultas. Portanto, esse documento objetiva compartilhar a metodologia e as estratégias utilizadas para implementação do Conselho de Usuários do Serviços Públicos do Ministério da Cidadania, bem como apresentar os resultados obtidos no engajamento de conselheiros(as) na plataforma.

Legislação

2017 - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Determinou que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos deve ser feita por meio de Conselhos de Usuários;

2018 - DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

2020 - DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020: Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para vigorar com alterações, dentre elas, que cada órgão ou entidade criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário; e

2021 - PORTARIA CGU Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º - A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Os Conselhos de Usuários

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda a sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os(as) usuários(as) de serviços públicos aos(às) gestores(as) por meio das Ouvidorias Públicas. Não são órgãos que tomam decisões, mas sim que levantam informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela Administração Pública.

Cada serviço público possui seus respectivos requisitos e público-alvo e, dessa forma, é importante que seja acompanhado por um conjunto específico de partes interessadas. Nesse formato, os Conselhos de Usuários serão mais focados e qualificados, podendo acompanhar, de maneira efetiva, a execução e a qualidade de cada serviço.

O cerne dos conselhos é: a ouvidoria cria uma enquete junto ao(à) gestor(a) e encaminha essa enquete aos(às) cidadãos(ãs) voluntários(as) que irão responder e passar suas impressões, a fim de munir os(as) gestores(as) com informações úteis para melhoria do serviço analisado.

Composição dos Conselhos

Qualquer cidadão(ã) pode ser conselheiro(a), basta voluntariar-se por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O número de conselheiros(as) é ilimitado. Uma vez cadastrados(as), os(as) conselheiros(as) passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. Cabe ao MC realizar campanhas de engajamento de seus(suas) usuários(as), com ampla divulgação e incentivo à participação. O processo se dará por meio do chamamento de voluntários(as), sem a necessidade de um processo eletivo.

Forma de Acesso

O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual e são geridos por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários. A plataforma pode ser acessada no endereço: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>.

É necessário ter o *login* único do Governo Federal (Gov.BR). O cadastro é feito de forma simples pela internet, utilizando o número do CPF.

Competências do Conselho

- I - Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e
- III - Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Eixos fundamentais

Os Conselhos possuem três eixos fundamentais:

I. Coleta: em que são criados instrumentos efetivos de coleta de dados para que os(as) gestores(as) e os(as) ouvidores(as) possam ter informações;

II. Criação de ferramentas de análise dos dados coletados a fim de gerar informações relevantes; e

III. Transparência: não basta apenas coletar, gerar informações úteis para o(a) gestor(a), é importante que seja transparente, pois, além de ser instrumento para o engajamento de cidadãos(ãs), é importante para legitimar todo o processo de avaliação. Dessa forma, os(as) usuários(as) de serviços públicos constatarem que suas manifestações de ouvidoria e as suas avaliações são fecundas e geram repercussões positivas na melhoria do serviço público.

Participação

O(A) usuário(a) que quiser ser conselheiro(a) informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

Os(as) conselheiros(as) auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

- 1. Consultas (apenas para conselheiros (as)):** No mínimo a cada 4 anos, a unidade de Ouvidoria responsável pela supervisão do serviço, junto com a unidade prestadora, deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado dessas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.
- 2. Fórum de melhorias de serviços públicos (apenas para conselheiros (as) dos serviços):** A qualquer momento, os(as) conselheiros(as) poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus(suas) usuários(as).

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público(a) ou cidadão(ã), produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

Plano de Ação do Ministério da Cidadania

Com a publicação do Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria-Geral do MC iniciou a elaboração de um Plano de Ação, que teve como objetivo alinhar as atividades do Ministério da Cidadania relacionadas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Para que o trabalho fosse realizado com eficiência, a Ouvidoria-Geral solicitou, via ofícios, indicação de pontos focais (sendo 1 titular e 1 suplente), junto às áreas técnicas do Ministério. Foram elas: Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI); Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas (Senapred); Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); Autoridade Brasileira de Controle de Dopagem (ABCD); Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor (SNFDT); Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc); Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância (Snapi); Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (Seisp); Secretaria Nacional do Cadastro Único (Secad); Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte (Dife); e Assessoria Especial de Comunicação (ASCOM).

