

**FICHA DE INSCRIÇÃO**

**MINISTÉRIO SUPERVISOR:** MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME

**ÓRGÃO/ENTIDADE:** MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME

**DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:** OUVIDORIA

**RESPONSÁVEL:** MÁRCIO NEVES ARBACH

**E-MAIL:** marcio.arbach@mds.gov.br

**TELEFONE:** (61) 2030-1300

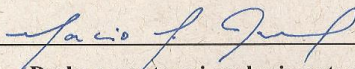
**CATEGORIA:**

- ( ) Fortalecimento dos controles internos administrativos  
( ) Aprimoramento das Auditorias Internas  
( ) Promoção da transparência ativa e/ou passiva  
( X ) Aprimoramento das atividades de ouvidoria  
( ) Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.

**TÍTULO DA PRÁTICA:** *Hotsite:* Carta de Serviços ao Cidadão do MDS

Brasília-DF, 01 de Setembro de 2015

Márcio Neves Arbach  
Ouvidor Substituto  
Ouvidoria - MDS  
Mat. 2100208



Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do  
III Concurso de Boas Práticas da CGU  
*Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento*

*Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável. A falta de assinatura e de preenchimento de todos os campos desclassifica a prática*

## PRÁTICA

### 1) TÍTULO

***Hotsite: Carta de Serviços ao Cidadão do MDS***

### 2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:

O *Hotsite* da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS foi um projeto realizado pela Ouvidoria em parceria com as secretarias do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: Secretaria de Segurança Alimentar e Nutricional – SESAN, Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS, Secretaria Extraordinária de Superação da Extrema Pobreza – SESEP, Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – SENARC, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI, com a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, a Assessoria Especial de Controle Interno – AECI e a Coordenação-Geral da Central de Relacionamentos – CGCR.

De acordo com o Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente a população devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Cidadão, com o intuito de trazer informações claras e precisas em relação aos serviços prestados, assim como fortalecer, informar e mostrar as formas de acesso aos programas e políticas e seus respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento à sociedade com uma linguagem mais simples e didática.

Diante do que dispõe o Decreto, a Ouvidoria do MDS propôs a criação de um Grupo de Trabalho para formulação da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS, que foi oficialmente instituído pela Portaria nº 545, de 12 de Novembro de 2013 do MDS. As cinco primeiras reuniões do referido Grupo de Trabalho foram para definição de *layout* e conteúdo. Durante as discussões foi proposta a ideia de utilizar um modelo digital de Carta de Serviços ao Cidadão do MDS, por meio do *Hotsite* <http://mdspravoce.mds.gov.br/>.

A ideia de elaborar a Carta de Serviços em formato digital surgiu para facilitar a disponibilização do conteúdo; proporcionar maior alcance do que teria com os modelos tradicionais impressos; além da melhoria na dinamicidade para atualizações e revisões das informações. Até o nome do *Hotsite* foi uma preocupação para o grupo; O MDS Pra Você foi uma sugestão que agradou a todos e representou a essência do projeto.

Assim que o *site* ficou pronto, foram organizados testes coordenados pela Ouvidoria, que

ficou encarregada de repassar os resultados para os demais envolvidos no processo de implementação da Carta. Estes testes tinham o objetivo de julgar se as informações contidas ficaram de acordo com sua finalidade e como foi pedido pelo GT.

Os testes foram feitos a partir de dois formulários: o Teste de Usabilidade, com a finalidade de descobrir se as informações estavam colocadas nos lugares corretos e a linguagem de fácil compreensão; e o Formulário de Avaliação, com intenção de buscar um olhar mais técnico sobre a navegabilidade do *Hotsite*, a disposição do conteúdo e as ferramentas de execução.

A aplicação desses testes foi realizada entre os dias 21/11/2014 e 26/11/2014, respondidos por 31 pessoas, sendo cinco gestores estaduais da Bahia, Amapá e Paraná e, 26 analistas da empresa terceirizada que presta serviços de *telemarketing* ao MDS.

A Carta de Serviços ao Cidadão foi lançada no dia 11 de dezembro de 2014, pela ministra Tereza Campello, no evento “5º Diálogos da Sociedade Civil”. No dia, foram disponibilizados computadores, onde os participantes tiveram a oportunidade de conhecer a plataforma e registrar suas sugestões e considerações.

