



ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Enap

**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM AVALIAÇÃO E
MONITORAMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

DO BOLSA FAMÍLIA AO BOLSA FAMÍLIA:

Uma avaliação dos tropeços e dos acertos comunicacionais do Governo Federal na relação interfederativa para a gestão descentralizada dos programas de transferência de renda no Brasil durante a pandemia

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

MARIA CAROLINA PRADO LAGE

BRASÍLIA – DF

2024

DO BOLSA FAMÍLIA AO BOLSA FAMÍLIA:

Uma avaliação dos tropeços e dos acertos comunicacionais do Governo Federal na relação interfederativa para a gestão descentralizada dos programas de transferência de renda no Brasil durante a pandemia

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Avaliação e Monitoramento de Políticas Públicas da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP como requisito para obtenção do título de Mestre em Avaliação e Monitoramento de Políticas Públicas.

Aluna: Maria Carolina Prado Lage

Orientadora: Profa. Dra. Regina Luna Santos de Souza

BRASÍLIA – DF

2024

L174b Lage, Maria Carolina Prado
Do Bolsa Família ao Bolsa Família: uma avaliação dos tropeços e dos
acertos comunicacionais do Governo Federal na relação interfederativa para a
gestão descentralizada dos programas de transferência de renda no Brasil
durante a pandemia / Maria Carolina Prado Lage. -- Brasília: Enap, 2024.
197 f.: il.

Dissertação (Mestrado – Programa de Mestrado Profissional em Avaliação
e Monitoramento de Políticas Públicas) -- Escola Nacional de Administração
Pública, 2024.

Orientação: Profa. Dra. Regina Luna Santos de Souza
1. Políticas públicas. 2. Comunicação pública. 3. Gestão pública. 4.
Relações públicas. I. Título. II. Souza, Regina Luna Santos de orient.

CDD 320.6

Bibliotecária: Kelly Lemos da Silva – CRB1/1880

MARIA CAROLINA PRADO LAGE

DO BOLSA FAMÍLIA AO BOLSA FAMÍLIA:

Uma avaliação dos tropeços e dos acertos comunicacionais do Governo Federal na relação interfederativa para a gestão descentralizada dos programas de transferência de renda no Brasil durante a pandemia

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Avaliação e Monitoramento da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP como requisito para obtenção do título de Mestre em Avaliação e Monitoramento de Políticas Públicas.

Defendida em 24 de abril de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Regina Luna Santos de Souza, Orientadora – Orientadora - ENAP

Profa. Dra. Rosana de Freitas Boullosa - Examinadora Interna – ENAP

Prof. Dr. Paulo de Martino Jannuzzi - Examinador Interno – ENAP

Prof. Dr. Edgilson Tavares de Araújo – Examinador Externo – UFBA

BRASÍLIA
2024

DEDICATÓRIA

Ao Euler, ao Luís Gustavo e à Isadora

AGRADECIMENTOS

A trajetória foi longa e árdua. No caminho, teve uma pandemia, e o curso, inicialmente planejado para acontecer do modo até então convencional, 100% presencial, teve que se adaptar e se conformar ao modelo até então desconhecido ou pouco usual na Enap, integralmente remoto. E foi assim que a 1ª turma de Mestrado em Avaliação e Monitoramento em Políticas Públicas da Enap embarcou em um voo cheio de novidades e incertezas.

A agradável surpresa é que os imprevistos tornaram o processo mais enriquecedor. No meio do caos sanitário, econômico, político e social de 2020, um novo objeto de estudo começou a saltar bem à frente dos meus olhos, e foi ficando mais sedutor a cada desafio. Naquele contexto, mudar o percurso e fazer ajustes à proposta inicial de projeto de pesquisa que me aprovara no processo seletivo para ingressar no mestrado parecia um caminho tão sem volta quanto o modelo de organização social do mundo pré-pandemia.

Esta nave louca fez inúmeras paradas, descobertas surpreendentes e estabeleceu interações e contatos e que merecem ser reconhecidos.

Neste percurso, quero primeiramente agradecer à minha família – meu companheiro Euler e meus filhos Luís Gustavo e Isadora – minhas parcerias irretocáveis, a quem agradeço pela paciência comigo nos altos e baixos desta jornada nada linear, pela aceitação e compreensão incondicionais nas minhas ausências em inúmeros programas de finais de semana e em muitas atividades rotineiras do lar em que minha presença foi esperada e frustrada. Ao Euler, especialmente, minha referência intelectual e coorientador informal, muito obrigada pelo companheirismo e pela generosidade de suas leituras atentas. Os diálogos, as provocações intelectuais durante todo o processo e a pertinência de seus questionamentos enriqueceram o desenvolvimento desta pesquisa. A presença de vocês na minha vida me faz uma pessoa genuinamente feliz.

Agradeço também à minha orientadora, Professora Doutora Regina Luna, pelo apoio e disponibilidade, pelo aconselhamento assertivo, pela condução atenta e respeitosa, pelo estímulo permanente com espaço para a construção de conhecimento e pela compreensão pelas derrapadas e dilações. Sua sensibilidade, inteligência, delicadeza e visão pedagógica emancipadora fizeram brotar um profundo laço de confiança e carinho.

À Enap e seus professores, por proporcionar aos servidores públicos um espaço democrático para desenvolvimento profissional, aberto à experimentação, e de estímulo ao pensamento livre, que nos conduz ao caminho da inovação na gestão pública e ao aperfeiçoamento constante da capacidade Estatal para melhoria contínua dos serviços públicos à sociedade. Aos professores e a todos os meus colegas de curso, obrigada pela oportunidade do convívio, mesmo que virtual, pelo aprendizado, pelas trocas e pela cooperação mútua durante todo o curso.

Aos membros da banca examinadora, Professora Rosana Bullousa, Professor Paulo Jannuzzi e Professor Edgilson Tavares de Araujo, que tão gentilmente aceitaram participar e colaborar com esta dissertação. À Profª Mariângela Hasswani (ECA/USP) e aos professores Mathieu Turgeon (IPOL/Unb e

Department of Political Science/Western University, Canadá) e Rafael Sampaio (DCP/UFPR), agradeço ainda pelas conversas breves, cada qual em momentos distintos, porém importantíssimas. Ao colega Rodrigo Delgado, pelos aconselhamentos e aulas de NVivo.

À minha Mãe, minha inspiração no campo da comunicação e da resiliência, a quem acompanhava desde muito pequena no balcão de comércio e a observava com seu talento nato para se expressar de maneira simples e clara, e ao meu Pai (*in memoriam*), de quem herdei a obstinação e algumas outras neuroses que me movem e me fazem sonhar alto.

Aos gestores municipais e coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, não só agradeço por terem confiado na seriedade e no compromisso deste trabalho e dedicar seus valiosos tempos para contribuir com a pesquisa, prestando informações fidedignas e de qualidade, como também presto minha homenagem, pela resistência aos ciclos inerentes à política, pela persistência em favor da população mais vulnerável e pela habilidade de transformar as políticas públicas em serviços de relevância aos cidadãos. As políticas só deixam de ser um conceito e passam a entregar valor à sociedade por causa do “toque de midas” destes servidores.

Agradeço também a toda a equipe da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) do MDS, que em 2014 me recebeu com carinho e acolhimento. Durante 9 anos de atuação como assessora de comunicação do Programa Bolsa Família, me senti em casa e pude desenvolver meu potencial pessoal e profissional com segurança e autonomia graças a pessoas competentes e humanas. Dentre elas, destaco Celso Lourenço, Tiago Falcão, Sheila Benjuino, Silvânia Queiroz, Solange Teixeira, Bruno Câmara, Sérgio Moraes, Tereza Cotta, Luís Henrique Paiva, Caroline Paranayba, Marina Lorenzo, Walter Emura e Eduardo Pereira.

Comunicação não se faz sozinho. E olhando em perspectiva, posso afirmar que tive a sorte de integrar uma orquestra harmônica e uníssona. Dos muitos amigos que fiz e colegas com que trabalhei no MDS, não poderia deixar de citar nominalmente os jornalistas da Ascom Mariana, Patrícia, Fábio, Jamile, Karoline, Juline, Renata, Gabriel, Ariana, Bruno, Sâmia, Gustavo, Alex, André; os colegas da linha de frente do Bolsa Família e do Cadastro Único, com quem estabelecia fluxos de trabalho intensos para produção de conteúdo, Ana Paula, Rafaela, Ana Gabriela, Keli, José Roberto, Lara, Kesia, Liomar, Luciana S, Luciana O, Ana Amélia, Natália, Raphaella, Hélio, Guilherme, Carlos, Isabele, Renata, Hugo e Elen. O comprometimento com os mais vulneráveis e a seriedade com as causas sociais no serviço público me construíram profissionalmente e me alicerçaram graças a estas e outras pessoas.

Por fim, a todos aqueles que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação, seja com um ombro amigo, um ouvido acolhedor, um almoço, uma leitura, um dado, um conselho uma frase de estímulo; ou até me levando para dançar, tomar um vinho, um chopp, ao cinema, para fazer meditação e yoga ou me oferecendo um chocolate, o meu sincero agradecimento.

Ao me despedir de Mihaly, era visível que ele não estava bem. Tinha os olhos pesados e me contou que andara doente nos últimos tempos. A certa altura da nossa conversa, uma pequena fileira de formigas começou a atravessar sua mesa, ele parou e ficou as observando por um momento. Era alguém de 80 e tantos anos, e parecia provável que estivesse se aproximando do fim da vida. Mas seus olhos se iluminaram quando me contou: "A melhor experiência que tive na vida, quando olho em retrospecto, veio dos dias em que fiquei escalando montanhas... escalando e fazendo algo realmente difícil e perigoso - mas dentro do âmbito do que era capaz de fazer. Quando alguém chega perto da morte, pensei comigo, não pensa mais nos seus reforços - os likes e os retuítes; pensa nos seus momentos de fluxo.

Senti naquela hora que todos temos uma escolha entre duas forças profundas - fragmentação ou fluxo. A fragmentação nos torna menor, mais raso, mais raivoso. O fluxo nos torna maior, mais profundo e mais calmo. A fragmentação nos encolhe. O fluxo nos expande. Perguntei a mim mesmo: você quer ser um dos pombos do Skinner, atrofiando sua atenção ou dançando para obter recompensas toscas, ou quer ser um daqueles pintores do Mihaly, capaz de se concentrar porque encontrou algo que realmente importa?

Johann Hari, em "Foco Roubado – os ladrões de atenção da vida moderna"

“Alguns princípios são fundamentais para nortear a comunicação na administração pública ou governamental. Esta deve ser concebida como instituição aberta, que interage com a sociedade, a mídia e o sistema produtivo. Seus órgãos precisam extrapolar os muros da burocracia para alcançar o cidadão comum. São eles que ouvem a sociedade e atendem às suas demandas, procurando, por meio da abertura de canais de diferentes tipos, gerir da melhor maneira problemas cruciais da população, como os que se relacionam à saúde, à educação, aos transportes, à moradia e à exclusão social”.

(Margarida Maria Krohling Kunsch)

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACPs – Ações Cíveis Públicas

AE – Auxílio Emergencial

BCG - Benefício Composição Gestante

BEm - Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda

BPC - Benefício de Prestação Continuada

BPI – Benefício Primeira Infância

BSP – Benefício de Superação de Extrema Pobreza

CadÚnico - Cadastro Único

Caixa – Caixa Econômica Federal

Centro POP - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

CEPAL - Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe

CIT - Comissão Tripartite

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CONGEMAS - Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

Dataprev - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência

DPU - Defensoria Pública da União

ExtraCad – público beneficiário do Auxílio Emergencial que não pertencia ao Cadastro Único.

FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

FONSEAS - Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado da Assistência Social

IGD – Índice de Gestão Descentralizada

MC – Ministério da Cidadania

MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, família e Combate à Fome (MDS)

MP – Medida Provisória

PAB – Programa Auxílio Brasil

PBF – Programa Bolsa Família

PDSCF - Políticas Públicas de Desenvolvimento Social e Combate à Fome

PVL - Projeto de Lei de Conversão

SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

SARS-CoV-2 - Síndrome Respiratória Aguda Grave do Coronavírus 2

SENARC - Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

SIGPAB - Sistema de Gestão do Programa Auxílio Brasil

SIGPBF - Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -Total de materias publicadas pelo MC sobre AE em 2020 e 2021	44
Tabela 2 - Número de Respostas abertas válidas por pergunta do questionário	72
Tabela 3 - RAIO-X DA AMOSTRA.....	76
Tabela 4 - CODIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS ABERTAS (DECUPAGEM).....	78
Tabela 5 - Subcódigo 1 - COMUNICAÇÃO: canais, ferramentas, conteúdo e linguagem.....	79
Tabela 6 - Subcódigo 1.1 COMUNICAÇÃO - FERRAMENTAS E CANAIS	79
Tabela 7 - Subcódigo 1.2 – COMUNICAÇÃO: LINGUAGEM E CONTEÚDO	80
Tabela 8 - Subcódigo 2: PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL: desenho, operacionalização e Pacto Federativo.....	80
Tabela 9 - Participação Regional.....	82
Tabela 10 - Número de municípios por porte SUAS.....	83
Tabela 11 - por ranking de concordância com as afirmações (%)	95
Tabela 12 - INFORME BOLSA E CADASTRO - AVALIAÇÃO DE PERCEPÇÃO	102
Tabela 13 - CÓDIGOS - Ajustes nas regras pela linha de frente	107
Tabela 14 - CÓDIGOS: Linguagem e Compreensão	112
Tabela 15 - CÓDIGO – falta de informação no atendimento	116
Tabela 16 - Subcódigo:Desenho do Programa Auxílio Brasil.....	117
Tabela 17 - DIFICULDADES DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS	118
Tabela 18 - CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O INFORME	119
Tabela 19 - CÓDIGO OPINIÕES SOBRE O INFORME TÉCNICO	120
Tabela 20 - SUBCÓDIGO - OUTRAS MANIFESTAÇÕES NÃO INCLUÍDAS NOS CÓDIGOS ANTERIORES.....	123
Tabela 21 - ASSUNTOS ABORDADOS SOBRE CANAIS DE COMUNICAÇÃO MDS.....	127

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Em qual cidade você reside ou trabalha?	82
Gráfico 2 - Gênero	83
Gráfico 3 - Grau de Escolaridade	83
Gráfico 4 - Faixa Etária.....	83
Gráfico 5 - Cargo ou Função	84
Gráfico 6 - Você trabalha na gestão municipal, estadual ou de forma intersetorial (saúde e educação)?	85
Gráfico 7 - Tempo de experiência na gestão	85
Gráfico 8 - Tipo de Vínculo	86
Gráfico 9 - O Programa Auxílio Brasil representou um retrocesso em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família	90
Gráfico 10 - Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explicite os motivos que o levam a pensar assim	90
Gráfico 11 - O novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família	94
Gráfico 12 - Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explicite os motivos que o levam a pensar assim	94
Gráfico 13 - Você recebe informe por e-mail?	103
Gráfico 14 - Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, com que frequência você os lê?	103
Gráfico 15 - Você utiliza as orientações do informe no dia a dia em seu trabalho?.....	104
Gráfico 16 - As informações do Informe Auxílio e Cadastro contribuem para aperfeiçoar sua prática laboral? .	104
Gráfico 17 - No seu cotidiano de atendimento, você já precisou alterar alguma orientação técnica que o informe trouxe para adaptar à realidade do seu município ou da sua região, pois ela não se ajustava na prática para atendimento ao cidadão?.....	105
Gráfico 18 - Já aconteceu de você não compreender alguma orientação do informe pois a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais?	105
Gráfico 19 - Você já passou por situação de ser questionado por um(a) beneficiário(a) sobre alguma regra do Programa Auxílio Brasil e não saber responder porque a informação estava pouco divulgada ou não havia informações disponíveis?	106
Gráfico 20 - Você participa de outros grupos ou outras comunidades não-oficiais para troca de informações e experiências sobre o Programa Auxílio Brasil e Cadastro Único?	126
Gráfico 21 - Você participa de algum grupo de whatsapp local para ajudar no seu trabalho?	126

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de informe.....	75
Figura 2 - PALAVRAS MAIS FREQUENTES: linguagem e compreensão do informe.....	112
Figura 3 - NUVEM DE PALAVRAS: linguagem e compreensão do informe.....	113
Figura 4 m- PALAVRAS MAIS FREQUENTES. Sugestões de melhoria de linguagem do informe	113
Figura 5 - NUVEM DE PALAVRAS: Sugestões de melhoria de linguagem do informe.....	114
Figura 6 - NUVEM DE PALAVRAS. Elogios e Relatos de Encaminhamento.....	115

RESUMO

A pesquisa aborda o período entre o “antigo” e o “novo Bolsa Família”, ou seja, as transições entre programas que ocorreram entre 2020 e 2022 – as 3 fases do Auxílio Emergencial e o Auxílio Brasil e lança luz sobre a necessidade de se construir uma comunicação pública estratégica e integradora das dimensões que envolvem o processo de Comunicação Pública – governamental, participativa, política e científica. Sob um enfoque epistemológico dos estudos críticos, a partir de uma visão de design de serviços com foco no usuário, e considerando a força da atuação discricionária da burocracia de nível de rua na implementação e na transformação das políticas públicas, o objetivo é avaliar a qualidade dos conteúdos e das ferramentas de comunicação do Governo Federal voltadas a gestores locais de programas de transferência de renda no Brasil, a partir da percepção deles próprios sobre os diversos aspectos que envolvem a Comunicação Pública e Governamental, além de diagnosticar a natureza dos ruídos comunicacionais que ocorreram nesse período de mudanças intensas e de necessidades de gerir crises sociais e econômicas de alto impacto. Seriam eles frutos daquele contexto político ou a conjuntura deu luz a uma crise comunicacional que já existia na alta burocracia? A metodologia, predominantemente qualitativa com uma etapa quantitativa, baseou-se na aplicação de um questionário entre novembro e dezembro de 2022. Os participantes foram prospectados aleatoriamente, por convites enviados diretamente ao público-alvo da pesquisa – gestores municipais e coordenadores estaduais dos 5.560 municípios brasileiros, e obteve 1.084 respostas completas e válidas de 996 municípios diferentes de todos os estados brasileiros – dos quais, 76% de pequeno porte (até 50 mil habitantes). Em sua conclusão, o estudo traz aspectos como cultura de valorização da pauta comunicacional em nível estratégico e alinhamento de inovações tecnológicas a fluxos humanizados como caminhos para uma Comunicação Pública eficiente.