Após a indicação dos pontos focais por parte das áreas técnicas, foram realizadas reuniões para apresentar os serviços existentes e as propostas de aglutinação desses serviços por público-alvo. É importante mencionar que, através dessas reuniões, foi possível verificar a necessidade de atualização dos serviços no Portal Gov.br.

Carta de Serviços

Conforme estabelecido no § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário deve ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação pela instituição. Ademais, conforme previsto no art. 43 da Portaria CGU nº 581, de 2021, a ouvidoria deve coordenar, em conjunto com os(as) gestores(as) de serviço do órgão a que esteja vinculada, a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Para a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Público, uma das primeiras etapas realizadas foi a revisão da Carta de Serviços do Ministério da Cidadania no Portal de Serviços Gov.br, haja vista que os serviços a serem avaliados pelos(as) conselheiros(as), por meio da plataforma, são vinculados aos serviços que constam no Portal Gov.br.

A revisão da Carta de Serviços do Ministério da Cidadania foi coordenada pela Ouvidoria-Geral e realizada em parceria com as unidades competentes por cada serviço. Dessa forma, a Ouvidoria buscou conhecer o processo de edição dos serviços, seguindo os critérios estabelecidos pelo Ministério da Economia no Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br.

Ato contínuo, a Ouvidoria solicitou a cada unidade que dispõe de serviços públicos associados a ela, que apresentasse informações atualizadas sobre os procedimentos a serem realizados para obtenção de cada serviço. Posteriormente à apresentação das informações pelos(as) gestores(as) das unidades, foi efetuada pela Ouvidoria, a atualização dos dados no Portal de Serviços Gov.br.

Assim, a Carta de Serviços do Ministério da Cidadania, atualmente, dispõe de 65 serviços públicos cadastrados, os quais são listados abaixo, com as respectivas unidades gestoras competentes:

Serviço	Unidade Gestora
Acessar a Unidade de Acolhimento	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Acessar Centro-Dia	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Acessar Comunidades Terapêuticas	Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas (SENAPRED)
Acessar dados e ferramentas informacionais da Cidadania	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)

Acessar dados e informações do Cadastro Único	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Acessar o Centro de Referência da Assistência Social	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Acessar o Centro de Referência Especializado em Assistência Social	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Acessar o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Acessar o resultado do MapaSAN	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Acessar publicações da Cidadania	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Acompanhar o Auxílio Emergencial 2021 (Coronavírus - COVID 19)	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Aderir à Rede Brasileira de Banco de Alimentos	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Aderir ao Pacto Nacional para Alimentação Saudável	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Aderir ao Programa Luta pela Cidadania	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Aderir ao Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Adquirir Carteira do Idoso	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Apresentar projeto com recursos da Lei de Incentivo ao Esporte	Secretaria Nacional de Incentivo e Fomento ao Esporte (SENIFE)
Atualizar dados do Cadastro Único por confirmação	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Cadastrar Rede de instituições públicas e privadas parceiras do Programa Progredir	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Capacitar-se para utilizar os sistemas de cadastro e de gestão dos programas do Ministério da Cidadania	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Certificar-se como Entidade Beneficente de Assistência Social	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Consultar dados do Cadastro Único	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Contestar o Auxílio Emergencial 2021 (Coronavírus - COVID 19)	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Credenciar entidade sem fins lucrativos no Programa Cisternas	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Devolver o Auxílio Emergencial (Coronavírus - COVID 19)	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Emitir comprovante da inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Enviar artigos ou publicações para banco de estudos de políticas do Ministério da Cidadania	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Fazer parte do Programa Progredir	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Fomentar e Apoiar Torneios Regionais de Futebol Amador	Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor (SNFDT)
Formar-se como instrutor de cursos do Ministério da Cidadania	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Formar-se em temáticas de desenvolvimento social e esporte, por meio de cursos EaD e de recursos educacionais digitais (REDs) (EAD)	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Implantar ou Modernizar as cozinhas comunitárias	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)