O resultado dos testes apresentou vários pontos positivos em relação à Carta de Serviços ao Cidadão. Clareza, linguagem didática e acessível, site com fácil navegabilidade, conteúdo relevante e de iniciativa sustentável foram alguns dos destaques do *Hotsite*, facilitando a comunicação do MDS com a sociedade. Além disso, com o O MDS Pra Você os gestores puderam aprimorar suas atividades com essa nova possibilidade de acesso à informação, tanto para eles quanto para as pessoas que os procuram.

Desde o lançamento do O MDS Pra Você, diversas estratégias de divulgação foram realizadas no intuito de ampliar as formas com que o *Hotsite* pudesse chegar à Sociedade: Postagens no *Facebook* e *Twitter* do MDS, matérias no portal e na Intranet do ministério, matéria no Bolsa Família Informa para os gestores municipais, publicações em blogs e sites parceiros como <http://ronaldmansur.blogspot.com.br/>, <http://blog.planalto.gov.br/>, <http://www.brasil.gov.br/>.

Nos seis primeiros meses foram publicados sete *posts* no *Facebook*, com postagens alcançando quase 2.000 compartilhamentos, inúmeras curtidas e diversos comentários que mostram o interesse das pessoas nas políticas sociais propostas pelo MDS e provocadas pelo *Hotsite*. Todas as postagens incluíam o *link* para o site e, assim, contribuíram para o pico de acesso à plataforma. A mesma ação foi replicada no *Twitter*, também trazendo resultados positivos.

Como resultado desse volume de divulgação feito pelas mídias do MDS e parcerias, o

número de acessos ao O MDS Pra Você superou as expectativas do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços ao Cidadão. Conforme presente na seguinte tabela:

<b>Histórico de Acessos ao <i>Hotsite</i> da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS</b>		
<b>MÊS</b>	<b>VISITAS</b>	<b>VISITANTES ÚNICOS</b>
<b>DEZEMBRO</b>	2.974	2.361
<b>JANEIRO</b>	11.579	8.228
<b>FEVEREIRO</b>	6.896	5.471
<b>MARÇO</b>	8.051	6.564
<b>ABRIL</b>	7.206	6.043
<b>MAIO</b>	8.716	7.263
<b>JUNHO</b>	5.626	4.645
<b>JULHO</b>	5.397	4.286
<b>AGOSTO</b>	9.186	7.338
<b>TOTAL</b>	<b>62.657</b>	<b>49.838</b>

Em 2015 a Ouvidoria do MDS completou 10 anos. Pelo fato de a Carta de Serviços ao Cidadão ter sido um marco importante na sua história, o *Hotsite* vem sendo divulgado nas ações comemorativas, tais como em vídeos, radionovela, teleconferência e matérias a respeito dessa importante data não só para a Ouvidoria, mas para o Ministério.

Após seis meses do lançamento da Carta de Serviços ao Cidadão, o Grupo de Trabalho da Carta de Serviços ao Cidadão, com base na Portaria nº 50 de 05 de Dezembro de 2014, tornou-se permanente e com reuniões ordinárias a cada seis meses, com o objetivo de manter constante atualização e reformulação das informações disponibilizadas.


Em Julho deste ano, um semestre depois do lançamento do *Hotsite*, aconteceu a sexta reunião do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS, como previsto pela Portaria nº 503 de 05 de Dezembro de 2014. Essa sexta reunião tratou de discutir e propor atualizações e revisões do conteúdo da Carta e também analisar o desempenho do *Hotsite* nesses seis primeiros meses e traçar estratégias de Comunicação para que se mantenha a divulgação e ampliação do conhecimento da Sociedade sobre o O MDS Pra Você.

Com isso, o *Hotsite* da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS busca o fortalecimento de

uma forma de comunicação mais fácil e acessível dos programas e políticas entre o Ministério e a Sociedade. Para alcançar esse objetivo, além do fato de ser um modelo virtual que aumenta o acesso e contato, a Carta de Serviços ao Cidadão do MDS também conta com uma linguagem mais simples, clara e didática para garantir o entendimento do seu conteúdo, e assim, promover inclusão em seu processo de comunicação com a população.