PALAVRAS CHAVES: Programa Bolsa Família, Auxílio Emergencial, Programa Auxílio Brasil, programa de transferência de renda, gestão descentralizada, comunicação interfederativa, Gestão da Comunicação, Comunicação Pública, Comunicação Governamental, Avaliação de Processo de Comunicação, burocracia de nível de rua, discricionariedade, design de serviço público, foco no usuário de serviço público.

ABSTRACT

The research addresses the period between the "old" and the "new Bolsa Família", that is, the transitions between programs that occurred between 2020 and 2022 – the 3 phases of Emergency Aid and Auxílio Brasil and sheds light on the need to build strategic and integrating public communication of the dimensions that involve the process of Public Communication – governmental, participatory, political and scientific. From an epistemological perspective of critical studies, from a user-focused view of service design, and considering the strength of the discretionary action of the street-level bureaucracy in the implementation and transformation of public policies, the objective is to evaluate the quality of the Federal Government's content and communication tools aimed at local managers of income transfer programs in Brazil. from their own perception of the various aspects that involve Public and Government Communication, in addition to diagnosing the nature of the communicational noises that occurred in this period of intense changes and the need to manage high-impact social and economic crises. Were they the result of that political context or did the conjuncture give rise to a communication crisis that already existed in the high bureaucracy? The methodology, predominantly qualitative with a quantitative stage, was based on the application of a questionnaire between November and December 2022. The participants were randomly prospected, by invitations sent directly to the target audience of the research – municipal managers and state coordinators of the 5,560 Brazilian municipalities, and obtained 1,084 complete and valid responses from 996 different municipalities in all Brazilian states – of which 76% were small (up to 50 thousand inhabitants). In its conclusion, the study brings aspects such as a culture of valuing the communication agenda at a strategic level and aligning technological innovations with humanized flows as paths to efficient Public Communication.

KEYWORDS: Bolsa Familia Program, Emergency Aid, Auxílio Brasil Program, income transfer program, decentralized management, interfederative communication, Communication Management, Public Communication, Government Communication, Communication Process Evaluation, street-level bureaucracy, discretion, public service utility design.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	18
1.1 - CONTEXTO HISTÓRICO – O Cenário dos programas de transferência de renda entre 2020 e 2022	26
2. O OBJETO: AS POLÍTICAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA – CONCEITO, TIPOS E ESTADO DA ARTE	39
2.1 – Dimensão Política, governamental, pública e mais – As comunicações na comunicação pública	40
2.1.1 - A Comunicação Governamental – ação para a disseminação de informações	43
2.1.2 Comunicação Participativa – Escuta, interação e Diálogo	47
2.2 - Problema de Pesquisa – interrelação entre os canais e as ferramentas, os atores e as dimensões governamental e participativa da comunicação pública	49
2.2.1 - Gestão Descentralizada e adaptabilidade: a discricionariedade dos gestores municipais	51
2.2.2 – FATO OU FAKE? Capacidade estatal, lacunas comunicacionais, mitos e preconceitos sobre programas sociais de transferência de renda	53
3. REFERENCIAL TEÓRICO	57
3.1 Gestão Pública Orientada Ao Design	59
3.2 Pós-positivismo e Estudos Críticos na Avaliação de Processos de Comunicação Pública	62
3.3 Complexidade, Teoria dos Sistemas e o processo avaliativo de comunicação pública	66
3.4 Referências secundárias para elaboração da ferramenta de survey – Experiência do Usuário (<i>UX Design</i>) e Linguagem Simples (<i>Plain Language</i>)	67
4. METODOLOGIA E TÉCNICA DE PESQUISA	69
4.1 Pesquisa documental e Revisão Sistemática	69
4.2 Elaboração, aplicação e avaliação de questionário aos “burocratas de nível de rua”	70
4.2.1 Estrutura do questionário	72
4.2.2 Aplicação do questionário	74
4.2.3. Modelo de análise qualitativa	76
5. RESULTADOS DESCRITIVOS E ANALÍTICOS	78
5.1. Uma Visão Panorâmica dos resultados a partir das respostas abertas	78
5.2 Considerações sobre o perfil dos gestores	81
5.2.1 Representatividade Territorial, Perfil profissional, Faixa Etária e Grau de Escolaridade	81
5.3 Perfil valorativo mediado pela Cultura - Percepção Sobre Programas de Transferência de Renda no Contexto da Política, Economia, Sociedade	86
5.3.1 Os programas sociais na visão dos gestores: Bolsa Família <i>versus</i> Auxílio Brasil – Avanços e Retrocessos	89
5.3.2 Os mitos e a discricionariedade - “Ensinar a pescar”, “Efeito preguiça” e “mais filhos para aumentar o benefício”	96
5.4 Dos Meios às Mensagens – Ferramentas, Canais e Conteúdos de Comunicação	100
5.4.1 Personalização das Mensagens ao Público-alvo – uma avaliação do Informe para Gestores	101
5.4.2 Comunicação Interfederativa e as mediações – Ação discricionária, linguagem, compreensão e qualidade de atendimento aos beneficiários	104

5.4.3 Considerações Gerais e Finais Sobre o Informe	119
5.4.4. Nota comparativa sobre as percepções de gestores entre o informe e as outras ferramentas comunicacionais do MDS	123
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	128
O perfil dos gestores e as evidências de ruídos de comunicação	129
Gestão de comunicação: Um problema atemporal	130
Recomendações: Por uma comunicação pública estratégica, institucionalizada e inovadora	133
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	137
8.1 Legislações:	139
8. ANEXOS	143
ANEXO I – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO (SURVEY)	143
ANEXO II – CLIPPING DE IMPRENSA ASCOM/MC - 2020 E 2021	158
ANEXO III – LISTA DE MUNICÍPIOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	176

1. INTRODUÇÃO

A descentralização é vista pelo Governo Federal como fator fundamental para o aumento da autonomia das instâncias subnacionais de governo, de modo que os espaços de participação foram ampliados com relação aos programas sociais. Para compreender o sentido da discussão aqui proposta para o contexto da análise que se pretende realizar, é importante considerar o conceito que Fleury (2003)¹ aborda sobre política social e cidadania. Segundo a autora, ambos são complexos e envolvem uma série de dimensões – valorativa, processos político-institucionais, organizações, tomadas de decisão, processo histórico e geração de normas. O conceito de cidadania pressupõe a inclusão dos indivíduos nos espaços políticos, compartilhando um sistema de crenças em relação aos poderes públicos, a sociedade e aos direitos e deveres de cada indivíduo, enquanto as políticas sociais são mais do que um instrumento para possibilitar o acesso a um bem ou serviço (cesta básica, escola etc.), mas também são um poderoso mecanismo para criar a sociedade mais democrática, definindo as condições de inclusão na comunidade de cidadãos. Para que todo este processo seja efetivado, a gestão da comunicação ocupa uma importância central.

Ao construir propostas de avaliação e monitoramento de programas e políticas públicas, é possível notar que a Comunicação Pública adquiriu importância estratégica, indo além da proposição mais tradicional de propaganda para construir a legitimidade de um Governo. No entanto, essa percepção nem sempre é partilhada ou incorporada pelo conjunto da burocracia encarregada de implementar essas ações públicas. Tampouco podemos afirmar que sua prática já é aderente, pelo menos de modo orgânico, às agendas políticas, tanto das *policies* quanto da *politics*.

No estudo das teorias de comunicação, o conceito é bastante amplo. Se considerarmos suas diversas escolas, com as respectivas linhas de pensamento espalhadas por vários centros de pesquisa acadêmicos, cada qual enfocando em um aspecto específico da comunicação, podemos afirmar que não há um conceito único sobre o tema². No entanto, independente da linha teórico-metodológica adotada, de modo geral e simplificado, é possível afirmar que todas partem da premissa básica desenvolvida por Lasswell³, de que para que um processo de comunicação se estabeleça, deve existir no mínimo, a fonte (o emissor), a mensagem

¹ FLEURY, Sônia. *Políticas sociais e democratização do poder local*. In: VERGARA, S. C. & CORRÊA, V. L. A. (orgs.). **Propostas para uma gestão pública municipal efetiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003.

² Dentre as principais, como exemplo, podemos citar as linhas funcionalista norte-americana, a teoria crítica alemã, de inspiração marxista (Escola de Frankfurt), e a Teoria da Cultura na comunicação, que se iniciou na França com Edgar Morin, com base na Sociologia da Cultura britânica (*Cultural Studies*), e cujas ideias de natureza interdisciplinar tiveram forte aderência e disseminação na América Latina, com os estudos de recepção de Jesús Martín Barbero.

³ Embora Lasswell tenha sido o precursor dos estudos de comunicação e tenha servido como ponto de partida para importantes pensamentos que o sucederam, sua teoria não leva em conta a complexidade da comunicação interpessoal, ignora o contexto, fatores culturais e dicas não-verbais, não aborda o feedback ou a natureza interativa da comunicação.

(informação ou conteúdo dentro de um contexto específico), o canal (meio), a decodificação pelo receptor e o receptor. Ou seja, como processo, ela envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores por meio de signos com o objetivo de ser mutuamente compreensível e estabelecer conexão entre dois polos.

Além disso, para Lasswell é importante considerar dois outros importantes elementos constituintes do processo de comunicação: o feedback e o ruído. O primeiro é o retorno comunicacional pelo receptor, ou seja, é uma forma de compreender se a informação chegou no seu destinatário final e verificar como ela foi recebida e interpretada. A comunicação, enquanto ação, transmite uma mensagem e, eventualmente, recebe outra mensagem como resposta. Isso quer dizer que pode haver feedback, mas sua ausência não descarta a existência de um processo comunicativo.

Já o ruído é definido como a interferência que existe entre a emissão da mensagem e a sua decodificação. Eles podem ser resultados de elementos internos (fisiológicos e psicológicos) e externos (barulhos ambientais, diferenças culturais, e até mesmo barreiras físicas), e representam obstáculos para a eficácia da comunicação.

De forma mais aprofundada, Hassawani⁴ aborda a comunicação sob a ótica de fluxos, e sustenta que ela implica uma relação social e um processo sociotécnico, ambos contribuindo para que a informação seja transmitida e transformada. No Brasil das últimas décadas, é possível presenciar o crescente uso da comunicação pública por parte dos órgãos oficiais, como campanhas para alistamento militar, vacinação, regularização de título de eleitor. Estas iniciativas, porém, não compreendem necessariamente um **fluxo comunicativo**, ou seja, o Estado que informa os cidadãos sobre aquilo que faz não atua, obrigatoriamente, em um processo de comunicação COM estes.

Ainda segundo a autora, nas Américas, a produção acadêmica em comunicação pública, comunicação política, marketing político e eleitoral aborda aspectos do discurso, das políticas de comunicação, campanhas eleitorais, estudos de caso, relações com a mídia, *accountability*, opinião pública, mas não contempla a necessidade da comunicação estatal como garantia de direitos, nem a possibilidade de sua positivação constitucional. Desse modo, *“informações essenciais para que os cidadãos conheçam seus direitos e possam realizá-los plenamente permanecem nos Diários Oficiais e em seus arquivos, cumprindo a exigência legal de publicação”*.

⁴ HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública – bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.

De fato, é possível elencar uma série de falhas e lacunas comunicacionais na gestão pública, tanto empiricamente quanto através de exemplos trazidos pela literatura ou cotidianamente pela imprensa e órgãos de controle. Comunicação voltada a interesses privados ou eleitorais, assessorias de comunicação pública predominantemente passivas, à espera de estímulos externos, apenas reagindo a reclamações, sugestões e denúncias ou atendendo às solicitações de cidadãos e dos meios de comunicação, linguagem “obscura” empregada pelo Estado na publicação de Leis e outros normativos, imprensa tratada exclusivamente como receptora de informações do setor público, são alguns dos problemas de comunicação pública que Haswani aponta na relação entre o Estado e as partes interessadas no conteúdo de comunicação produzido por ele, e que representam obstáculos à construção de uma comunicação estatal vista de modo estratégico, voltada a atender aos interesses públicos e exercida como garantia de direitos.

A falta de comunicação com a imprensa e de informações truncadas abrem margem para onda de práticas jornalísticas denunciastas e improdutivas para o cidadão, além de causar ruídos e comprometer a imagem pública da política, partidos e personalidades.

Em geral, um ruído na Comunicação pode ser fisiológico (fome, dores, fadiga), físico (interferência sonora ou bloqueio), psicológico (preocupação, desatenção) e semântico – onde palavras ou conceitos não são mutuamente compreendidos por causa da cultura, de crenças ou de experiências díspares.

Neste contexto de complexidade dos processos comunicacionais, a esta pesquisa, interessa olhar para os ruídos de natureza semântica, e lançar um olhar para estas questões, utilizando como estudo de caso os programas de transferência de renda do Governo Federal e suas mudanças entre os anos de 2020 e 2022 – Bolsa Família (até abril de 2020), Auxílio Emergencial (abril dezembro de 2020) e Auxílio Brasil (2021 a fevereiro de 2023).

Em outras palavras, o estudo avalia a eficácia e a eficiência dos processos comunicacionais do Governo Federal com gestores e técnicos dos programas de transferência de renda, em um primeiro nível, e destes com os beneficiários, buscando captar em que medida todas as dimensões da comunicação estão dialogando entre si, ou seja, se os conteúdos de comunicação governamental ativa buscam insumos trazidos na comunicação participativa/dialógica para se concretizarem e em que medida a comunicação governamental é conhecida, consumida e compreendida pelo público para o qual são produzidas e também se ela é eficiente no alcance da meta a que se propõe, qual a avaliação qualitativa que os consumidores deste conteúdo (gestores estaduais e municipais do Programa Bolsa Família) possuem dos materiais de gestão produzidos a nível federal.

O objetivo geral da pesquisa é investigar em que medida a comunicação produzida pelo Governo Federal, criada com o objetivo de dar suporte e qualificar a prestação dos serviços de assistência social, desde o acesso até a permanência e a saída dos beneficiários do programa, atende aos anseios dos “gestores municipais” e técnicos dos centros de atendimento do Programa Bolsa Família, e em que medida a qualidade desta comunicação afeta a compreensão e o conhecimento que os beneficiários possuem do Programa Bolsa Família.

Como objetivos secundários, o estudo ainda investiga algumas outras questões, como: Qual é a representação que os gestores do Programa Bolsa Família, em nível federal, têm da necessidade de se comunicarem com os distintos públicos – beneficiários e coordenadores de estados e municípios – do Programa Bolsa Família e outros programas de transferência de renda vigentes no período estudado do Programa, em níveis subnacionais? Esta visão de comunicação pública da burocracia federal é coincidente com a visão dos receptores (ou interagentes) das mensagens? Os órgãos públicos têm dedicado à comunicação a importância que ela merece como meio de interlocução com os atores sociais e de incremento da cidadania? Em que medida a disseminação de informações de interesse público é estratégica na agenda de governo? Qual o espaço que as informações de interesse do cidadão ocupam na preocupação dos governantes? qual é a avaliação que os governantes fazem do que são “informações de interesse” para os cidadãos e para os beneficiários das políticas públicas sociais? Em que medida o MDS produz campanha publicitária para acesso aos serviços sociais? Há técnicos comprometidos com as ações de acesso ao serviço pelo cidadão? Como é a relação com a imprensa – unilateral, em que esta é tratada como “receptora” de informações do setor público, ou existe interação de qualidade entre governo e imprensa?

A hipótese levantada por este estudo é a de que há lacunas de comunicação nas diversas camadas da relação interfederativa, entre os entes federados (União, Estados e municípios) com os burocratas de nível de rua e por consequência, entre estes atores e os usuários da política, e que este fato pode, em última instância, comprometer a eficiência e a qualidade da entrega dos serviços socioassistenciais aos beneficiários do Programa Bolsa Família, considerando o objetivo desta política, que vai além da transferência de renda não condicionada e inclui metas transversais de acesso aos serviços públicos de saúde e educação, superação da pobreza, da vulnerabilidade e da desigualdade social, e também outras ações complementares de autonomia cidadã, como qualificação profissional e fomento ao emprego.