Implantar ou modernizar os bancos de alimentos públicos	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Implantar ou modernizar os Restaurantes Populares	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Inscrever-se no Cadastro Nacional de Empreendimentos Econômicos Solidários e Comércio Justo	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Inscrever-se no Cadastro Único	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Obter atendimento no Programa Fomento às Atividades Produtivas Rurais	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Obter certificação de registro na Lei Pelé	Secretaria Especial do Esporte (SEESP)
Obter os benefícios do Programa Bolsa Atleta	Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento (SNEAR)
Participar de Serviços da Proteção Social Básica - programas e benefícios assistenciais	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Participar de Serviços da Proteção Social Especial	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Participar do Programa Academia e Futebol	Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor (SNFDT)
Participar do Programa Criança Feliz	Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância (SNAPI)
Participar do Programa Integra Brasil	Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor (SNFDT)
Participar do Programa Segundo Tempo Paradesporto para pessoas com deficiência	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Participar do Programa Seleções do Futuro	Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor (SNFDT)
Protocolar documentos junto ao Ministério da Cidadania	Secretaria Executiva (SE)
Realizar Pré-Cadastro do Cadastro Único	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Receber benefícios eventuais	Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)
Receber o Auxílio Brasil (PAB)	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC)
Receber o Auxílio Gás	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC)
Receber tecnologia social de acesso à água - escolas públicas rurais	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Receber tecnologia social de acesso à água para consumo familiar	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Receber tecnologia social de acesso à água para produção de alimentos	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)
Receber visitas domiciliares para acompanhamento de gestantes e crianças de 0 a 6 anos - Programa Criança Feliz	Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância (SNAPI)
Relatar fraude no Auxílio Emergencial para efeitos da Declaração de Imposto de Renda 2021	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)
Requerer Certificação para Entidades Beneficentes de Assistência Social Atuantes na Redução da Demanda de Drogas	Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas (SENAPRED)
Solicitar a base de dados do Cadastro Único	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Solicitar recursos para a Realização do Programa Meu Melhor	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Solicitar recursos para a Realização do Programa Plenidade	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Solicitar recursos para o apoio a Realização de Projetos e Eventos de Esporte	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)

Solicitar recursos para o apoio a Realização de Projetos e Eventos de Esporte Educacional	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Solicitar recursos para o apoio a Realização do Programa Vem Ser! Padrão	Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social (SNELIS)
Solicitar verificação dos valores recebidos de Auxílio Emergencial para efeitos da Declaração de Imposto de Renda 2021	Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)
Vender gêneros alimentícios da agricultura familiar para o Programa Alimenta Brasil	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva (SEISP)

Criação de Consultas Públicas

Para agrupar os serviços em conselhos, em agosto de 2021, foram criadas 34 consultas públicas para receber a avaliação da população sobre os serviços prestados pelo Ministério da Cidadania. As consultas avaliam todos os serviços do MC, desde as temáticas do desenvolvimento social até o esporte e têm o objetivo de levantar os pontos fortes e fracos da prestação dos serviços e, assim, planejar e implantar as melhorias necessárias.

Assim, na tabela abaixo consta cada um dos conselhos que foram formados através da criação das consultas públicas:

Nome do Conselho
Conselho voltado à gestão municipal do Programa Criança Feliz (PCF)
Conselho dos beneficiários(as) do Programa Criança Feliz (PCF)
Conselho do programa bolsa atleta
Conselho de Futebol Amador
Conselho de Ações Interministeriais Integradas relacionadas ao Futebol
Conselho dos(as) proponentes da Lei de Incentivo ao Esporte (LIE)
Conselho do serviço de certificação da Lei Pelé
Conselho do serviço de protocolo digital
Conselhos dos serviços do Cadastro Único órgãos e entidade
Conselhos dos serviços do Cadastro Único para cidadãos(ãs)
Conselhos serviços do Auxílio Emergencial
Conselho dos usuários(as) do Programa Bolsa Família (PBF)
Conselho dos serviços de formação, capacitação e disseminação
Conselho dos serviços de informação à população
Conselho dos(as) usuários(as) de Comunidades Terapêuticas
Conselho de usuários(as) do Programa Cisternas
Conselho de usuários(as) do Programa de Aquisição de Alimentos: "Vender gêneros alimentícios da agricultura familiar para o Programa de Aquisição de Alimentos"
Conselho de usuários(as) do Programa de Fomento Rural: Participar do Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais
Conselho de usuários(as) dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária
Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas
Conselho dos serviços de Assistência Social
Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas: Acessar cozinhas comunitárias.

Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas: Aderir à Rede Brasileira de Banco de Alimentos (RBBA)
Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas: Aderir ao Pacto Nacional para Alimentação Saudável
Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas: Construir bancos de alimentos públicos
Conselho de serviços de segurança alimentar e nutricional direcionados aos órgãos e entidades públicas: Fazer refeição em Restaurante Popular
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Acessar conteúdos sobre Economia Solidária e Cooperativismo (-ONESC)
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Cadastrar Rede de instituições públicas e privadas parceiras do Programa Progredir
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Inscrever-se no Cadastro Nacional de Empreendimentos Econômicos Solidários e Comércio Justo (CADSOL)
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Participar de edital para financiamento de Empreendimentos Econômicos Solidários (EES)
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Ter acesso às bases de dados do Sistema Nacional de Informações em Economia Solidária (SIES)
Conselho de usuários dos serviços de inclusão social e produtiva urbana e economia solidária: Fazer parte do Programa Progredir

Enquetes

Conforme anteriormente mencionado, a plataforma do Conselho de Usuários oferece a possibilidade de qualquer usuário(a) criar enquetes, encaminhá-las a outros(as) usuários(as) e analisar os dados coletados, desde que relacionadas à avaliação da prestação de serviços públicos e a proposições de melhoria. A criação de enquetes e o oferecimento de respostas devem obedecer aos Termos de Uso estabelecidos pela CGU.

Dessa forma, na tabela abaixo é possível verificar todas as enquetes criadas pelos **cidadãos(ãs)**, contendo o número de respostas recebidas e a data de publicação de cada uma delas:

ID	Título	Número de respostas	Data de Publicação
3905	Atualização/Cadastro do Cadúnico online	729	06/01/2022
245	O Auxílio Emergencial deve retornar?	169	29/01/2021
237	O Auxílio Emergencial deve retornar?	117	29/01/2021
4056	Desconto no Própão para Cidadãos cadastrados no CRAS (CAD ÚNICO)	83	12/04/2022
3926	Inscrição do cadastro único pelo site do governo federal.	67	22/01/2022
236	futebol feminino no Brasil	54	29/01/2021
4107	O que você acha da Secretaria de Esportes da Sua Cidade, e o que você acha que pode ser feito para melhorar os Projetos de Esportes em sua Cidade?	21	03/06/2022

232	Uso da nova Carteira de Identidade (RG) como documento comprobatório de deficiência pelas Pessoas Com Deficiências - PCDs (quando o mesmo solicita esse registro no RG)	19	10/08/2020
3925	Inscrição do cadastro único pelo site do governo federal.	15	22/01/2022
225	Uso da nova Carteira de Identidade (RG) como documento comprobatório de deficiência pelas Pessoas Com Deficiências - PCDs (quando o mesmo solicita esse registro no RG)	14	10/08/2020
3950	Devolução parcelas AE 2020, com DARF gerado automaticamente na entrega da Declaração IRPF2021	5	18/02/2022
2282	auxílio emergencial	2	28/09/2021
132	Uso da nova Carteira de Identidade (RG) como documento comprobatório de deficiência pelas Pessoas Com Deficiências - PCDs (quando o mesmo solicita esse registro no RG)	0	10/08/2020
211	Auxílio emergencial 2021	0	27/01/2021
235	futebol feminino no Brasil	0	29/01/2021
251	Ações de custeio, gestão proativa e transparência na assistência regional ao idoso	0	04/02/2021
3847	Auxílio Brasil	0	18/12/2021
3943	bolsa atleta	0	15/02/2022
4179	programas sociais	0	02/07/2022
4300	Melhorias no Transporte Público de Goiânia	0	03/09/2022
4215	Ser homem chefe de família monoparental	0	08/08/2022
4129	Programa Auxílio Brasil	0	14/06/2022
4325	Auxílio Brasil via Atendimento Online	0	14/09/2022
4218	Inscrição do cadastro único pelo site do governo federal.	0	22/01/2022
4287	Inscrição do cadastro único pelo site do governo federal.	0	22/01/2022

Engajamento dos Conselheiros

A Portaria CGU nº 581, de 2021, estabelece que o processo de engajamento de conselheiros(as) por meio de campanhas deve ser realizado de forma periódica, ao menos uma vez ao ano. Desse modo, a campanha de engajamento do Ministério da Cidadania começou a ser desenhada pela Ouvidoria-Geral, em conjunto com as áreas técnicas, em dezembro de 2020.

Em 2021, durante a campanha, o Ministério da Cidadania (MC) realizou a busca ativa de cidadãos(ãs) usuários(as) de cada serviço junto às áreas técnicas e a Assessoria Especial de Comunicação Social (ASCOM). A Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) entrou em contato com as áreas técnicas e realizou o levantamento do *mailing* dos(as) usuários(as) e potenciais usuários(as) das políticas e serviços do MC. A partir da coleta desses contatos, foi possível criar listas distintas com base no público-alvo para cada Conselho de Usuário.