### **Anexos:**

### **Anexo I - Formulário de usuabilidade da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS:**



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**SECRETARIA EXECUTIVA/ OUIDORIA**  
Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 9º andar – Sala 936 - CEP: 70.046-900 - Brasília/DF  
Telefone: 0800 707 2003 - fax: (0\*\*61) 2030-1299 - Formulário eletrônico: [http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria)

## **Carta de Serviços ao Cidadão**

Por favor, acesse o Hot Site da Carta de Serviços ao cidadão e tente localizar as respostas das seguintes perguntas:

- 1. Tente saber quem tem direito a receber o benefício do Programa Bolsa Família.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 2. Tente saber o que é o Programa Bolsa Família.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 3. Tente identificar os serviços que o MDS disponibiliza para auxiliar os idosos.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 4. O Cadastro Único é exigido para o acesso à quais Programas Sociais?**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 5. Navegue no Hotsite da Carta de Serviços ao Cidadão e descubra como denunciar uma irregularidade no Programa Bolsa Família ou outro programa do MDS.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 6. Tente acessar informações sobre o Programa de Cisternas/volte à página inicial.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 7. Conseguiu indentificar a função de cada elemento/botão da página inicial?**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 8. Tente identificar como acessar um curso do Pronatec.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 9. Tente identificar outras formas de contato com o MDS.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não
- 10. Tente identificar em quais situações você deve procurar um CRAS.**  
Conseguiu realizar a atividade:      ( ) Sim                      ( ) Não



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME  
SECRETARIA EXECUTIVA/ OUVIDORIA**

Espanada dos Ministérios, Bloco C, 9º andar – Sala 936 - CEP: 70.046-900 - Brasília/DF  
Telefone: 0800 707 2003 - fax: (0\*\*61) 2030-1299 - Formulário eletrônico: [http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria)

**11. Dentre essas formas de participação/interação do cidadão com o MDS, quais dessas abaixo você acha que são úteis para o cidadão? Marque as que você acha mais efetivas e fáceis para o cidadão.**

Ouvidoria       0800       SIC       Outros

**Teve dificuldade em realizar alguma das atividades? Sentiu falta de alguma informação? Qual/Quais? Gostaria de deixar sugestões ou comentários?**


--

## Anexo II - Formulário de avaliação da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS:



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME  
SECRETARIA EXECUTIVA/ OUVIDORIA  
Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 9º andar – Sala 936 - CEP: 70.046-900 - Brasília/DF  
Telefone: 0800 707 2003 - fax: (0\*\*61) 2030-1299 - formulário eletrônico: [http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria)

### Carta de Serviços ao Cidadão

Por favor, avalie o trabalho de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, assinalando a opção que julgar mais

Perguntas:	Sim	Não	Não Consigo Opinar
1. As informações são claras e de fácil entendimento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O site é de fácil navegação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. As ferramentas disponibilizadas auxiliam a navegação dentro do site?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Você considera relevante as informações da Carta de Serviços?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Teve alguma parte do conteúdo da Carta de serviços que gerou dúvidas? Qual?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Existe algum termo ou palavra que você não entendeu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Teve dificuldades em navegar pelo site?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Você conseguiu identificar quais são os principais serviços e programas do MDS?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Você acha que faltou alguma informação no site? Se sim, qual (is)?	( ) Sim	( ) Não	
10. Você gostou das fotos? Se não, de quais?	( ) Sim	( ) Não	
11. Você compreendeu a importância do “Participe. É um direito seu”? Gostaria de deixar alguma consideração?			
12. Quais os pontos em que você encontrou maior dificuldade em acessar ou entender o conteúdo?			



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**SECRETARIA EXECUTIVA/ OUVIDORIA**

Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 9º andar – Sala 936 - CEP: 70.046-900 - Brasília/DF  
Telefone: 0800 707 2003 - fax: (0\*\*61) 2030-1299 - formulário eletrônico: [http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria)

1. Deixe alguma sugestão para melhoria do conteúdo.



Anexo III – Portaria nº 503, de 05 de Dezembro de 2014:



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME  
SECRETARIA-EXECUTIVA

PORTARIA Nº. 503 DE 05 DE DEZEMBRO DE 2014.