Afinal, se a política está tão bem estruturada e (aparentemente) há tantas ferramentas comunicacionais disponíveis, eficientes e em pleno funcionamento, por que há tanta reclamação dos gestores, mesmo que difusas, a respeito da relação interfederativa e da comunicação do Governo Federal com as outras esferas de poder para a gestão dos

programas? Qual é o problema de fato que a relação interfederativa enfrenta? Estas lacunas dialógicas podem ser de diversas ordens, e vão desde linguagem inadequada e não personalizada aos diferentes tipos de público com quem o Programa deve comunicar (gestores da rede socioassistencial, beneficiários, imprensa), falta de transparência nos processos de formulação ou reformulação da política, falta de tempestividade ou desconexão entre as necessidades de informação dos usuários dos serviços da política e a produção de conteúdo e disseminação da informação pelo Governo Federal, confusão entre os tipos de comunicação para o público ao qual se destina, mau uso dos meios e das ferramentas de comunicação e até desvio de funcionalidade, precariedade na construção da agenda comunicacional que em última instância, gera insuficiência de recursos de diversas ordens e produz incapacidade de lidar com desinformação e desconstruir preconceitos sobre a política. Em outras palavras, as lacunas aqui apontadas podem gerar a incapacidade do Estado em construir um plano de Comunicação Estratégica, e chegar à Comunicação Organizacional.

Para alcançar estes objetivos, o presente estudo de caso se deu através de uma avaliação empírica de processo comunicacional, com metodologia predominantemente qualitativa, e uma etapa quantitativa, que envolveu pesquisa documental e revisão sistemática de normativos e da evolução histórica dos programas de transferência de renda, bem como mapeamento dos canais e das ferramentas de comunicação disponibilizadas pelo então Ministério da Cidadania, além da elaboração e aplicação de questionário aos “burocratas de nível de rua” utilizando a ferramenta Google Forms e avaliação e posterior análise qualitativa do questionário com o apoio do software Nvivo e análise quantitativa utilizando o Excel.

Em relação ao recorte histórico, ele se dá por duas razões: a formulação e a aplicação do questionário foram realizadas neste período, mais especificamente no segundo semestre de 2022. Embora os problemas comunicacionais abordados neste trabalho não sejam específicos do período mencionado, a pesquisa quis captar a percepção de todos os gestores que estavam atuando nos Estados e municípios – desde os menos experientes até aqueles com muitos anos de atuação na assistência social. Então, precisaria levar em consideração a percepção do tempo presente da pesquisa para não exigir demais da memória histórica dos participantes ou excluir aqueles profissionais com menos tempo de experiência.

Além disso, o período considerado pela pesquisa é o mais rico em termos de exigência de esforços comunicacionais, pois envolveu duas mudanças de programas, conforme será descrito a seguir. Se havia problemas comunicacionais camuflados por um “voo de cruzeiro” da política, pela estabilidade nos fluxos de processos, estes problemas puderam ser escancarados no período citado.

Do Bolsa Família ao Bolsa Família, ontem e hoje – O Modelo de Gestão Descentralizado, Interfederativo e intersetorial

Segundo JANNUZZI⁵, políticas sociais são muito intensivas em informação no processo de seu desenho e implementação. Elas se estruturam, no caso brasileiro, como sistemas complexos, articulando programas de natureza universal com ações redistributivas em várias áreas setoriais, operados por agentes em diferentes níveis federativos de governo, em contextos desiguais em termos de capacidade de gestão e de perfil socioeconômico de públicos-alvo.

O Programa Bolsa Família foi estruturado com base no compartilhamento das responsabilidades entre os três níveis de governo. Seus princípios de gestão descentralizada e compartilhada tornam estados, municípios e Distrito Federal parceiros efetivos do Governo Federal, sendo todos corresponsáveis pela formulação, implementação e controle do PBF e do Cadastro Único⁶, o que torna o programa desafiador em relação à dificuldade de estabelecer processos comunicacionais eficientes.

Na prática, o que ocorre é um mecanismo relativamente complexo de governança e cooperação entre o Governo Federal, os governos estaduais, municipais e do Distrito Federal, em que cada ente federado possui suas competências específicas e trabalham em conjunto para aperfeiçoar, ampliar e fiscalizar a execução.

Para concretizar o modelo de gestão, o Governo Federal criou em 2004 o Índice de Gestão Descentralizada (IGD). Este índice mede a qualidade de gestão dos municípios e é convertido em recursos financeiros aos entes federados, que são transferidos mensalmente através de repasse direto do Fundo Nacional de Assistência Social para os Fundos Estaduais (IGD-E) e municipais (IGD-M) de Assistência Social.

Os indicadores utilizados para medir a qualidade da gestão são: atualização cadastral e acompanhamento das condicionalidades de saúde e educação.

Embora pague mensalmente benefícios para milhões de famílias e apresente capilaridade nacional, o programa conta com uma estrutura de execução enxuta em termos federais. Neste contexto de operacionalização bastante complexa, o papel da rede de assistência social é de suma importância e o grande desafio do programa é articular os diversos agentes políticos em torno da promoção e inclusão social das famílias beneficiárias e promover uma comunicação

⁵ JANNUZZI, Paulo de Martino. **Informação estatística e políticas públicas no Brasil: contribuições de pesquisas do IBGE para as políticas de desenvolvimento social e combate à fome (2004-2014)**. Rio de Janeiro: UFRJ. 2020.

⁶ Governo Federal. **Manual de Gestão do Programa Bolsa Família**, p. 12. Brasília, 2014.

eficiente e efetiva com os atores que trabalham no atendimento aos beneficiários dos 5.570 municípios brasileiros com o apoio dos Estados e do Distrito Federal.

A oferta e a prestação de serviços do Programa Bolsa Família se concretizam no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A Gestão do SUAS⁷ lida diretamente com a arena de subjetividades inerentes às políticas públicas sociais. Por isso, a contextualização e a avaliação dos mecanismos de funcionamento deste sistema também devem estar consideradas neste estudo.

Seguindo a mesma lógica de governança do SUAS, os municípios são os principais responsáveis por operacionalizar o Programa Bolsa Família, o que inclui: inscrever as famílias de baixa renda no Cadastro Único e atualizar as informações periodicamente, fazer acompanhamento das condicionalidades de saúde e educação e promover a intersetorialidade com as respectivas secretarias destas pastas, realizar a gestão de benefícios (bloqueios, cancelamentos e suas reversões), administrar execução dos recursos de gestão (IGD), acompanhar e fiscalizar eventuais recebimentos indevidos, fortalecer o controle social e viabilizar ações complementares.

Ao Governo Federal, além de realizar o repasse dos recursos para o aprimoramento da gestão nos Estados, municípios e Distrito Federal e implementar o pagamento dos benefícios através do contrato com o banco Caixa Econômica Federal, compete criar as normas e procedimentos de gestão e execução do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, desenvolver e disponibilizar instrumentos e sistemas de gestão além de canais de comunicação para divulgar as normas e orientar em relação aos instrumentos e sistemas de gestão.

Em relação às competências da esfera federal, as normas e os procedimentos de gestão são efetivados através de Legislação específica (Leis, Decretos, Portarias, Instruções Normativas e Instruções Operacionais), constantemente atualizadas. O MDS disponibiliza também diversos sistemas não integrados de gestão afetos ao PBF: Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SigPBF), Sistema do Cadastro Único (V7), Sistema de Gestão de Benefícios (SIBEC), CECAD, Sistema de Condicionalidades (SICON), Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família na Saúde, Sistema Presença.

Complementarmente, Arretche (1996)⁷ defende que o processo de gestão descentralizada impõe um paradoxo a ser enfrentado, que a autora chama de “conflito federativo”, pois o

⁷ SPOSATI, Aldaíza. “Os 20 anos de LOAS: a ruptura com o modelo assistencialista”. In *Coletânea de Artigos Comemorativos dos 20 Anos da Lei Orgânica de Assistência Social*. Organizadores: José Ferreira da Cruz...[et al]. - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 248p.

sucesso de medidas descentralizadoras supõe o fortalecimento das capacidades institucionais e administrativas (e, portanto, do poder decisório) do governo central.

A autora afirma que o sucesso de reformas de Estado de tipo descentralizador supõe uma expansão seletiva das funções do governo central, mais especificamente o fortalecimento de suas capacidades administrativas e institucionais na condução e regulação de políticas setoriais implementadas pelos governos subnacionais e do próprio processo de descentralização. O caráter democrático do processo decisório depende, segundo a autora, menos do âmbito no qual se tomam decisões e mais da natureza das instituições delas carregadas. Ou seja, a implementação de políticas adequadas às necessidades dos cidadãos depende menos do nível de governo delas encarregado que do desenho das instituições que criem incentivos ao comportamento responsável por parte dos governos. Isso não significa que a proximidade não possa ser – para algumas políticas – um elemento que possa propiciar tais incentivos, significa que certamente a proximidade não é uma condição suficiente para tal.

A autora, portanto, defende a importância do modelo descentralizado de gestão, mas afirma que sua eficiência depende de uma boa governança entre os entes federativos. Nesta lógica, a eficiência na prestação de um serviço público descentralizado como no caso do atendimento para acesso ao Programa Bolsa Família, está intimamente ligado à coordenação institucional, à capacidade que o Estado central tem de comunicar e difundir de forma adequada as diretrizes do programa para que a sociedade tenha acesso à política de modo democrático, no pleno exercício da cidadania. Por isso, é tão importante compreender em que medida as diretrizes produzidas pelo Governo Federal para o Programa Bolsa Família estão chegando aos gestores locais, se há coesão e fluidez de comunicação entre o Governo Federal e a gestão descentralizada, aderência e identificação dos gestores locais com a narrativa defendida e divulgada pelo Governo Federal, as justificativas que embasaram sua criação e que constam no Manual de Gestão do Programa Bolsa Família produzido pelo MDS.

Hasswani (2013) considera que a Comunicação Pública compreende processos diversos e faz interagir atores públicos e privados na perspectiva de ativar a relação entre Estado e os cidadãos, no intuito de promover um processo de crescimento civil e social. Seu objeto são temas de interesse geral e sua finalidade é contribuir para a realização desse interesse. Os atores que promovem essa modalidade de comunicação são, em primeira instância, os sujeitos institucionais – o Ente Estado, abstrato, e suas administrações, braço concreto e executivo – no sentido de implementar a transparência e a maior eficácia da ação dos poderes públicos, mas também de sensibilizar os cidadãos sobre problemas de particular interesse e significado para o desenvolvimento civil da sociedade. Neste contexto de fluxos complexos de governança, é válido avaliar em que medida os pressupostos da Comunicação Pública estão sendo

adotados na relação interfederativa, quais os instrumentos estão sendo utilizados para sua execução e a eficiência deles no atingimento de seus objetivos.

Em relação aos fluxos e processos de comunicação do Programa Bolsa Família, antes de 2020 e após as mudanças, a lógica da gestão compartilhada, interfederativa, intersetorial e o IGD se mantiveram inalterados em termos de desenho e lógica normativa. O que sofreu profundas transformações foi a maneira de se comunicar com os entes federados, o que se verá ao longo desta pesquisa.

A comunicação e a difusão de toda a base de informações necessárias para garantir a qualidade da gestão é (ou deveria ser) feita por meio de eventos, mesas técnicas, encontros, capacitações presenciais e a distância, canais de atendimento via telefone e chat, páginas em redes sociais, informes técnicos semanais e boletins mensais. Mas nem sempre todos estes canais funcionaram a contento. Com os beneficiários, a comunicação com o Governo Federal era concretizada através de cartas, extratos bancários e pelo aplicativo Bolsa Família, e a interação com eles era feita através da Central de Relacionamento, Ouvidoria, na página da internet e nas redes sociais, além do site e das redes sociais oficiais do Ministério da Cidadania.

No caso da gestão descentralizada dos programas de transferência de renda do Governo Federal, especialmente no período tratado nesta pesquisa – entre 2020 e 2022 – o cenário dos processos de comunicação, que por si só já são de natureza bastante complexa, foi ainda mais desafiador.

Considerando que os processos comunicacionais e sua eficácia são fortemente impactados pelo contexto, cabe fazer uma apresentação histórica mais detalhada do momento em que esta pesquisa foi aplicada que justifica o recorte escolhido antes de entrar propriamente na avaliação dos processos comunicacionais do período.

1.1 - CONTEXTO HISTÓRICO – O Cenário dos programas de transferência de renda entre 2020 e 2022

Os anos entre 2020 e 2022 foram de grande turbulência para a gestão dos programas de transferência de renda do Governo Federal. No período, houve duas mudanças de programa e um crescimento substancial em tamanho de orçamento, número de beneficiários e valores de benefícios, como se verá mais adiante. Durante a pandemia e o período eleitoral para a gestão 2023-2026, esses programas mostraram um crescimento substancial em seu alcance e em sua generosidade nos valores distribuídos. Dados do Ministério da Cidadania⁸ mostram que o

⁸ Fonte: VISDATA. <https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/data-explorer.php>

Auxílio Emergencial atingiu 67 milhões de beneficiários e o valor dos benefícios superou R\$ 600 por família. Posteriormente, o Governo Federal lançou o Auxílio Brasil com seu Benefício Extraordinário e o Benefício Complementar. Com eles, a cobertura chegou a atingir 21 milhões de famílias em outubro de 2022, com um benefício padrão de R\$ 600. As alternâncias ocorridas nesse período resultaram em um aumento significativo dos recursos, com gastos em transferências sociais subindo de 0,5% do PIB em 2019, para 4% em 2020 e 1,2% no final de 2022.

Além do aumento de tamanho já citado e das mudanças estruturais constantes de regras (só o Auxílio Emergencial experimentou 3 alterações durante seus 15 meses de vigência), a partir da suspensão temporária do Programa Bolsa Família (que logo em seguida seria substituído pelo Auxílio Brasil), os programas passaram por uma “virada de chave tecnológica”, que representou também uma mudança em sua concepção. Se antes a rede de assistência social concentrava todos os processos de inscrição, acompanhamento e gestão do Programa Bolsa Família, ela perde o protagonismo para aplicativos e robôs.

É certo que a inovação aqui descrita teve um aspecto de resposta à crise, reação e adaptação ao cenário da pandemia de Covid-19, mas o aspecto de agenda de governo não pode ser descartado. É importante ressaltar que, mesmo após o arrefecimento da crise sanitária e a volta dos atendimentos presenciais, a priorização pelo atendimento mediado por soluções tecnológicas se manteve no Auxílio Brasil, como será descrito mais adiante na pesquisa. É neste contexto que os gestores de Estados e municípios são abordados pela presente pesquisa para falarem sobre suas percepções sobre a qualidade dos processos comunicacionais do Governo Federal com eles para a gestão do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família e sobre como essa comunicação apoiou a implementação das ações relacionadas a esses programas.

O **Bolsa Família, até abril de 2020**, era um programa de proteção social de transferência de renda condicionada, não-contributivo de alcance nacional, implementado entre 2003-2021 e voltado para famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza para combater a desigualdade social e promover acesso aos serviços de saúde e educação.

O público-alvo do Programa eram famílias extremamente pobres (com renda *per capita* mensal de até R\$ 89,00) e famílias pobres (com renda *per capita* mensal entre R\$ 89,01 até R\$ 178,00⁹). Ao entrarem no programa, as famílias recebiam o benefício mensalmente e, como contrapartida, cumpriam compromissos nas áreas de saúde e educação.

⁹ Faixas de renda que passaram a vigorar a partir de julho de 2018, através do Decreto nº 9.396, de 30 de maio de 2018.

A seleção das famílias para ingresso era feita com base nas informações registradas pelo município, no **Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal**¹⁰. Os valores recebidos por família variavam de acordo com a situação de renda e com as características sociais e demográficas de cada família, por exemplo, quantidade de adultos, jovens e crianças como membros do núcleo familiar.

Com base nos dados cadastrais, o Ministério da Cidadania (MC) selecionava, de forma automatizada, as famílias que receberiam o benefício.

O Programa Bolsa Família (PBF) atendia, em média, 14 milhões de famílias e o orçamento mensal da folha de pagamento era em torno de 2,3 bilhões de reais. De todas as famílias beneficiárias, mais de 11 milhões (78%) tinham renda de até R\$89,00 (extremamente pobres). Como as famílias se compunham, em média, por 3,19 pessoas, o alcance do programa era de aproximadamente 45 milhões de pessoas por mês (25% da população brasileira). Destas, 87% das famílias eram formadas por pessoas que se declaravam pretas ou pardas e mais de 90% dos responsáveis familiares (detentores do cartão) eram mulheres, sendo 70% mulheres negras¹¹.