Através do MAUTIC - ferramenta de automação de marketing -, foi possível criar uma lista de contato para cada Conselho, por onde eram enviados os convites. Levando em consideração os materiais disponibilizados pela CGU, o elemento visual principal desse convite, além dos textos, eram os *cards* elaborados pela ASCOM juntamente com a assessoria técnica da Ouvidoria.

Os *cards* de divulgação dos conselhos possuíam identidade visual voltada diretamente às especificidades do(a) usuário(a) do serviço. Dessa forma, foi desenvolvido um cronograma semanal de divulgação dos *cards* nas mídias sociais do Ministério da Cidadania.

Com a lista dos contatos de cada conselho consolidada e os *cards* específicos finalizados, foi realizado um planejamento de postagem dos *cards* nas redes sociais do MC e envio concomitante do *card* postado ao *mailing* do conselho específico. Sendo assim, na semana em que o *card* de um serviço era publicado, um e-mail contendo o convite para a participação no Conselho de Usuários (cadastro na plataforma e seleção dos serviços) era encaminhado para a lista de contatos dos(as) potenciais conselheiros(as).

Cards de Divulgação

Card	Conselho	Data de envio
 <p>Você conhece os conselhos de usuários do Cadastro Único?</p> <p>Seja um conselheiro dos serviços do Cadastro Único para cidadãos(ãs) ou dos serviços do Cadastro Único para órgãos e entidades.</p> <p>Acesse: conselhodeusuarios.cgu.gov.br</p> <p>Faça seu cadastro, selecione os serviços que utiliza e participe de forma rotatória on-line.</p>	Conselho de usuários do Cadastro único	08/10/2021
 <p>Você conhece os conselhos de usuários do Auxílio Emergencial?</p> <p>Seja um (a) conselheiro (a) dos serviços do Auxílio Emergencial e participe diretamente na avaliação e melhoria desses serviços.</p> <p>Acesse: conselhodeusuarios.cgu.gov.br</p>	Conselho de usuários dos serviços do Auxílio Emergencial	13/10/2021

 <p>+</p> <p>Você conhece os conselhos de usuários das Comunidades Terapêuticas?</p> <p>Seja um (a) conselheiro (a) dos serviços das Comunidades Terapêuticas e participe diretamente na avaliação e melhoria desses serviços.</p> <p>Acesse: conselhodeusuarios.cgu.gov.br</p> <p>BRASIL</p>	<p>Conselho de usuários dos serviços das Comunidades Terapêuticas</p>	<p>14/10/2021</p>
 <p>+</p> <p>Você conhece o conselho de usuários do Programa Criança Feliz?</p> <p>Seja um (a) conselheiro (a) dos serviços do Programa Criança Feliz e participe diretamente na avaliação e melhoria desses serviços.</p> <p>Acesse: conselhodeusuarios.cgu.gov.br</p> <p>BRASIL</p>	<p>Conselho de usuários dos serviços do Programa Criança Feliz</p>	<p>14/10/2021</p>
 <p>+</p> <p>Você conhece o conselho de usuários do Programa Bolsa Atleta?</p> <p>Seja um (a) conselheiro (a) dos serviços do Programa Bolsa Atleta e participe diretamente na avaliação e melhoria desses serviços.</p> <p>Acesse: conselhodeusuarios.cgu.gov.br</p> <p>BRASIL</p>	<p>Conselho de usuários dos serviços do Programa Bolsa Atleta</p>	<p>15/10/2021</p>

Resultados da Campanha de Engajamento

Como resultado da campanha de engajamento, 352 pessoas se tornaram conselheiras dos serviços do Ministério da Cidadania. Atualmente, o número total de conselheiros(as) é **557**, distribuídos da seguinte forma: **165** são conselheiros(as) de todos os serviços do órgão, e os demais **392** conselheiros(as) estão distribuídos entre **61** serviços, conforme mostra o gráfico abaixo:

Número de conselheiros por serviço*



* Na presente metodologia de agrupamento dos(as) conselheiros(as), o número de conselheiros(as) de cada serviço não é somado ao número de usuários(as) que são conselheiros(as) de todos os serviços do órgão (165 conselheiros). A exemplo, os dados extraídos são lidos da seguinte forma: "Usuário123 é conselheiro do serviço 'Todos os Serviços do Órgão' + 'Aderir ao Pacto Nacional para Alimentação Saudável'."