O SECRETÁRIO EXECUTIVO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo Decreto Nº 7.493, de 02 de junho de 2011, alterado pelo Decreto Nº 8.218, de 28 de março de 2014, e tendo em vista o disposto no art. 11 do Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, resolve:

Art. 1º Tornar permanente o Grupo de Trabalho – GT.- Carta de Serviços ao Cidadão, instituído pela Portaria nº 545, de 12 de novembro de 2013, publicada no Bóletim de Pessoal e Serviço nº 44, de 14 de novembro de 2013.

Art. 2º O GT - Carta de Serviços ao Cidadão permanecerá sob a coordenação da Ouvidoria.

Art. 3º As reuniões ordinárias do GT - Carta de Serviços ao Cidadão ocorrerão semestralmente, com o objetivo de manter constante atualização e reformulação das informações disponibilizadas.

Art. 4º Caso haja necessidade de ajustes de conteúdo, as áreas finalísticas deverão comunicar a Coordenação do GT, a qual será responsável por providenciar a atualização e a inserção no *Hotsite* da Carta de Serviços ao Cidadão com o suporte da Assessoria de Comunicação Social do MDS.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

  
MARCELO CARDONA ROCHA  
Secretário-Executivo

MDS/SE  
Boletim de Pessoal e Serviço  
Nº 48/2014  
Publicado em 12/12/14  
 Normal  
 Extraordinário  
Assinatura/Carimbo

Andrew Philippe Garcia e Silva  
Assistente  
Matrícula SIAPE 2063697

### 3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

Em 11 de Agosto de 2009 foi editado o Decreto N° 6.932, o qual instituiu que todos os órgãos públicos do Poder Executivo Federal criassem suas Cartas de Serviço ao Cidadão.

Passados dois anos, o MDS instituiu a Portaria n° 545, de 12 de Novembro de 2013 do MDS, criando o Grupo de Trabalho para formulação da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS, coordenado pela Ouvidoria.

O período de formulação e discussão se deu em cinco reuniões, e após a implementação da Carta, viu-se a necessidade de manter permanente a revisão e atualização do *Hotsite*, por isso, foi criada a **Portaria n° 503 do MDS de 05 de Dezembro de 2014**. Com esse intuito, aconteceu a sexta reunião em Julho de 2015.

As deliberações aconteceram da seguinte forma:

A **primeira reunião** dos membros do GT foi basicamente para a apresentação da equipe e discutir a respeito das diretrizes da Carta de Serviços ao Cidadão e a magnitude de sua importância. A Colaboradora do Departamento de Inovação e Melhoria da Gestão do GesPública trouxe para os membros um modelo a cerca das informações e design padrão para a elaboração da Carta. Ao final, Objetivou-se que a Carta teria conteúdo claro e preciso sobre os serviços prestados, título simples e direto.

A **segunda reunião** foi acerca do *design* de serviços (descrição dos serviços que o MDS oferece por meio de ações e programas sociais) e alinhamento de informações sobre o conteúdo de cada Secretaria. Ocorreu a principal ideia que seria a criação de uma plataforma digital, uma versão mais completa e inovadora apresentando todos os serviços que o MDS presta à sociedade, seus conceitos, de que forma acessá-los e onde encontrá-los. O GT organizou suas ideias numa planilha do Excel e distribuiu os papéis e funções de cada secretaria.

Na **terceira reunião**, dentre as tratativas principais, ficou decidido que além do *Hotsite* da Carta de Serviços ao Cidadão, seria feita uma versão impressa (cartaz) como modelo para subproduto da Carta digital, que poderia ser utilizado em unidades que prestam serviços do MDS, em conferências, palestras, eventos, dentre outros. O encontro teve como principal diretriz a avaliação e ideia sobre a tendência da linha visual (formato, fonte e cores) dessa segunda versão.