Quando esse programa foi criado, sua virtude era atingir uma parcela significativa da sociedade brasileira que nunca tinha sido beneficiada por programas sociais, reconhecido mundialmente entre os programas mais bem direcionados do mundo, chegando a quem realmente precisa dele. Pesquisa conduzida pelo Banco Mundial¹² aponta aumento no consumo, nos empregos, no número de contas bancárias e na arrecadação de impostos nos lugares onde o programa se expandiu de forma mais consolidada, e que a maior parte do dinheiro é usado para a compra de alimentos, materiais escolares e roupas para as crianças, e que 94% dos recursos chegam aos 40% mais pobres da população. Ainda de acordo com dados deste banco, o sucesso motivou adaptações em quase 20 países, como Chile, México e outros países no mundo inteiro como Indonésia, África do Sul, Turquia e Marrocos e até nos Estados Unidos, na cidade de Nova York ("*Opportunity NYC*").

Do Bolsa Família ao Auxílio Emergencial

¹⁰ O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal possui informações socioeconômicas de mais de 26 milhões de famílias, o que representa quase um terço da população brasileira, focalizado na população pobre. É a porta de entrada para mais de 20 programas sociais do Governo Federal e utilizado para formulação e implementação de políticas públicas a nível estadual e municipal, nos 5.570 municípios brasileiros.

¹¹ Fonte: Secretaria de Renda de Cidadania do Ministério do Desenvolvimento Social - referente a julho de 2018.

¹² **BANCO MUNDIAL. Bolsa Família: Uma revolução silenciosa, disponível em** <https://worldbank.org/pt/news/feature/2010/05/27/br-bolsa-familia>

Outra pesquisa realizada pelo Banco Mundial¹³ com apoio do Governo Federal e contribuição de diversos servidores da pasta, aponta o Auxílio Emergencial como *“um dos programas de proteção social emergencial mais céleres, robustos e extensos implementados por países em desenvolvimento”*.

Lançado em abril de 2020, o programa foi criado com a intenção de mitigar os impactos socioeconômicos causados pela pandemia de COVID-19, sob a expectativa de que a crise teria breve duração.

A emergência sanitária de impactos mundiais exigiu medidas rápidas de contenção de danos do Governo Federal e inovação, celeridade e esforços tempestivos dos técnicos da burocracia, nos 3 níveis de governo. Se por si só, a gestão da comunicação do Programa Bolsa Família já era extremamente desafiadora, dado sua complexidade de desenho de políticas sociais, conforme aponta Jannuzzi (2022), agora havia a necessidade de gerenciar uma crise emergencial, com contingenciamentos e incertezas de diversas ordens.

Se a priorização da pauta social na agenda de governo, as atualizações orçamentárias, de valores de benefícios e linha de pobreza, números de beneficiários, relação interfederativa e outros aspectos de desenho da política vinham se mostrando urgentes há alguns anos e já vinham sendo debatidos por pesquisadores, organismos internacionais e o próprio governo, com a pandemia, estas questões vieram à tona com muita força, exigindo ação imediata e tempestiva.

Durante a pandemia, a assistência social esteve relativamente bem coberta em termos orçamentários. Dados do Banco Mundial (2021) mostram que dos R\$ 541,1 bilhões empenhados pelo Governo Federal no combate à pandemia em 2020, 63% foram destinados à assistência social, dos quais 68% foram alocados ao Auxílio Emergencial 1(AE1), 19% foram alocados ao Auxílio Emergencial 2 - AE2 e outros 12% se destinaram ao Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm). Entre janeiro e julho de 2021 o orçamento empenhado para respostas à pandemia somava R\$ 127,4 bilhões.

Originalmente pensado para durar apenas três meses, acabou sendo estendido por 15 meses, divididos em 3 fases, cada uma com regramentos específicos (de abril de 2020 a setembro de 2021, com interrupção entre janeiro e março de 2021).

¹³ WORLD BANK. MORGANDI, Mateo (líder) et al. **Auxílio Emergencial - Lições da experiência brasileira em resposta à COVID-19**, **SUMARY** **NOTE**, **2021**, disponível em <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099205012022128987/pdf/P1748360efc96a06e09b020cf56c8465c9b.pdf>.

Além do aumento em termos de valores repassados e de números de beneficiários se comparado ao Bolsa Família, outra característica que o tornava exponencialmente ainda mais complexo em termos de gestão da comunicação foi a inclusão de novos parceiros na governança do novo programa. A Dataprev fazia a verificação de elegibilidade e posteriormente, gerenciava os recebimentos indevidos e devoluções; a Defensoria Pública da União (DPU) abriu um canal de contestação extrajudicial para casos específicos, a Caixa Econômica Federal (Caixa) foi o agente operador para efetuar o pagamento dos benefícios, e responsável pelo desenvolvimento de um aplicativo para requerimento do benefício e subsequente recebimento do benefício por meio de uma conta digital.

Dados do MDS e da Caixa mostram que foram abertas mais de 100 milhões de contas digitais em 9 meses e a ferramenta viria a ser adotada por outras transferências sociais posteriormente (Saque Emergencial do FGTS e do BEm)¹⁴.

A cada nova etapa, o programa foi ficando menos generoso no que se refere ao tamanho da cobertura e valor do benefício oferecido¹⁵, e mais rígido em relação aos procedimentos utilizados para a seleção dos beneficiários e a manutenção de pagamentos¹⁶.

O Auxílio Emergencial dispunha de 3 canais de entrada de beneficiários:

a) seleção automática de beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) que receberiam um benefício mais vantajoso por meio do AE;

b) seleção automática de pessoas registradas no maior registro administrativo de programas sociais brasileiros o Cadastro Único - CadÚnico, mas não beneficiárias do PBF;

c) seleção passiva a partir de requerimentos feitos via app desenvolvido pela CAIXA para este propósito e que ensejou a criação de um novo cadastro temporário, o ExtraCad.

Como se verá mais adiante, no Capítulo 4, um fato bastante relevante à análise do objeto desta pesquisa diz respeito à decisão do Governo Federal de excluir da operação a obrigatoriedade

¹⁴ O GLOBO. **Caixa já abriu 100 milhões de contas digitais pelo Caixa Tem**. Disponível em <https://oglobo.globo.com/economia/caixa-ja-abriu-100-milhoes-de-contas-digitais-pelo-caixa-tem-1-24728989>, Publicado em 15/11/2020.

¹⁵ No início, a verificação era feita junto a 17 registros administrativos; ao final, chegou a incluir mais de 40 bases de dados. Em alguns casos a complexificação do processo de seleção e manutenção do pagamento introduziu viés de exclusão devido à utilização de registros e preditores de elegibilidade marcados por ambiguidade.

¹⁶ De acordo com dados do Banco Mundial, obtidos pelo Ministério da Cidadania e publicados no documento disponível em <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099205012022128987/pdf/P1748360efc96a06e09b020cf56c8465c9b.pdf> (op cit), a janela de requerimento do AE1 operou entre 2 de abril e 2 de julho de 2020, tendo analisado neste período 134 milhões de requerimentos (77 milhões destes referentes a pessoas com registro prévio no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, Cadastro Único). Dos 57,2 milhões de candidaturas ao programa realizadas via aplicativo, 38,2 milhões foram consideradas elegíveis. Do total de 33,1 milhões de indivíduos inscritos no Cadastro Único, porém não beneficiários do PBF, 10,5 milhões foram automaticamente considerados elegíveis ao AE. Dos 43,7 milhões de indivíduos inscritos no Cadastro Único e beneficiários do PBF, 19,5 milhões foram automaticamente considerados elegíveis ao AE.

de interlocução da população beneficiária com o SUAS. Todo o atendimento do Cadastro Único dependia até então do SUAS, que atendia a população, alimentava e atualizava suas informações cadastrais. Com isso, o programa teve que realizar seus procedimentos de verificação de elegibilidade inteiramente com base em registros administrativos.

Dados publicados pelo Banco Mundial (2021), de acordo com informações obtidas pelo Ministério da Cidadania na época, mostram que o requerimento via aplicativo foi utilizado por pouco mais de 50% dos beneficiários do programa. Se por um lado, o uso de soluções tecnológicas foi fundamental para mitigar a saturação das vias tradicionais de atendimento, por outro lado, expôs indivíduos a vieses de exclusão, dada a exclusividade desse meio para a requisição por parte de pessoas não previamente registradas no Cadastro Único. A incapacidade do Auxílio Emergencial em resolver satisfatoriamente todas as contestações levou a um pico de mais de 225 mil processos judiciais individuais entre abril e julho de 2020, e a mais de 60 Ações Cíveis Públicas (ACPs) (Banco Mundial, 2021).

Com erros e acertos, é inegável que o Auxílio Emergencial e todo o contexto do qual ele fez parte representaram um enorme desafio comunicacional, e exigiu forte coordenação entre os operadores do programa e os diferentes canais de comunicação para informar a população corretamente e alinhada com as rápidas mudanças pelas quais o programa passou, bem como agilidade na atualização de matrizes de informação entre as diversas instituições envolvidas no processo.

Auxílio Brasil e a falácia da “simplificação da cesta de benefícios”, da emancipação e da autonomia

Em meados de 2021, se por um lado restava evidências de que a crise sanitária já estava sendo controlada, com índices de vacinação satisfatórios e a queda crescente no número de mortes causadas pelo vírus, por outro lado, a situação social e econômica estava longe de atingir um patamar razoável. A pandemia provocada pelo SARS-CoV-2 gerou impacto nas taxas de desemprego, na dinâmica do consumo e no alcance dos serviços de atenção básica, acentuando as desigualdades sociais.

Não só o Brasil como vários outros países vivenciavam uma crise econômica e agudização das desigualdades sociais sem precedentes. A recessão econômica na América Latina e Caribe no período, por exemplo, foi a maior desde a Segunda Guerra Mundial (CEPAL, 2022). Neste cenário, que se somava à proximidade das eleições presidenciais, legislativas e estaduais, que a garantia de renda assumiu um lugar prioritário na agenda política.

O Auxílio Emergencial mitigou o impacto da crise econômica nas famílias mais vulneráveis. Porém, muitos analistas alertavam para a importância das medidas de longo prazo para a garantia da proteção social adequada no país, e o debate sobre o tema se acirrou.

Foi neste contexto que o Programa Auxílio Brasil foi criado. Em 09 de agosto de 2021 foi publicada a Medida Provisória nº 1.061¹⁷, que se transformou na Lei nº 4.284 no dia 29 de dezembro de 2021¹⁸ e a regulamentação do Programa se deu pelo Decreto Nº 11.013, de 29 de março de 2021¹⁹.

O Auxílio Brasil estava dividido em dois grandes blocos. Os chamados “benefícios financeiros” – um conjunto de benefícios de transferência direta de renda análogos ao Bolsa Família – e um pacote de outras ações com pretensões integrativas, os “incentivos ao esforço individual e à emancipação produtiva” (PLV 26/2021).

As mudanças operadas no pacote de benefícios básicos, embora incrementais e modestas, como o fim do benefício básico, e a união de nomenclatura de 3 benefícios variáveis voltados a crianças e adolescentes de 0 a 15, a gestantes e às nutrizes como “benefício composição familiar”, foi suficiente para imprimir ao programa uma embalagem de “simplificador” em relação ao seu antecessor e uma campanha publicitária neste sentido. Na realidade, em termos operacionais o pagamento dos benefícios variáveis continuava igual ao programa antecessor. Nos sistemas de pagamentos e de gestão do programa, ainda se mantiveram os benefícios separadamente, cada qual com suas siglas específicas, e respectivas indicações ao público que atendiam (crianças, gestantes, nutrizes, adolescentes). Embora o benefício básico tenha sido extinto, outros quatro benefícios foram criados: o benefício de transição, “*para que nenhuma família do Auxílio Brasil recebesse menos do que recebia do Bolsa Família*”, um benefício específico voltado a famílias com crianças na primeira infância (BPI), o Superação de Extrema Pobreza (BSP), parecido com o antigo BSP do Bolsa Família, voltado a complementar o valor do benefício para garantir um valor mínimo de benefício que a família ultrapassasse a linha de pobreza extrema (fixada na época em R\$ 105 per capita por mês) e o benefício extraordinário, que merece um parágrafo dedicado a ele especificamente. O que foi inicialmente pensado para simplificar, foi se tornando mais complexo e sobreposto.

¹⁷ Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/mpv/mpv1061.htm.

¹⁸ Disponível em <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=14284&ano=2021&data=29/12/2021&ato=8ebk3YU9UMZpWT35a>

¹⁹ Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11013.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2011.013%2C%20DE%2029,regulamenta%20o%20Programa%20Aux%C3%ADlio%20Brasil.

¹⁹ Disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.076-de-7-de-dezembro-de-2021-365394807>

Benefício Extraordinário

Em 7 de dezembro de 2021, antes mesmo da promulgação da Lei do Auxílio Brasil, foi criado, por meio da Medida Provisória nº 1.076¹⁸, o Benefício Extraordinário, que passa a garantir o valor mínimo de R\$400,00 aos beneficiários do Programa Auxílio Brasil. Esta medida, bastante criticada na época por pesquisadores e pela sociedade civil, aproximou o desenho do Auxílio Brasil ao do Auxílio Emergencial, de propósito e caráter eminentemente temporários. Esta decisão também trouxe ao programa alguns problemas, como se verá nos capítulos seguintes.

Além da ampliação do número de benefícios, havia os já citados “*mecanismos de incentivo ao esforço individual e à emancipação produtiva*”, apelidados pela opinião pública na época como “penduricalhos”²⁰: o “Auxílio Criança Cidadã”, para financiamento de creches privadas para as crianças de baixa renda, o Auxílio de Inclusão Produtiva Rural, um adicional à transferência de renda ao trabalhador rural de famílias do programa em contrapartida à doação de alimentos, o Auxílio Inclusão Produtiva Urbana e bolsas de estudo de incentivo a crianças das famílias atendidas pelo Auxílio Brasil que se destacam nos esportes (Auxílio Esporte Escolar) ou nos estudos (Bolsa de Iniciação Científica Júnior).

Na rotulagem de programa integrador de várias ações, o Auxílio Brasil envolvia outras áreas do Ministério da Cidadania, o que tornava sua governança mais complexa e sua gestão da comunicação ainda mais desafiadora. À Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, caberia a gestão e operacionalização de pagamentos dos benefícios de transferência de renda do programa – Primeira Infância, Composição Familiar e Superação de Extrema Pobreza, além do pagamento do Benefício Compensatório Extraordinário, da gestão de adesão interfederativa, acompanhamento das condicionalidades de saúde e educação, cobrança ativa de ressarcimento e gestão, acompanhamento e pagamento do Índice de Gestão Descentralizada. Esta secretaria ficaria responsável ainda pela aplicação da regra de emancipação e pelas ações de educação financeira. Quanto aos benefícios complementares, cada um deles ficava sob responsabilidade de uma secretaria diferente no Ministério da Cidadania, exceto o Auxílio Esporte Escolar, que era de responsabilidade da Secretaria Especial do Esporte, e da Bolsa de Iniciação Científica Júnior, gerida pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Estes “penduricalhos” com pretensão integradora de políticas voltadas à cidadania, surfavam na fama do programa, mas na prática, a integração nunca aconteceu. A maioria dos benefícios

²⁰ A GAZETA. Penduricalhos' do Auxílio Brasil tiram foco do combate à fome, disponível em

<https://www.agazeta.com.br/economia/penduricalhos-do-auxilio-brasil-tiram-foco-do-combate-a-fome-0622>

de caráter complementar nem ao menos se efetivou (como o auxílio creche) ou tomou escala de fato (como a inclusão produtiva rural), e nenhum deles teve de fato integração com o braço forte do programa – o pagamento da cesta básica de benefícios.

No desenho do novo programa, não houve mudanças na governança no que se refere ao Pacto Federativo. A teoria do programa trazia a gestão compartilhada assim como seu antecessor – todos os Estados e municípios brasileiros tiveram que fazer nova adesão ao Auxílio Brasil, o Índice de Gestão Descentralizada (IGD) continuou sendo o instrumento para mensurar os resultados da gestão e repassar recursos aos entes federados, e as regras de uso destes recursos não mudou em relação ao Bolsa Família.

O acompanhamento das condicionalidades continuou como no Bolsa Família, vinculado ao pagamento da cesta de benefícios. Houve ampliação da faixa etária para crianças de 4 (quatro) e 5 (cinco) anos e jovens de 18 (dezoito) a 21 (vinte e um) anos. Com isso, o acompanhamento de condicionalidades de educação, que antes era de 6 a 17 anos, passou a contemplar a faixa etária de 4 a 21 anos.

O Auxílio Brasil também foi marcado pela ausência de estratégias de diálogo com a sociedade civil organizada e pela falta de participação das instâncias de controle social em seu desenho (Coordenações estaduais, FONSEAS e CONGEMAS e as instâncias de pactuação CIT e CNAS). Dúvidas, incertezas e insegurança, tanto por parte dos gestores estaduais e locais como por parte dos beneficiários – marcaram o período de transição entre os programas²¹.