Panorama Atual

Carta de Serviços

65 SERVIÇOS



15 SERVIÇOS AVALIADOS



42 SERVIÇOS DIGITAIS



8 SERVIÇOS PARCIALMENTE DIGITAIS



4 SERVIÇOS NÃO DIGITAIS



11 SERVIÇOS NÃO DIGITALIZÁVEIS



4,17 AVALIAÇÃO MÉDIA DOS SERVIÇOS



Conselho de Usuários

557 CONSELHEIROS(AS)



57 ENQUETES



32 ENQUETES CRIADAS PELA OUVIDORIA



25 ENQUETES CRIADAS PELOS(AS) USUÁRIOS(AS)



Propostas e Contribuições

Visando apoiar no aprimoramento da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, a Coordenação-Geral da Ouvidoria elencou alguns apontamentos observados durante todo o processo de implementação das atividades relacionados ao Conselho de Usuários, bem como na extração de todas as informações presentes neste relatório.

A respeito do processo de agrupamento dos serviços, foi observada a necessidade da criação de uma funcionalidade na ferramenta responsável por executar tal ação, onde, através dessa função, seja possível aglutinar os serviços em conselhos.

Ainda sobre a adição de novas funcionalidades, sugere-se possibilitar a interação via *chat* entre os(as) conselheiros(as) de um mesmo serviço e entre os(as) conselheiros(as) e os(as) gestores(as) dos serviços, de forma a viabilizar a articulação na proposição e defesa de pautas comuns.

Sobre a correção de falhas e melhorias na usabilidade da plataforma virtual, verificam-se os seguintes pontos:

- 1- Retirar função que permite ao(à) cidadão(ã) se tornar conselheiro(a) de todos os serviços simultaneamente, visto que são raros os casos em que um(a) cidadão(ã) é, efetivamente, usuário(a) de todos os serviços do Ministério;
- 2- Aprimorar os relatórios gráficos e a funcionalidade de extração de dados dos(as) conselheiros(as) e das respostas de enquetes, preferencialmente via API; e
- 3- Corrigir falhas na integração entre a Carta de Serviços e os serviços disponíveis no Conselho de Usuários.

Conclusão

Ante o exposto, a metodologia própria desenvolvida pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania trouxe uma série de resultados no que se diz respeito ao chamamento para composição do Conselho de Usuários. Além do número consideravelmente relevante de usuários(as) dos serviços que passaram a ser conselheiros(as) após a campanha de engajamento (352 conselheiros), todo o processo necessário envolveu uma importante participação das áreas técnicas junto à Ouvidoria.

Para tanto, todo o processo exigido evidenciou questões como a necessidade de atualização da Carta de Serviços e trouxe maior conhecimento acerca do perfil dos(as) usuários(as) de cada serviço oferecido pelo Ministério da Cidadania.

Além disso, pode-se considerar que a avaliação dos serviços é positiva, levando em consideração a média geral de 4,17. Porém, apenas 15 serviços (de um total de 65) obtiveram avaliação, o que expõe a necessidade de um novo planejamento em busca da sensibilização quanto a importância da avaliação por parte dos(as) usuários(as) de serviços do MC.

Quanto aos(as) conselheiros(as) que participaram das consultas, verifica-se um número baixo de respostas, o que se deve ao fato de se tratar de uma ferramenta de controle e participação social recentemente implantada. Também, foi possível observar um maior número de respondentes nas enquetes mais objetivas, em razão dessas enquetes serem mais rapidamente respondidas pelos(as) usuários(as).

Dessa forma, será necessário intensificar os chamamentos relativos aos próximos ciclos de avaliação dos serviços, para que possa haver maior engajamento por parte dos(as) conselheiros(as). Ademais, espera-se que a divulgação dos resultados desta primeira avaliação possa vir a motivar o aumento da participação dos(as) usuários(as).

Por fim, espera-se que com o amadurecimento da ferramenta e, conseqüentemente, com um maior engajamento dos(as) usuários(as) na avaliação dos serviços públicos, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania proporcione nos próximos ciclos de avaliação o aperfeiçoamento desejado, de forma subsidiar os(as) gestores(as) das unidades na melhoria contínua dos serviços.