A **quarta reunião** discutiu-se o compartilhamento da percepção de cada membro, sugestões e elogios relativos ao *layout* preliminar da versão eletrônica da Carta de Serviços ao Cidadão e ao conteúdo dos textos das respectivas áreas. Já na etapa final da consolidação do

conteúdo do *Hotsite*, o GT organizou a linha visual e funcionalidades da Carta de forma a apresentar ao cidadão o máximo de informações sobre os serviços do MDS.

A **quinta reunião** foi sobre como seria o procedimento da fase de teste. Além disso, estratégias de divulgação como: Voz do Brasil, Bolsa Família Informa, Boletim Brasil Sem Miséria, Extratos dos Beneficiários e etc. Por último, ficou decidido que seriam feitas reuniões ordinárias do GT da Carta de Serviços ao Cidadão a cada seis meses, reuniões extraordinárias do GT da Carta de Serviços ao Cidadão sempre que necessário e que os pontos focais atuariam quando houver necessidade de ajustes.

Em 05 de Dezembro de 2014 a **Portaria nº 503 do MDS** foi editada, esta que tornou a partir de então o Grupo de Trabalho da Carta de Serviços ao Cidadão permanente e com reuniões ordinárias a cada seis meses, com o objetivos de manter constante atualização e reformulação das informações disponibilizadas.

A **sexta reunião** aconteceu seis meses após o lançamento do *Hotsite* e tratou-se da atualização e revisão do conteúdo, discussão a respeito dos resultados obtidos com os seis meses de Carta, bem como foram debatidas estratégias de Comunicação para manter a divulgação do *Hotsite*, e os subprodutos possíveis a partir da Carta de Serviços ao Cidadão do MDS.

#### **4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:**

De acordo com o Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, todos os órgãos públicos do Poder Executivo Federal, devem criar suas Cartas de Serviço ao Cidadão. Com isso, ao iniciarmos o processo de discussão de como seria feita a Carta, percebemos que com o atual formato de comunicação da sociedade, um modelo virtual seria mais efetivo para facilitar o alcance do cidadão às políticas públicas do próprio Ministério. A partir disso, teve-se a inovadora ideia da criação do *Hotsite*, a primeira e única Carta de Serviços ao Cidadão digital, que além de ser mais acessível, foi feito em um formato criativo, permitindo fácil navegabilidade, com linguagem didática, simplificada e de fácil entendimento para o cidadão.

Como foi realizada por um GT no qual todas as áreas do Ministério participaram, a elaboração dos textos e da Carta em si foi um longo e produtivo processo de construção coletiva. Embora tenha tomado tempo dos atores envolvidos, os benefícios compensaram os custos. As reuniões do grupo contribuíram para o fortalecimento da comunicação entre essas áreas, o trabalho conjunto se tornou menos burocrático e a proposição de ideias foi mais enriquecedora,

pois todas as unidades puderam construir o conteúdo da Carta, e não apenas cada uma pensando na sua própria área. A Ouvidoria teve a oportunidade de compartilhar a sua visão a respeito da necessidade de utilizar linguagem clara, concisa e adequada ao público beneficiário.

Com o O MDS Pra Você, tivemos a oportunidade de integrar a Ouvidoria com as outras áreas envolvidas, trabalhar em um projeto que buscou o desenvolvimento social e a sustentabilidade, pois utilizou menos papel do que os modelos tradicionais, além de permitir melhoria da qualidade do trabalho do gestor, tanto em suas funções de trabalho quanto para a divulgação do *Hotsite*. O grupo teve a preocupação de dispor as informações de forma simplificada para o cidadão sobre os programas e políticas públicas, inclusive adequando o formato da Carta digital para celulares.

O nosso *Hotsite* é considerado um modelo de ação inovadora para outros Órgãos do Governo, pois, a modernização da Carta de Serviços ao Cidadão disponibilizou maior participação social, no que tange nossas políticas públicas, uma vez que é de rápido acesso e simples navegabilidade; fluido, pois não há limitações para compartilhamento do *site*; e abrange uma grande parte da Sociedade. A Ouvidoria, depois do processo de implementação do *Hotsite*, recebeu demandas sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, sendo todas positivas, demonstrando que o objetivo do O MDS Pra Você já se tornou uma realidade.

*Observação 1: utilizar espaçamento simples, fonte Times New Roman, tamanho 12.*

*Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.*