²¹ Dados obtidos por esta pesquisa junto ao então Ministério da Cidadania mostram que a Senarc recebia diversos questionamentos dos gestores locais, representados pelos coordenadores estaduais por meio de Ofício ou em reuniões técnicas online. As principais inquietações expressas por estes profissionais à Secretaria Nacional de Renda de Cidadania foram: Como ficam os saldos do IGD PBF em conta? Quais as consequências para municípios que eventualmente não aderirem tempestivamente? Qual o papel de cada ente federativo na gestão e execução do programa? Os Conselhos estaduais e municipais de Assistência Social serão envolvidos/terão que aprovar a adesão dos Estados e Municípios ao novo Programa? Qual a recomendação para a composição das equipes de gestão e de referência estadual/municipal do programa? O que muda na utilização do recurso do IGD? Considerando que o IGD é repassado ao fundo de Assistência Social como serão executadas as ações da política do trabalho como qualificação profissional? Integrar programas da Assistência Social com outras políticas, incluindo nela ações que a descaracteriza, é um processo de alteração indireta desta política? Como se dará o incentivo do esforço individual? Isso não culpabiliza as famílias/indivíduos pela situação conjuntural de pobreza? (ajuste quais auxílios) Quais são os benefícios e os critérios de elegibilidade para cada um dos benefícios? Quais os critérios de priorização para entrada no programa? Como ficam as famílias em situação de extrema pobreza que não têm em sua composição pessoas na faixa etária descrita nos benefícios? Como fica a família unipessoal? Como se dará o processo de inserção e atualização cadastral? Como vai ocorrer a averiguação cadastral? Como se dará o pagamento aos RFs que tenham algum impeditivo de abertura de contas? A possibilidade de saque sem conta fica extinta? Como ficam os cadastros em que o RF só tem o título de eleitor para o recebimento dos benefícios? Para o recebimento do benefício, como ficam as regras no caso do cadastramento diferenciado? Como manter a inclusão dos GPTEs? Como se dará o acompanhamento das famílias na Assistência Social no caso de descumprimento de condicionalidades? Terá que acompanhar de todos os benefícios? No caso de duas pessoas terem Auxílio Esporte ou de iniciação Científica na família pode acumular com Auxílio Brasil? Como se concebe um programa que deixa de fora as famílias mais vulneráveis que não estão no mercado formal? Na proposta o Auxílio Criança Cidadã não alcança essas famílias. Como será feito a identificação no Cadastro Único para o Auxílio Criança Cidadã, já que a renda deve ser comprovada formalmente e no Cadastro as informações são auto declaratórias? O auxílio criança cidadã deveria estar no Ministério da Educação? A gestão do auxílio criança cidadã ficar no MC desrespeita o pacto federativo? Como os Conselhos de Assistência Social realizarão o controle social/fiscalização de benefícios de outras políticas? Qual estudo baseou a proposta do Auxílio Brasil? Como se dará a regra de transição para o novo Programa? Qual cronograma para a transição do Programa Auxílio Brasil e capacitação dos estados e municípios? Os conceitos na MP de família e domicílio estão diferentes do que é o Cadastro Único. Quais realmente serão considerados? O acompanhamento das condicionalidades da educação que será realizado no Sistema Presença, irá contemplar qual faixa etária?

Quanto ao benefício extraordinário, ao estabelecer benefícios mínimos, o Auxílio Brasil praticamente passou a ignorar as informações de renda declarada para aferição do valor a ser recebido pelas famílias. A renda importava somente para a aferição de elegibilidade.

As evidências apontam que com o aumento do benefício mínimo a ser pago, aumentou o incentivo a pessoas que estavam acima das linhas de pobreza a subdeclarar renda para serem incluídas no programa. Dados do Banco Mundial²² mostram que as transferências médias por pessoa aumentaram para famílias pequenas e diminuíram para famílias maiores, que são mais suscetíveis à pobreza. Famílias unipessoais receberam, em média, R\$ 600 per capita, enquanto famílias de quatro membros receberam, em média, R\$ 150 per capita. Isso incentivou o registro de famílias unipessoais no Cadastro Único. Com isso, a qualidade cadastral ficou afetada, a capacidade do Estado de coletar informações a respeito da renda das famílias inscritas ficou fragilizada e o programa de transferência de renda brasileiro foi gradativamente piorando sua focalização.

As inovações tecnológicas trazidas pelo Auxílio Emergencial em razão de uma situação conjuntural (aplicativos de cadastro, atendimento feito por inteligência artificial, contas digitais de pagamento), já estavam totalmente incorporadas ao então novo programa, e tinham se consolidado dentro dos fluxos operacionais como uma mudança de paradigma estrutural. À despeito deste fato, não houve naquele momento gesto ou tentativa de reaproximação com as instâncias de controle e participação social para repensar a forma de participação deles dentro do processo. O afastamento com relação ao SUAS permaneceu, aos moldes do Auxílio Emergencial, e a relação com os beneficiários continuou centralizada no Governo Federal, mediada por ferramentas de tecnologia, enfraquecendo o papel dos Estados e municípios e a relação interfederativa.

O cenário dos programas de transferência de renda após 2022 e a volta do Programa Bolsa Família em 2023

A incapacidade (ou desinteresse) que o Governo Federal teve de definir os termos da participação com os Estados e municípios de forma célere durante o Auxílio Emergencial, *modus operandi* que se manteve durante a implementação do Auxílio Brasil e a transição entre programas, trouxe problemas, conforme pôde se constatar logo depois.

²² WORLD BANK. SILVA, Tiago Falcão. VALE, Ricardo C. CRICCI, Bruna D. IBARRA, Gabriel L. POSADAS, Josefina. **New Bolsa Família : Challenges and Opportunities for 2023 - Technical Note 1 (English)**. Washington, D.C. : World Bank, disponível em <http://documents.worldbank.org/curated/en/099092023174847671/P17483603c61cc0340919c0e3fb2f03db92> Group.

O relatório de transição de governo²³ publicado em dezembro de 2022 apontou que as políticas de transferência de renda e outros programas sociais, como segurança alimentar e nutricional, e a oferta de serviços sociais, estavam completamente desorganizados e contavam com previsão orçamentária reduzida ou quase inexistentes ao final de 2022. Segundo o documento, a implementação do Auxílio Brasil, realizada de modo improvisado, desarranjou todo o sistema de transferência de renda em funcionamento há quase vinte anos e trouxe caos para o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Além disso, a maior parte das alterações dos programas de transferência de renda e dos serviços socioassistenciais foi feita sem qualquer tipo de pactuação com órgãos colegiados, como o Conselho Nacional de Assistência Social e a Comissão Tripartite, e houve grande fragilização da relação com Estados e Municípios.

Em razão de sucessivas mudanças em menos de 3 anos (Bolsa Família, Auxílio Emergencial e Auxílio Brasil novamente), o programa *“perdeu o foco, tratou de maneira igual os desiguais e levou milhões de pessoas para filas nas portas dos serviços socioassistenciais”*. As condicionalidades em saúde e educação haviam sido alteradas e estavam fragilizadas²⁴.

O Cadastro Único, ora considerado o grande mapa das famílias de baixa renda no Brasil e porta de entrada de mais de 30 programas sociais, estava “desfigurado” – com mais de 40% dos dados desatualizados e com aproximadamente 35% das famílias inscritas sendo compostas por arranjos unipessoais, fato que traz impacto negativo não apenas na concessão do Auxílio Brasil, mas também nas outras dezenas de outros programas que utilizam o Cadastro a nível federal e de outros programas de transferência de renda de Estados e Municípios.

Outro problema identificado pela equipe de transição diz respeito à política de empréstimos consignados. Com a autorização do Governo Federal, durante o 2º semestre do ano de 2022, foram concedidos pela Caixa, principal agente operador do programa de crédito consignado para beneficiários PAB e BPC, R\$9,5 bilhões de empréstimos consignados para beneficiários do Auxílio Brasil e do Benefício de Prestação Continuada (BPC) pela Caixa a juros altos. Um em cada seis beneficiários do Auxílio Brasil contraiu o empréstimo e teve até 40% do valor de seu benefício comprometido, mesmo que não permanecessem no programa, causando superendividamento de pessoas das camadas mais pobres da população, medida que vai na contramão das políticas de proteção social.

²³ GABINETE DE TRANSIÇÃO GOVERNAMENTAL, Alckmin, G (coord) et al. **Relatório Final**. Dezembro, 2022. Disponível em <https://pt.org.br/wp-content/uploads/2022/12/relatorio-final-da-transicao-de-governo-vf-22-02-22.pdf>.

²⁴ De acordo com dados obtidos pela equipe de transição, fornecidos pelo próprio MDS, ocorrera uma redução de 68% em 2019 para 45% no total de crianças menores de sete anos com acompanhamento vacinal em 2022.

Ainda de acordo com aquele relatório, emitido com base em dados administrativos do MDS e órgãos de controle, ao final de 2022, a rede física de equipamentos CRAS, CREAS e Centros POP era praticamente a mesma de 2016 e a oferta de serviços socioassistenciais havia encolhido justamente no momento em que se observou um aumento do empobrecimento do País em razão da crise epidemiológica de Covid-19. Foi identificado que as equipes do Serviço Especializado em Abordagem Social estavam numericamente insuficientes para a demanda de atendimento, gerando sobrecarga da Rede SUAS, com risco real de paralisação dos serviços.

Complementarmente, estudo do Banco Mundial²⁵ aponta que o rápido crescimento nos gastos com transferência de renda no período entre o início da pandemia em 2020 e as eleições de 2022 afetou a implementação de serviços complementares que impulsionam a eficácia das transferências, pois o investimento em transferência de renda não foi acompanhado por alocação de recursos para o Sistema Unificado da Assistência Social e comprometeu a abordagem multidimensional do programa.

Em março de 2023, o Programa Bolsa Família volta ao cenário, em resposta ao cenário de fragilidade dos programas sociais ora identificado, juntamente com uma estratégia de correção e fortalecimento do Cadastro Único.

O programa ainda está se reestruturando e o foco desta pesquisa não é fazer uma avaliação de desenho de nenhum dos programas de transferência de renda. Eles só são abordados para efeitos de contextualização do objeto de pesquisa²⁶.

Metodologia, Estruturação da Pesquisa e Inovação

Voltando às questões metodológicas, é importante destacar que a estratégia adotada de ativação para prospecção de participantes mostrou-se bastante acertada, e o engajamento dos participantes tanto em termos quantitativos quanto qualitativos superou a previsão inicial. Conforme será desenvolvido no Capítulo 4, foram 1.083 respostas válidas e íntegras, de um questionário bastante extenso, incluindo 10 perguntas abertas. Foram analisadas, ao todo, 112.893 células de dados – 1.502 células de respostas abertas e 111.391 campos de dados quantitativos/fechados.

²⁵ WORLD BANK. SILVA, Tiago Falcão. VALE, Ricardo C. CRICCI, Bruna D. IBARRA, Gabriel L. POSADAS, Josefina. **New Bolsa Família : Challenges and Opportunities for 2023 - Technical Note 1 (English)**. Washington, D.C. : World Bank, disponível em <http://documents.worldbank.org/curated/en/099092023174847671/P17483603c61cc0340919c0e3fb2f03db92>

²⁶ A despeito deste fato, é importante mencionar que, enquanto diversas pesquisas e organismos internacionais apontam na direção da necessidade de reestabelecimento integral do pagamento do benefício per capita, o novo desenho, contudo, manteve a lógica do pagamento por valor único.

Neste sentido, este estudo ganhou um corpo mais abrangente e panorâmico. E talvez é neste aspecto que resida o mérito dele. Além de organizar as reclamações dos gestores municipais sobre a comunicação, até então difusas, e sistematizar recomendações para aperfeiçoar a comunicação do Programa Bolsa Família com a gestão descentralizada, no sentido de torná-la institucionalizada, mais humanizada e alinhada às necessidades dos cidadãos, o trabalho se destaca pelo ineditismo das informações coletadas, de obtenção de dados primários para futuras pesquisas e disponibilização de fontes para cruzamentos e análises mais aprofundadas de aspectos específicos dos diversos temas que foram abordados com os gestores.

O trabalho está estruturado em mais cinco capítulos, além desta Introdução. O Capítulo 2 aprofunda a análise do objeto de pesquisa em si e apresenta um levantamento dos aspectos comunicacionais que envolvem o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, família e Combate à Fome (MDS) – seus canais e ferramentas de comunicação, sistemas, e descreve como se dá os tipos de comunicação e suas abordagens categoriais.

O Capítulo 3 traça um panorama das referências teóricas adotadas pela pesquisa, que inspiraram o olhar e as decisões metodológicas dela. O Capítulo 4 descreve e detalha a metodologia e as técnicas utilizadas na pesquisa. O Capítulo 5 apresenta os resultados descritivos e analíticos. O Capítulo 6, conclusivo, traz algumas reflexões finais sobre o problema e recomendações com objetivos incrementais em relação aos ruídos comunicacionais identificados.

2. O OBJETO: AS POLÍTICAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA – CONCEITO, TIPOS E ESTADO DA ARTE

O Bolsa Família, instituído em 2003, foi objeto de várias pesquisas e esforços investigativos, portanto, seus resultados puderam ser acompanhados, comparados e avaliados. O Auxílio Emergencial, de curta duração, tem mecanismos diversos voltados para mitigação dos efeitos da pandemia. Já o Auxílio Brasil foi criado no fim de 2021 em um contexto de fortes disputas eleitorais e sem uma formulação explícita sobre as mudanças a serem alcançadas e as estratégias avaliativas a serem utilizadas.

Independente das especificidades de cada um dos programas aqui descritos, a proposta de pesquisa aqui apresentada parte do pressuposto que há lacunas no campo comunicacional nas políticas públicas de desenvolvimento social do Governo Federal Brasileiro, especialmente nos programas e políticas de transferência de renda, que perpassam governos, e busca respostas para as perguntas apresentadas no Capítulo 1, a partir do estudo de caso de programas de transferência de renda não condicionada no Brasil e as mudanças de programas que ocorreram entre os anos de 2020 a 2023 – o programa de caráter temporário chamado Auxílio Emergencial, vigente entre 2020 e 2021 e o Auxílio Brasil.

Canais e Ferramentas de Comunicação para operacionalização e ativação da Gestão Descentralizada

Todas as ferramentas descritas na Introdução fazem parte de um macroprocesso transversal dos programas de transferência de renda do Governo Federal, atualmente, o Programa Bolsa Família – o processo de Comunicação Pública do Programa.

A quantidade de beneficiários, o alcance territorial, a complexidade das diretrizes de funcionamento e a capacidade de capilaridade intrínseca ao modelo de gestão adotado o tornaram um grande desafio comunicacional, conforme demonstrado no tópico “Do Bolsa Família ao Bolsa Família, ontem e hoje – O Modelo de Gestão – Descentralizado, Interfederativo e intersetorial”. Este legado não só permaneceu como se amplificou durante a implementação e a vigência do Auxílio Emergencial e durante a vigência do Auxílio Brasil, e é esta complexidade comunicacional que a pesquisa investigará, levando em consideração duas dimensões da comunicação pública – governamental e participativa, como se verá a seguir, embora reconheça a indissociabilidade das outras dimensões.

2.1 – Dimensão Política, governamental, pública e mais – As comunicações na comunicação pública

Segundo HASWANI (2013), a comunicação pública e a disseminação de informações pelo Estado devem ser vistas e praticadas pela administração pública como instrumentos de garantia de direitos fundamentais (individuais e sociais) nos Estados democráticos de direito, sociais e cooperativos. Complementarmente, Brandão²⁷ considera que a expressão Comunicação Pública é utilizada com múltiplos significados, mas em linhas gerais, se identifica com o processo de comunicação que se estabelece entre Estado, Governo e Sociedade Civil e elenca cinco áreas diferentes do campo da comunicação pública – organizacional, política, científica, de Estado (Governamental) e comunicação com a sociedade civil organizada (participativa).

Para BRANDÃO (2006), a **Comunicação Política** tem o seu caráter de marketing mas é mais restrita, por ser voltada essencialmente à disseminação de expressão pública de ideias, crenças e posicionamentos políticos, tanto dos governos quanto dos partidos. Aqui se encaixariam as publicidades governamentais em geral ou propagandas políticas, cuja preocupação prioritária é vender a própria imagem ou convencer sobre os aspectos positivos de determinada política ou governo, e não necessariamente prestar serviço público de Estado.

Já a **Comunicação Científica** teria um caráter mais pedagógico, de informar para a cidadania. O objetivo deste tipo de comunicação seria basicamente criar canais de integração entre a ciência e a vida cotidiana das pessoas, disseminar evidências científicas e democratizar o acesso a informações tecnicamente qualificadas sobre assuntos da vida cotidiana de usuários de determinada política pública. Podemos incluir aqui a comunicação voltada a simplificar a linguagem e disseminar dados, estudos e outras evidências científicas que foram utilizadas ou se inspiraram para produzir políticas públicas.

A **Comunicação do Estado ou Governamental**, seria a *“dimensão da Comunicação Pública que entende ser de responsabilidade do Estado e do Governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos”*. A preocupação primordial deste tipo de comunicação é na prestação de contas, na divulgação de programas e políticas para facilitar o acesso do público-alvo delas e promover cidadania de modo geral.

A **Comunicação Participativa ou Comunicação da Sociedade Civil Organizada**, como Brandão menciona, é aquela desenvolvida pelas comunidades e pelos membros do Terceiro Setor e de movimentos populares, também denominadas Comunicação Comunitária ou

²⁷ BRANDÃO, Elizabeth Pazito (2006). “Usos e Significados do Conceito de Comunicação Pública”. Trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. (<http://fasam.edu.br/wp-content/uploads/2016/07/Historia-da-Comunica%C3%A7%C3%A3o-P%C3%BAblica.pdf>)

Alternativa. Segundo a autora, esta dimensão seria uma *“prática realmente democrática e social da comunicação, sem compromissos com a indústria midiática e entrelaçada com o cotidiano das populações e suas práticas políticas”*.

De modo mais abrangente, NOBRE e GIL (2013) em referência a MATOS (1999), afirmam que é o próprio debate, independente das instâncias e das instituições, que caracteriza a esfera pública e, de forma extensiva, a comunicação pública. Dela também faz parte o cidadão desinstitucionalizado, ou seja, aquele que está nas praças e participa das conversações cotidianas – com propósitos políticos específicos ou não - e que faz uso do conjunto de argumentos postos a circular por governos, organizações, entidades da sociedade civil, mídia ou até por indivíduos que compartilham mensagens e discutem alternativas na internet. A comunicação pública ocorre naquele campo que entremeia a sociedade e o Estado e no qual uma pluralidade de vozes toma seu lugar.

Por fim, a **Comunicação Organizacional** é aquela mais estratégica, que envolve planejamento sistêmico com o objetivo de construir uma identidade ou uma imagem das instituições, através do mapeamento dos diversos atores envolvidos no processo, tanto no interior das organizações quanto no ambiente externo, da construção do relacionamento entre estes diversos públicos e da integração, de forma planejada, entre eles. A missão deste tipo de comunicação estaria mais atrelada às técnicas de marketing, e, portanto, demandaria uso de ferramentas de massa para sua concretização.

Tanto a Comunicação Governamental quanto a Comunicação Participativa possuem foco no cidadão e o objetivo é prestar um serviço de utilidade pública ao usuário da política e promover cidadania. A diferença fundamental entre as duas é que enquanto a comunicação governamental é realizada de modo mais ativo e como via de mão única, a comunicação participativa é mais passiva/reativa, voltada para a escuta e para a ação a partir dela, além de possuir um caráter mais dialógico com a sociedade civil, para os usuários da política, com foco no atendimento.

De outro modo, Hassawani (2013) considera que para compreender e praticar a raiz da comunicação pública, é necessário englobar as seguintes ações: publicidade (ato de tornar público, convencer as pessoas de algo material, como vacinação), a propaganda (convencimento de ideias, crenças, bens imateriais, como atos do governo, esforços para ampliação do mercado de trabalho, sem necessariamente oferecer emprego), esfera da publicidade (que é o espaço consolidado por instituições cuja existência abre caminho para a notoriedade política à formação de consensos emergentes no seio da sociedade), transparência (deixar à mostra tudo o que se passa nas hostes do poder, disponibilizar o acesso da sociedade

aos movimentos do setor público) e *accountability* (quando a transparência, a exposição das ações estatais permite, também, o controle e a intervenção da sociedade nessas ações (participação social)).

Nota sobre a comunicação política, marketing político e propaganda governamental

Complementarmente à definição de Brandão, Nobre e Gil²⁸, em uma visão habermasiana de esfera pública, definem a comunicação política como aquela que se opõe à vida social, dos movimentos da sociedade civil que se mobilizam para tentar romper o bloqueio do poder administrativo para expor demandas sociais localizadas nas diferentes esferas públicas periféricas. Ao contrário, esta comunicação trabalha com o jogo de poder (momentos eleitorais, debates partidários e abordagens ideológicas intragoverno) ou em ambientes legislativos nos quais se diferenciam grupos organizados que tentam ocupar o espaço institucionalizado de tomada de decisões.

É possível notar que nos processos de comunicação pública do Programa Bolsa Família há elementos de todas estas dimensões citadas por Hassawani e Brandão, mas para o objeto foco desta pesquisa, nos interessa olhar para a comunicação de Estado (ou Governamental) e para os canais que promovem a Comunicação Participativa (ou dialógica) com o público alvo direto e indireto da política.

Importante ressaltar que, embora não esteja diretamente dentro do recorte deste estudo, não há juízo de valor sobre a dimensão de comunicação política, voltada ao marketing, para efeitos desta pesquisa. Inclusive, acredita-se que se a comunicação governamental e a participativa forem eficientes, elas geram insumos para um marketing orgânico, fluido e mais convincente. O problema ocorre quando ele toma o protagonismo em relação às outras dimensões da comunicação, e passa a ser um fim em si mesmo, priorizando essencialmente o marketing.

Haswani (2013) em referência à Armando Sant'Anna, aponta que este autor define a publicidade como técnica de comunicação de massa, que é financiada, que tem como função informar, desenvolver atitudes e provocar, a fim de favorecer o anunciante na venda e na comercialização do produto. E ela realiza essas tarefas *“com economia, velocidade e volume maiores que os obtidos por meio de quaisquer outros meios”*. A autora pontua que a excelência desses instrumentos de publicidade tem sido empregada em campanhas governamentais de promoção de imagem de mandatos, nos níveis municipal, estadual e federal, mas raramente a

²⁸NOBRE, Heloiza Helena Matos. GIL, Patrícia. **Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública**. Revista Eptic Online. São Paulo, 2013.

serviço da publicidade emancipatória preconizada por Habermas ou na divulgação de informações que garantem direitos, quando o Estado se apresenta como emissor das mensagens”.

É sob este viés que a Comunicação Política entrará na pesquisa – não será o foco dela. No entanto, entrará de modo secundário para servir à investigação de como está a saúde da relação entre comunicação política, comunicação governamental e comunicação pública com a publicidade e propaganda.

2.1.1 - A Comunicação Governamental – ação para a disseminação de informações

A Comunicação Governamental do Programa Bolsa Família inclui toda a comunicação ativa de produção de conteúdo tradicional – matérias de portal, postagens em redes sociais, informes e boletins técnicos ou outros periódicos, releases para imprensa, FAQs, guias e manuais, conteúdos audiovisuais como podcasts, vídeo-tutoriais, e todas as demais informações que são produzidas sobre o Programa Bolsa Família com foco em transparência, produção e disseminação da informação, como sistemas de gestão, painéis de monitoramento, relatórios e avaliações de impacto produzidas pelo Ministério da Cidadania sobre o Programa Bolsa Família.

A Introdução trouxe em linhas gerais como funciona esta comunicação – seus canais, ferramentas, sistemas e ações. Já se sabia do potencial de capilaridade, da estrutura descentralizada madura do Programa Bolsa Família nos Estados e municípios mas foi durante a pandemia e diante da necessidade de promover adaptações no modelo vigente que o programa demonstrou sua capacidade de resposta a crises e a força da governança construída durante os 18 anos anteriores.

Segundo relatório publicado pelo Banco Mundial (2021), além de garantidor do bem-estar socioeconômico da população durante a pandemia, *“o [Auxílio Emergencial] foi laboratório que propiciou profundo aprendizado institucional”, e “seus gargalos foram secundários diante da eficiência com que objetivos primários foram alcançados”.*

Com a gestão da comunicação do programa não foi diferente. O Auxílio Emergencial (AE) foi liderado pelo então Ministério da Cidadania (MC) em parceria com outros órgãos públicos como a CAIXA, Dataprev, AGU, DPU, CNJ, MPF, PF, além do apoio oferecido pelo SUAS. Embora com uma governança frágil diante das condições imediatistas que o cenário exigia, o então novo programa de transferência de renda, mesmo de natureza temporária, soube aproveitar os

aprendizados trazidos pelo Programa Bolsa Família e deixou inovações – principalmente de caráter tecnológico – para os programas de natureza permanente que o sucederiam – Auxílio Brasil e novamente a volta do Bolsa Família.

Os números de ações comunicacionais do período impressionam. Dados obtidos junto ao Ministério da Cidadania (Senarc, Ascom/GM e Ouvidoria/GM), demonstram que entre abril de 2020 e dezembro de 2021, houve produção de 254 matérias sobre o AE disponibilizadas no site do Ministério, a maioria, com conteúdo de utilidade pública sobre o Auxílio Emergencial (datas de pagamentos, canais para consultas da situação do benefício e tira-dúvidas, publicização das regras e dos canais para contestação e informações sobre acesso aos benefícios), distribuídas entre os meses da seguinte forma:

Tabela 1 -Total de materias publicadas pelo MC sobre AE em 2020 e 2021

abr/20	26
mai/20	18
jun/20	15
jul/20	25
ago/20	16
set/20	12
out/20	13
nov/20	12
dez/20	13
jan/21	5
fev/21	3
mar/21	11
abr/21	22
mai/21	10
jun/21	9
jul/21	10
ago/21	12
set/21	11
out/21	6
nov/21	3
dez/21	2
TOTAL:	254

Fonte 1 Fonte: Ministério da Cidadania, 2022.

Importante observar que, após o lançamento do Auxílio Brasil, no segundo semestre de 2021, o número de matérias sobre o AE cai consideravelmente, principalmente no último trimestre do ano. Embora não seja o foco desta pesquisa, a relação completa destas matérias está no ANEXO II - CLIPPING.

Entre janeiro e dezembro de 2021, foram produzidas e publicadas 298 postagens em redes sociais, com conteúdos variados sobre os programas vigentes.

Além disso, entre abril de 2020 e abril de 2021, observa-se:

- Elaboração de releases de imprensa e resposta a **2.922** demandas de imprensa referentes ao AE;
- Transparência: Desenvolvimento de página web específica para transparência e prestação ativa de contas, com dados atualizados de cobertura, gastos e contratos celebrados para operacionalização do programa²⁹ e um painel de monitoramento específico para o programa (VisDATA, com detalhamento da evolução dos números do AE, desagregados a nível municipal);
- Desenvolvimento e manutenção de site especificamente elaborado para o AE, com acesso rápido a informações essenciais e mais requisitadas incluindo os seguintes tópicos:
 - Regras básicas;
 - Consulta à elegibilidade;
 - Acesso ao Chatbot;
 - Link para contestação (Dataprev);
 - Vídeo tutorial;
 - Calendário de pagamentos;
 - Acesso aos canais de atendimento
 - Link para devolução
 - FAQ
 - Guias e Manuais disponibilizados no site do MC e também enviados por e-mail e WhatsApp para gestores e operadores do Cadastro Único e PBF, incluindo as equipes do SUAS, governos estaduais e municipais;
- 46 FAQs, alimentadas em tempo real e atualizadas frequentemente no site do MC³⁰ e site específico do programa, e que também serviam de insumos para as centrais de Ouvidoria e Centrais de Atendimento.

²⁹ Disponível em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/covid-19/transparencia-e-governanca/auxilio-emergencial-1/prestacao-de-contas/>

³⁰ Disponível em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/auxilio-emergencial-2021>

- Disponibilização de Chatbot no Facebook (software de inteligência artificial que interage automaticamente com a sociedade por meio de um chat e fornece instruções com base em sua matriz de informações).

- Comunicação de informações relevantes aos beneficiários incluídas nos extratos bancários (comunicação com a Caixa).

- 34 informes técnicos para gestores³¹, publicados periodicamente no site do MC e também enviado por mala direta por e-mail e WhatsApp para mais de 70 mil destinatários.

- Produção de conteúdo audiovisual, como vídeos-tutoriais e podcasts, disponibilizados no portal do MC, no site específico do programa e via redes sociais.

- Peças de divulgação e orientação sobre a Conta Social Digital (cartilha, vídeos, séries de cards para redes sociais e whatsapp)

Comunicação para Grupos Prioritários e Específicos

O Ministério da Cidadania produziu 6 spots com o objetivo de tornar o entendimento sobre o AE mais acessível aos Grupos Populacionais Tradicionais Específicos (GPTE), especialmente indígenas, de forma que compreendessem quem tinha direito ao benefício, bem como tratar de pontos críticos frequentes entre esse público, quais sejam: documentação/CPF, outros benefícios, funcionamento das plataformas da Caixa para acesso, informações de endereço e validade das parcelas. O conteúdo foi transformado em podcast e disponibilizado na página do ministério³².

Também foi produzido um **Guia de Orientações sobre o Auxílio Emergencial para Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos**. Ele foi enviado, em maio/2020, por ofício, para as Coordenações Estaduais e Distrito Federal, bem como para os órgãos federais que trabalham junto aos GPTE³³.

³¹ Entre abril de 2020 e abril de 2021

³² Disponível em: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-6>

Episódio 2: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-5>

Episódio 3: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-4>

Episódio 4: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-3>

Episódio 5: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-2>

Episódio 6: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-1>

Episódio 7: <https://soundcloud.com/mincidadania/auxilio-emergencial-para-1>

³³ Departamento de Atenção à Saúde Indígena (DASI/MS), Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável – FUNAI, Departamento de Estruturação Produtiva, Diretoria de Ações Socioambientais e Consolidação Territorial em UCs – ICMBIO,

Muitos destes materiais foram especificamente formatados para disseminação via WhatsApp que, embora não seja uma rede oficial de comunicação dos operadores, demonstrou ter muita capilaridade, sobretudo no que se refere a profissionais do SUAS, cuja participação, ainda que de forma informal, foi fundamental para mitigar gargalos do programa.

Com exceção das ferramentas de comunicação tecnológicas (robôs e inteligência artificial), todos os demais canais e as ferramentas comunicacionais já existiam no Programa Bolsa Família. Durante o Auxílio Brasil, nenhuma delas foi descontinuada. A motivação pela escolha em apresentar estes números aqui em detalhes e não dos outros dois programas é porque são bastante representativos da capacidade de reação que o Ministério da Cidadania teve em relação à necessidade de comunicar com os gestores e os beneficiários de maneira ágil.

2.1.2 Comunicação Participativa – Escuta, interação e Diálogo

A Comunicação Participativa e interativa, de caráter passivo e/ou dialógico, é aquela que acontece nas centrais de relacionamento, nas ouvidorias, nas consultas via Lei de Acesso à Informação, nas reuniões periódicas com conselhos, coordenadores estaduais e instâncias de controle social, nos chats de redes sociais e nas respostas à imprensa.

Mesmo com a implantação de soluções tecnológicas para facilitar o atendimento (gravações instrucionais, inteligência artificial e chatbots), os canais de comunicação receptiva do AE não ficaram incólumes de sobrecarga e enfrentaram forte saturação.

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, por exemplo, recebeu 143 milhões de tentativas de ligações, gerando picos de 20 mil chamadas por minuto, das quais só 8,4% puderam ser atendidas (representando um aumento de 10 vezes na taxa de não-atendimento quando comparada com anos anteriores)

Dados fornecidos pela Ouvidoria/MC mostram que o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral foi profundamente atingido entre os anos de 2020 e 2021. Foram recepcionadas 351.986 mil manifestações de Ouvidoria em 2020, um aumento superior a 1400 % (mil e quatrocentos por cento) comparado ao ano de 2019. A Central de Relacionamento, chegou a registrar 27.282.963

ligações (através do canal 0800) e 10.487.423 ligações (através do canal 121)³⁴, com pico em abril de 2020 de mais de 20 mil ligações por minuto, e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebeu 24.017 pedidos de Acesso à Informação em 2020. Comparado ao ano de 2019, em que foram registrados 1.649 pedidos, houve um aumento de mais de 1.400% (mil e quatrocentos por cento).

Segundo dados obtidos pelo Banco Mundial (2021), com os parceiros o cenário não foi diferente. A CAIXA registrou mais de 80% de crescimento nas reclamações registradas por seus canais de ouvidoria se comparado a anos anteriores e a Dataprev recebeu mais de 70 vezes o número de demandas registradas em anos anteriores, sendo 65% dessas diretamente relacionadas com o AE.

Como já foi dito anteriormente, em relação à comunicação com a gestão interdefederativa, os programas vigentes neste período deixaram a desejar. O SUAS e seus atores sempre tiveram um papel fundamental dentro do Bolsa Família, já que a oferta do serviço do Programa Bolsa Família e o acompanhamento das famílias beneficiárias ocorrem no âmbito desta rede socioassistencial. É na gestão do SUAS que ocorre a maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que os riscos e as vulnerabilidades delas se constituem. Esta aproximação gera dados concretos, evidências, para formar opiniões, construir estratégias de ação e informação para ações decisórias. No entanto, este público ficou completamente de fora do processo. Havia reuniões periódicas mensais, remotamente, com os coordenadores estaduais no período entre 2020 e 2021, para apoiá-los tecnicamente e prestar diretrizes sobre a gestão dos programas. Uma cobrança constante deles ao Governo Federal era a falta de capacitações, que foram impactadas pela pandemia, mas que não conseguiram dar respostas de modo tempestivo e se adaptar ao cenário de isolamento. Com isso, os atendimentos nos municípios brasileiros sofreram forte impacto na qualidade de atendimento, segundo relatavam os coordenadores estaduais nas referidas reuniões técnicas. A fonte de informações mais constante e confiável para este público foram os Informes semanais (Informe Bolsa e Cadastro e Informe Auxílio e Cadastro), que foram objeto de avaliação deste estudo, como será detalhado mais adiante.

Outra reclamação dos coordenadores estaduais foi a ausência de capacitações para preparação ao atendimento da população. Este assunto foi objeto de investigação no questionário e os resultados serão abordados nos capítulos 5 e 6.

³⁴ Em 2021, o número 0800 707 foi desabilitado, permanecendo apenas o número 121, adotado pela Central de Relacionamento, tridígito de fácil memorização.

2.2 - Problema de Pesquisa – interrelação entre os canais e as ferramentas, os atores e as dimensões governamental e participativa da comunicação pública

Retomando a hipótese apresentada na Introdução, o estudo procura identificar as lacunas de comunicação nas diversas camadas da relação interfederativa, entre os entes federados (União, Estados e municípios) com os burocratas de nível de rua e por consequência, entre estes atores e os usuários da política, e que este fato pode, em última instância, comprometer a eficiência e a qualidade da entrega dos serviços socioassistenciais aos beneficiários do Programa Bolsa Família, considerando o objetivo desta política, que vai além da transferência de renda não condicionada e inclui metas transversais de acesso aos serviços públicos de saúde e educação, superação da pobreza, da vulnerabilidade e da desigualdade social, e também outras ações complementares de autonomia cidadã, como qualificação profissional e fomento ao emprego. Há pelo menos dois recortes de comunicação pública possíveis nos processos comunicacionais do PBF que serão investigados nesta pesquisa.

O primeiro deles relaciona-se com o diálogo entre o Governo Federal e as outras esferas de governo – estados, municípios e Distrito Federal com seus respectivos trabalhadores – e o segundo, diz respeito à relação entre o Governo Federal com os beneficiários em um primeiro nível e com a população em geral, secundariamente. Em ambos os casos, sob a ótica da produção de conteúdo (Comunicação de Estado ou Governamental) e atendimento às demandas recebidas por eles (Comunicação Participativa ou dialógica).

Na ótica dos beneficiários e da população em geral, há evidências de que as regras do Programa ainda são pouco conhecidas (regra de entrada, saída, de permanência, o papel de cada ente federativo, direitos, compromissos, composição dos benefícios).

Em 2019, uma consultoria foi contratada no âmbito do Acordo de Cooperação entre Unesco e Ministério da Cidadania no âmbito de Fortalecimento das Políticas para avaliar a usabilidade e a compreensão do conteúdo dos canais oficiais de comunicação destinados ao público do PBF:

cartas³⁵, berço do cartão³⁶, mensagem de extrato de pagamento do benefício³⁷ e aplicativo Bolsa Família CAIXA para celular.

Paula (2019)³⁸ realizou entrevistas em profundidade com os formuladores e gestores dessas ferramentas, abrangendo as equipes de comunicação e web design, assim como os conteudistas e com famílias beneficiárias do PBF em 5 municípios de diferentes portes em regiões diferentes do país a fim de avaliar o entendimento das famílias de beneficiários acerca da funcionalidade das ferramentas e da inteligibilidade do conteúdo presente nas mesmas.

O trabalho identificou diversas lacunas nos processos de comunicação com os beneficiários que dificultavam a compreensão dos mesmos em relação às regras do programa – desde a concepção formal (visualização, disposição das informações, funcionalidade, acessibilidade) até a material (quantidade e qualidade do conteúdo, compreensão, didatismo e atualidade).

A função das cartas impõe um desafio para a gestão do Programa: o baixíssimo recebimento da mala direta, tendo em vista os problemas de entregas pelos Correios em regiões de difícil acesso. O “berço do cartão”, apesar de mais recebido, é visto como um protocolo, em que as beneficiárias não destinam atenção especial, embora ele traga informações importantes para a permanência no programa. Assim, tomadas em conjunto, as duas comunicações iniciais dirigidas às famílias têm baixo poder de penetração e utilidade. As mensagens de extrato, pela limitação de caracteres intrínseca ao próprio modelo desta comunicação, trazem muitas siglas, mensagens cifradas, abreviadas ou incompletas, tornando-a de difícil compreensão e interpretação.

³⁵ A carta ou mala direta a primeira forma de comunicação entre o PBF e o novo beneficiário. São encaminhadas pela CAIXA. É através dela que o cidadão saberá que está ingressando no programa.

O conteúdo envolve cinco elementos: (1) informação de entrada no programa; (2) aviso de recebimento do cartão, pelos Correios; (3) data do pagamento de acordo com o Número de Identificação Social (NIS); (4) locais para o recebimento do benefício; (5) informe de atenção para a leitura dos comprovantes de pagamento (extratos bancários); (6) dados de contatos de atendimento da CAIXA.

³⁶ É a carta que acompanha o cartão para saque do benefício. São sete elementos centrais: (1) informe sobre o que é o PBF; (2) informações técnicas sobre o desbloqueio do cartão e cadastro da senha; (3) data do pagamento de acordo com o Número de Identificação Social (NIS); (4) locais para o recebimento do benefício; (5) informes das condicionalidades para a manutenção do benefício; (6) informes sobre a preservação física do cartão e senha; (7) dados de contato do atendimento da CAIXA e MC.

³⁷ É a mensagem que o beneficiário imprime nos caixas eletrônicos da Caixa Econômica Federal ao sacar o benefício e que pode trazer informações sobre a situação da família no programa (pendência, prazos, etc). Nele consta: (1) código da mensagem; (2) mensagem com até 500 caracteres dividido em 12 linhas de até 40 caracteres cada e a 13ª linha com no máximo 20 caracteres, não há acentos de qualquer natureza nem caracteres especiais como vírgula, dois pontos, ponto e vírgula, etc.

³⁸ Paula, Carolina Almeida de. PRODUTO 3: Documento técnico contendo proposta de melhoria das estratégias de comunicação em relação aos canais de comunicação mencionados no Produto 1, com sugestões de aperfeiçoamento em relação à sua usabilidade e compreensibilidade do conteúdo In Projeto 914BRZ3048 - ESTUDO PARA A PROPOSIÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA O USO EFICIENTE DAS FERRAMENTAS E PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO E DE ATENDIMENTO AOS GESTORES E BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA. Unesco. Brasília, 2019.

O aplicativo, na época da pesquisa de PAULA, ainda era bastante desconhecido, e quem o conhecia, relatava dificuldades com acesso à internet ou espaço no dispositivo para baixar o aplicativo e mantê-lo ativo no celular. Ainda não há pesquisas mais atualizadas sobre esta relação com a tecnologia atualmente, após a pandemia e a inclusão maciça de soluções tecnológicas para dar conta de atender à população durante a vigência do Auxílio Emergencial e o afastamento do Governo Federal.

Ainda de acordo com os resultados da pesquisa de Paula, a central telefônica (Central de Atendimento 121) era utilizada essencialmente como o local para informação da data de recebimento do benefício e valores, dentre os respondentes, e não era reconhecida como um meio para resolução de problemas. Dentre aquelas que tentaram usufruir alguma vez dessa ferramenta para solucionar problemas, tenderam à frustração, já que precisaram recorrer ao atendimento presencial após o contato.

Uma das conclusões desta pesquisa, a partir da literatura dos estudos comportamentais, em especial da psicologia da escassez, é a de que a pobreza não contempla somente a situação da falta de dinheiro; ela é o eixo para entender a ausência da plena capacidade decisória dos indivíduos, uma vez que a privação monetária implicará na redução do seu potencial de decisão. Desse modo, a adoção de estratégias dos formuladores e gestores de políticas públicas para esses indivíduos precisa considerar que as ações dos mesmos serão balizadas por esse aspecto. Assim, a facilidade da linguagem, o acesso explicativo e cuidadoso da comunicação das informações se torna fundamental. Este é um aspecto que a presente pesquisa buscou esclarecer, cujos resultados serão apresentados nos capítulos 5 e 6.

2.2.1 - Gestão Descentralizada e adaptabilidade: a discricionariedade dos gestores municipais
Na ótica dos gestores e técnicos que trabalham no atendimento dos centros de assistência social, também foram identificadas lacunas na gestão da comunicação.

De acordo com relatórios de reuniões com coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família, entre os anos de 2017 a 2019³⁹, é possível constatar que uma das maiores queixas entre eles é sobre a comunicação. Os coordenadores estaduais, dentro das atribuições do Pacto Federativo, têm a função de mediar a relação entre o Governo Federal e os municípios de seus respectivos estados. Eles são as vozes das cidades junto ao Governo Federal. Semestralmente, ocorria em Brasília um encontro de coordenadores estaduais do Programa

³⁹ Estes relatórios estavam disponíveis na página do Ministério da Cidadania, na sessão de Publicações, mas com a mudança de programas, não estão mais disponíveis.

Bolsa Família e do Cadastro Único, que durava de 2 a 4 dias, onde eram discutidos problemas e soluções para a melhoria da gestão do programa. Manifestações sobre o problema da comunicação nestes relatórios é uma constante. Pelos documentos, não é possível identificar com clareza quais os gargalos comunicacionais, e foi com este objetivo também que esta pesquisa foi pensada – criar uma ferramenta capaz de guiar os gestores locais a apontarem as demandas no campo comunicacional da gestão interfederativa – mas antes de chegar aos resultados desta investigação, que serão apresentados no capítulo 5, é importante considerar 2 aspectos fundamentais sobre o problema.

Um reside no próprio desenho de governança do Programa e as respectivas atribuições de cada ente federativo dentro deste modelo de gestão descentralizado, somado ao fato do Programa Bolsa Família estar em constante aperfeiçoamento, ajustes e revisões no nível federal, sujeito às agendas governamentais e, conseqüentemente, modificações de sua legislação para acompanhar as transformações do contexto econômico, político e social. O outro aspecto é o caráter por vezes hermético da linguagem dos atos normativos do Programa, que por sua vez, são o produto de toda a pactuação realizada a nível interfederativo e principal ferramenta de gestão dos trabalhadores do PBF, somada à diversidade de experiências e os diferentes graus de instrução dos receptores das mensagens. Estas duas características representam um grande desafio comunicacional e demandam ações de comunicação pública governamental de caráter estratégico, sistêmico, técnico, educacional, regular, contínuo e constante e produção de conteúdo de forma acessível e simplificada⁴⁰.

Neste contexto, CAVALCANTI, PIRES e LOTTA⁴¹, em referência a LIPSKY, afirmam que a discricionariedade é muitas vezes desejável ao desempenho das funções da burocracia de linha de frente, que lida continuamente com situações imprevistas e emergentes, fato que coloca a burocracia de nível de rua em uma situação paradoxal: de um lado, suas funções são frequentemente “programadas”, no sentido de serem realizadas para atingir os resultados desejados de seus órgãos públicos ou das políticas públicas; e de outro lado, seu trabalho requer um alto grau de adaptação e responsividade a casos individuais complexos.

A discricionariedade do gestor público e as dificuldades que ele enfrenta ao se ver na necessidade de compreender, decodificar e muitas vezes, adaptar as normas do programa à

⁴⁰ Sobre esta afirmação há evidências por meio de relatos colhidos junto aos coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, em Encontros e Mesas Técnicas, divulgados em relatórios e atas de reuniões, que estão disponíveis na página do Ministério da Cidadania, em [Bolsa Família — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/bolsa-familia). É possível consultar neste sítio os relatórios de encontros ocorridos entre 2017 a 2020. Neles, há diversas menções sobre os problemas de comunicação sob os mais diversos aspectos, que serão analisados no decorrer da pesquisa.

⁴¹ CAVALCANTI, Sérgio. PIRES, Roberto. LOTTA, Gabriela. *Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua*, In **Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Brasília: 2018.

realidade do cotidiano da gestão e os impactos que isso traz à visão sobre a qualidade da comunicação do Governo Federal com eles também é uma das investigações desta pesquisa.

Um dos objetivos deste estudo foi traçar um perfil dos gestores, seus valores e suas crenças, tanto políticas de modo geral como em relação aos programas sociais com os quais trabalham e o público que atendem, considerando que este aspecto tem impacto na adesão às diretrizes do Governo Federal para a gestão do programa. Os resultados desta investigação também serão abordados no capítulo 5.

2.2.2 – FATO OU FAKE? Capacidade estatal, lacunas comunicacionais, mitos e preconceitos sobre programas sociais de transferência de renda

Outra evidência de lacuna comunicacional que esta pesquisa investiga é a hipótese de que programas sociais de transferência de renda ainda estejam sujeitos a crenças, mitos e preconceitos, já bastante superados na literatura acadêmica⁴². De acordo com estes estudos, o programa ainda é bastante afetado por ideias de senso comum como, por exemplo, de estímulo à preguiça, à natalidade e à dependência, embora haja diversas evidências científicas que comprovem a inexistência destas associações. E estas crenças, que se confundem com a relação que historicamente o país possui com a pobreza e a desigualdade social na formação da sociedade brasileira⁴³, afetam a qualidade do atendimento na ponta, além de gerar ruídos, dificuldade de acesso de quem mais precisa de atendimento e enfraquecimento da política em geral. Mas qual é a origem destas ideias?

Jannuzzi (2022), em seu trabalho sobre informações estatísticas e políticas públicas de desenvolvimento social e combate à fome (PDSCF) no Brasil entre 2004 e 2014 aponta o descrédito e descontentamento que sempre incidiram sobre a pauta social pela opinião pública e em amplos setores da sociedade brasileira. Um assunto historicamente em disputa nos centros de pesquisa, na mídia, em segmentos médios dito “esclarecidos” e setores do Judiciário, que demonstram uma avaliação bastante crítica e negativa de como são formuladas e implementadas as políticas públicas no país.

“Acusações de “corrupção”, “ineficiência” e “descompromisso” são reiteradas no imaginário coletivo da classe média, nas experiências cotidianas da população usuária de serviços públicos, nas manchetes e matérias da mídia impressa e televisiva”. (Jannuzzi, 2022)

⁴² Campello, Tereza, Neri, Marcelo Côrtes (org). *Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania* – Brasília : Ipea, 2013.

⁴³ ORTIZ, R. **Cultura brasileira e identidade nacional**. São Paulo: Brasiliense, 1985.

Desde que o Programa Bolsa Família foi criado, em 2003, ele precisa lidar com narrativas de que as Políticas de Desenvolvimento Social são “*ações simplórias de assistencialismo inconsequente, com efeitos sociais indesejados*” em discursos no Parlamento, matérias e editoriais em jornais. E sob estas bases que a opinião pública vem se formando desde então.

O autor relata este quadro para defender que foi a partir dele e da necessidade de enfrentar estas narrativas difusas que o MDS se viu impelido a promover uma inovação institucional. Jannuzzi demonstra em seus estudos que o MDS passou a considerar fortemente a importância de evidências/dados e investir no fortalecimento desta área, que veio junto com um processo de profissionalização da gestão como um todo (retomada dos concursos de servidores federais e ampliação das carreiras técnicas de Estado, a criação do MDS e a aglutinação do conjunto de áreas programáticas de políticas sociais nele, a criação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (Sagi), em 2004 e o uso de informação estatística com espaço crescente nos documentos oficiais).

Como eram pressionadas para apresentar resultados, o aprimoramento da capacidade técnica-burocrática acabou sendo uma imposição inexorável nesse contexto, como o desenvolvimento de indicadores e pesquisas, customizados para cada fase do ciclo de implementação dos programas.
(Jannuzzi, 2022)

Jannuzzi afirma que as estatísticas fortaleceram as capacidades estatais e aprimoraram a capacidade técnica-administrativa, fornecendo insumos para o exercício cada vez mais profissionalizado e complexo de desenho e gestão de políticas públicas, além de contribuírem para ampliação da capacidade político-relacional, por meio da possibilidade de construção de narrativas consistentes e legitimadas usadas no convencimento de atores políticos e na argumentação nas disputas políticas.

“Um acervo informacional mais amplo possibilitou maior rigor técnico na formulação e avaliação de políticas públicas, potencializando a efetividade das mesmas”. (Jannuzzi, 2022)

O que está em pauta neste estudo é a hipótese de que os esforços de aprimoramento da capacidade técnica-burocrática de governo que o autor relata para assuntos estatísticos e a estruturação e o fortalecimento no campo informacional e de produção de dados experimentados pelo MDS não foram acompanhados pela evolução institucional na área comunicacional do órgão. Se por um lado, há o uso bem-informado das estatísticas na gestão de políticas públicas, e se este cenário de desinformação se confirmar, elas definitivamente não foram bem comunicadas. No período estudado, as assessorias de comunicação foram ocupadas quase que exclusivamente por servidores comissionados, sem vínculo efetivo, e por

equipe terceirizada, contratada por meio de empresa de comunicação, com alta rotatividade e muito atrelada às vontades dos dirigentes da ocasião e das agendas particulares deles.

Uma das consequências deste cenário é que apesar de toda a profissionalização na área informacional, de produção de dados e gestão do conhecimento aqui descrita, o programa ainda não dá conta de combater desinformação com a mesma rapidez e a eficiência de disseminação que são fabricadas. Produziu-se muita evidência científica qualificada, mas a divulgação não acompanhou estes avanços. Jannuzzi apresenta resultados de pesquisas nacionais realizadas em 2012, 2014, que demonstraram que ao mesmo tempo em que a maioria dos respondentes consideravam que o valor do benefício médio do Bolsa Família é muito baixo ou que o programa melhorou a vida das pessoas pobres no Brasil, especialmente das crianças, mais de 60% delas também concordavam com a premissa de que “há pouco controle sobre quem deve de fato receber o programa”, que ele “favorece a acomodação dos beneficiários” e “incentiva as pessoas a terem mais filhos para receber o benefício”. Esta questão também será abordada no questionário com gestores.

Tampouco há indícios de que a gestão da comunicação no MDS é vista como estratégica. Uma análise dos relatórios de gestão da CGU⁴⁴ entre 2010 e 2019 revela que embora tenha um setor de comunicação atrelado ao gabinete ministerial e com equipe numerosa, o tema nunca foi relatado como estratégico, dentre as entregas do ministério ou sua gestão institucionalmente mensurada como qualidade de gestão. Não há documentos públicos disponíveis sobre planejamento estratégico comunicacional. Há, outrossim, uma visão muito imediatista da comunicação, pouco estruturada e sem olhar de planejamento de Estado.

A experiência do Auxílio Emergencial ilustra bem a afirmação acima. No período de sua vigência, havia vários atores envolvidos no processo de execução principalmente MC, Caixa e Dataprev, mas não havia uma divisão de tarefas comunicacionais clara entre eles, uma comunicação organizacional como Brandão menciona conceitualmente. Em muitos momentos, a Caixa tomou a frente na comunicação mais ampla, de massa, com a população, e se colocava como o agente portador das novidades com a imprensa e no relacionamento com ela; parecia que era aquele banco e não o Governo Federal o gestor do AE. O Ministério da Cidadania aproveitou muito da experiência do PBF e as ações operacionais corriqueiras para o AE foram feitas “na inércia”. A parte que envolvia mais inovações e adaptações, ficou mais sob responsabilidade da Caixa e da Dataprev. As demandas de beneficiários e de imprensa eram

⁴⁴ Todos os relatórios de gestão estão disponíveis em <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/38846>.

um “jogo de empurra” em que todos e ninguém se sentiam responsáveis por tratar e resolver determinadas demandas.

Jannuzzi citando Arretche (2020) para abordar a hipere Exposição à desinformação a qual estamos a cada dia mais sujeitos, diz que uma informação sistematicamente repetida se torna familiar, de modo que tendemos a aceitar como corretas ‘novidades’ que apenas confirmam o que já acreditávamos. Quem quiser contrariar o que se tornou socialmente aceito tem que apresentar muitas doses extras de evidências, e quem nada “a favor da corrente”, está dispensado delas.

Este é mais um dos desafios comunicacionais que os programas sociais enfrentam atualmente. E não será possível vencer com soluções improvisadas. Assim como a informação estatística tem uma relevância estratégica e seu arranjo institucional deve ser conduzido como tal, a comunicação também deve ser tratada com a mesma importância e prioridade na agenda pública e governamental.

Se as estatísticas emprestam “credibilidade” para a disputa de narrativas, é na comunicação de qualidade de seus resultados que a credibilidade e a formação de opinião se constituem. Se as políticas sociais e mais especificamente os programas de transferência de renda aqui tratados são comprovadamente reconhecidos pela efetividade na redução da pobreza, é no campo comunicacional que a disseminação, a compreensão, o convencimento e a legitimação desta informação ocorrem. Por isso, faz-se urgente que o Governo Federal comece a olhar para a gestão da comunicação de maneira estratégica, buscando fortalecimento do aparato técnico, da mesma forma que fez no campo informacional.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

O desenho e a construção de sistemas de avaliação precisam refletir o caráter sistêmico e complexo das políticas públicas, principalmente na área social e, portanto, não pode ser fragmentado.

Como se trata de uma pesquisa de Avaliação de Política Pública com foco em avaliação de processos comunicacionais, entre todas as linhas teórico-metodológicas da Teoria da Comunicação, os autores que seguem uma abordagem analítica ligada ao racionalismo pós-positivista, tanto no campo da comunicação quanto no campo das políticas públicas, serão os mais adequados para a construção do quadro teórico de referência desta pesquisa. É inegável que o caráter interdisciplinar e complexo presente nos pressupostos desta linha metodológica permite aos seus adeptos desenvolverem análises mais abrangentes sobre os aspectos socioculturais da sociedade contemporânea.

Além disso, a metodologia qualitativa ensinada por seus pesquisadores permite uma visão muito mais próxima da realidade dos fatos e das situações sociais por ser baseada em estudos etnográficos com enfoque nos valores sentidos e vividos dos indivíduos e grupos nas práticas cotidianas, em detrimento à perspectiva de análise universal e dualista, por meio de conceitos de poder cultural, dominação e resistência. Consequentemente, e principalmente para o problema de gestão da comunicação a ser tratado neste projeto, o olhar para os problemas existentes na instituição foco desta intervenção sob a ótica crítica oferecerá ferramentas muito mais eficazes para a aproximação da realidade da instituição e dos atores nela envolvidos e a compreensão dos ruídos de comunicação percebidos, com vistas à elaboração de propostas de soluções efetivas e transformadoras destas questões.

É sob esta ótica reflexiva e complexa da política, orientada ao design de gestão pública, partindo do pressuposto de que as decisões em políticas públicas devem ser baseadas pelo contexto, e que o contexto é dinâmico, interdependente da sociedade e do ambiente, além de funcional e pluralista (MORIN, 2005), que a presente pesquisa pretende atuar.

Este trabalho levará em consideração também a abordagem habermasiana de racionalidade comunicativa e da linguagem, para entregar uma avaliação qualitativa instrumental do processo comunicacional dentro dos programas de transferência de renda do Governo Federal e a qualidade da relação interfederativa entre os 3 níveis de governo para a gestão dos programas sociais do Governo Federal.

A Teoria Habermasiana considera a importância de um conjunto plural de vozes que não apenas aquelas vinculadas à esfera pública dominante. O debate não advém exclusivamente do saber letrado ou nobre, mas das experiências cotidianas que o mundo da vida reserva. De acordo com Nobre e Gil⁴⁵, para Habermas, a esfera pública é, “*antes de mais nada, um domínio da nossa vida social onde algo como a opinião pública pode se formar*”. São condições para isso: a igualdade de oportunidades para a participação dos cidadãos e a ausência de coerção para que possam expressar-se publicamente”. A esfera pública é descrita a partir de 2 elementos: publicidade e crítica. A primeira torna o argumento público, enquanto a segunda, torna possível confrontar opiniões. Por meio do debate racional, possibilita que demandas sejam identificadas, processadas e conduzidas ao Estado, na expectativa de um retorno na forma de políticas eficientes e satisfatórias. A legitimação do Estado democrático se daria, portanto, a partir da prática comunicacional.

Na Comunicação Pública, o interesse coletivo é o elemento normatizador da esfera pública. Esta normatização para o fomento do debate permite pensar um modelo de circulação de poder entre o centro do sistema (formado pelas instituições administrativas do Executivo, Legislativo e Judiciário) e a periferia (associações civis, igrejas, academias, ligas, instituições culturais que atuam nos ambientes carentes de maior auto-organização). Esta relação é baseada na interdependência: os que estão no centro precisam da legitimação (para o qual o voto é um instrumento privilegiado) da periferia, onde são tematizadas e discutidas as questões consideradas relevantes e de interesse comum para a sociedade. A partir do debate racional, essas questões são encaminhadas para o núcleo, onde são deliberadas, mas já tendo sofrido, neste ponto uma inversão na origem da demanda.

Complementarmente, Barzelay⁴⁶ considera que as práticas gerenciais são processos que requerem que sejam estudadas como um todo, de forma integral, dentro de um contexto dinâmico que possibilite reconstruir a complexidade da interação entre ações, tempo e contexto.

Neste sentido, para dar conta dos objetivos propostos, é necessário percorrer toda a trilha dos processos comunicacionais do Programa Bolsa Família, todas as camadas do processo, de modo interseccional, não só observando o fenômeno nos 3 níveis de governo, partindo do Governo Federal até chegar nos burocratas de nível de rua⁴⁷, como também os ajustes que

⁴⁵ NOBRE, Heloiza Helena Matos, GIL, Patrícia. **Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública**. Revista Eptic Online. São Paulo, 2013.

⁴⁶ BARZELAY, M. **Gestão Pública como uma Disciplina Profissional Orientada ao Design**. Cheltenham, UK. Edward Elgar: 2019.

⁴⁷ Conceito dado por CAVALCANTI, Sérgio. PIRES, Roberto. LOTTA, Gabriela. **Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua**, In **Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Brasília: 2018.

acontecem no fluxo de comunicação até chegar nos beneficiários, levando em consideração todas as dimensões da existência do indivíduo no que tange ao acesso e à permanência ao Programa Bolsa Família.

Segundo Rodrigues e Boullosa⁴⁸, as pesquisas avaliativas devem ir além da medição funcional de custo-benefício, e agregar múltiplas dimensões que envolvem a gestão social – os valores e seu aspecto político, as intersubjetividades, as complexidades subjacentes a determinado problema de política pública, em especial *“experiências de transformação social que compartilham dos valores da gestão social, sejam elas ativadas por diferentes escalas e conjuntos de atores, mas que nem sempre conseguem ser objeto de percursos avaliativos e monitorativos”*. (RODRIGUES E BULLOSA, 2014).

3.1 Gestão Pública Orientada Ao Design

A presente pesquisa também estabelece estreito diálogo com a lógica de gestão pública orientada ao design e com alguns de seus autores que seguem a linha de abordagem da teoria prática de gestão pública voltada ao campo profissional, como Barzelay, Simon, Porter, Fayol e Moore e de recuperação do design de Celucci.

Segundo Barzelay (2019), a criação de valor público depende do desenvolvimento e da entrega de programas públicos, e esse desenvolvimento e entrega de programas depende de uma boa gestão. Assim, é muito importante se debruçar na compreensão de como determinado programa funciona, compreender suas partes, buscando decifrar a operação de modo funcional, orgânico.

Neste mesmo sentido, Celucci⁴⁹ aborda em seu trabalho a importância de uma comunicação eficaz e o estabelecimento de interações eficientes entre as várias partes que compõem um sistema durante o desenvolvimento e a execução de um projeto ou programa. Esta comunicação é feita através de planejamento adequado, rastreamento e parceria entre as partes envolvidas na busca de um relacionamento mutuamente benéfico a fim de melhorar a eficácia e eficiência de determinado programa.

Segundo o autor, a fase inicial de planejamento para a realização do produto deve avaliar as necessidades da missão e identificar os problemas que devem ser atacados, que engloba

⁴⁸ RODRIGUES, R. W. S. & BOULLOSA, Rosana F. **Avaliação e Monitoramento em Gestão Social: Notas Introdutórias**. Revista Interdisciplinar de Gestão Social. UFBA: 2014.

⁴⁹ CELLUCCI, T. **Developing operational requirements: A guide to the cost-effective and efficient communication of needs**. Washington, DC: Department of Homeland Security, 2008.

identificar os recursos necessários para executar as funções necessárias, apontar as lacunas e deficiências e documentar os resultados da análise.

Celucci (2008) também considera que um produto bem-sucedido deve satisfazer as necessidades de determinados grupos ou organização, e que para tal, ele deve ter capacidade de produzir resultados positivos mensuráveis.

As Técnicas Analíticas de Planejamento Estratégico deste autor são bastante relevantes à medida que analisa os problemas de gestão pública a partir da ideia de valor que os serviços prestados trazem aos cidadãos que o utilizam. Ele considera que a avaliação de programas e a análise custo-benefício podem ser guiadas para ajudar a cumprir essa missão, mas que elas devem também ser combinadas com análises filosóficas e legais de justiça social, de equidade fundamental e quaisquer direitos individuais que possam ser afetados pelas operações de uma organização.

Em consonância com a linha de gestão orientada ao design, a ideia do propósito de satisfazer as necessidades sociais dialoga com a teoria prática de gestão estratégica no governo de Mark Moore⁵⁰, de organização pública, visão estratégica, intencionalidade e criação de valor público.

Para Moore, é importante que um gestor público assuma uma atitude de cocriação, frente aos desafios de gestão que o cargo lhe impõe, que saia do insulamento burocrático e atue com sensibilidade visando dar conta das necessidades do público que ele atende, e não agindo estritamente de acordo com as regras dadas pelo jogo político e burocrático.

Dentro da linha teórica do design, outro autor que deve ser mencionado aqui por possuir alinhamento com os princípios defendidos pela presente metodologia de pesquisa e seus objetivos é Porter⁵¹, com sua teoria da cadeia de valor e geração de resultados, que defende que um programa público deve prestar um serviço e trazer um valor às pessoas, e que dentro deste contexto é muito importante construir uma cadeia de valores levando em consideração a interdependência entre as peças e pedaços de uma ação, buscando encontrar respostas sobre como encaixam como um todo funcional.

Celucci (2008) considera que a principal razão pela qual os programas ou projetos não obtêm êxito se deve às falhas de comunicação, que advêm da falta de requisitos detalhados no início de um programa ou projeto. Segundo o autor, os esforços investidos no início para desenvolver

⁵⁰ MOORE, M. **Criando valor público: gestão estratégica no governo**. Rio de Janeiro: Uniletras, 2002.

⁵¹ PORTER, M. **Vantagem competitiva: criando e sustentando desempenho superior**. Rio de Janeiro, Campus/Elsevier, 1989.

uma compreensão clara dos requisitos geram resultado positivo dos programas, além de aumentar a eficiência e o desempenho.

Complementarmente aos autores mencionados, Cellucci (2008) defende a importância de estabelecer requisitos e hierarquizá-los para mensurar resultados e o valor. Segundo o autor, os requisitos fornecem critérios e métricas detalhadas para testar, avaliar e medir objetivamente a eficácia de uma possível solução, respaldando decisões. Os requisitos, portanto, destinam-se a definir problemas, e quando bem elaborados, permitem uma variedade de soluções, cada uma com suas próprias vantagens e desvantagens, a serem consideradas como formas potenciais de resolver um problema.

Sobre este último aspecto da teoria prática de recuperação de design de Cellucci (2008), é possível estabelecer ainda relação com a teoria prática de gestão para solução de problemas de Simon⁵², baseada em organização, tomada de decisão e design. O autor defende uma atividade coordenada e a mobilização de vários domínios de conhecimento para a solução de problemas. Para Simon, os projetos de design se constituem de várias funções, como análise, síntese, testagem e avaliação, e os elementos funcionais não são apenas diferenciados; eles são interdependentes. Na mesma linha, Fayol⁵³ defende a ideia de empreendimento como um organismo que, para sobreviver e prosperar, realiza funções de diversas dimensões.

A teoria prática de recuperação de design para avaliação da comunicação

Por fim, considerando a importância já discutida neste trabalho de adotar uma abordagem de gestão pública baseada em projetos, em que se deve realizar diagnóstico, decupar o problema e apontar soluções inovadoras a partir da avaliação do problema de gestão sob um viés sistêmico e integrado, a fim de gerar valor público, esta pesquisa recruta a teoria prática de recuperação de design de *Chilkofsky e Cross*⁵⁴, baseada na engenharia reversa, para atingir os propósitos de gestão pública orientada ao design.

Assim como acontece com o processo de engenharia reversa no campo da informática ou da inteligência artificial, a aplicabilidade na gestão pública pode ser útil para analisar quaisquer

⁵² SIMON, Herbert. **As Ciências do Artificial**. Universidade Carnegie-Mellon: Almedina, 1981.

⁵³ FAYOL, H. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo, SP: Editora Atlas, 1989.

⁵⁴ CHILKOFSKY, E. AND CROSS, J. **Reverse Engineering and Design Recovery: a Taxonomy**. IEEE Software, 1990. De acordo com os autores, a engenharia reversa é o processo de desconstruir um objeto para analisa-lo, identificar os princípios tecnológicos, o funcionamento e os componentes do sistema, através da análise de sua estrutura, função e operação, e suas interrelações, e criar representações dele em uma nova forma ou em um nível mais alto de abstração. O objetivo da engenharia reversa é aumentar a compreensibilidade geral de um determinado sistema, para poder controlar os atributos e lidar com a complexidade, além de extrair informações relevantes para a tomada de decisões, controlar melhor os processos e consequentemente os produtos de um sistema e sua evolução, gerar visões e pontos de vista alternativos e novas perspectivas por permitir uma visão mais macro, gerencial, estratégica e abstrata. Além disso, o método recupera informações perdidas, incluindo modificações, através da possibilidade de preservar o histórico das mudanças.

ameaças em determinado projeto e possibilitar a elaboração de ações defensivas mais bem direcionadas, minimizando ou até mesmo revertendo eventuais efeitos deletérios de uma determinada política ou programa. Por levar em conta uma visão macro, sua aplicação gera conhecimento e aprendizados para modificar uma política em curso, corrigir as falhas ou adaptá-la a um novo ambiente ou cenário.

À medida que a adoção da prática de recuperação do design através de técnicas de engenharia reversa “desmonta” um sistema complexo para analisar separadamente cada uma de suas partes e destas partes com cada um dos componentes, ela permite realizar verificações no sistema de modo integral, em relação ao desenho pretendido.

3.2 Pós-positivismo e Estudos Críticos na Avaliação de Processos de Comunicação Pública

Outra linha teórica bastante presente neste trabalho é a dos Estudos Críticos. Em linhas gerais, os pressupostos desta escola estão muito alinhados ao modo de olhar e compreender os problemas de gestão pública e o desenvolvimento de avaliação desta pesquisa, ao defender uma postura reflexiva em relação ao campo, tendo a ‘prática’ como o lócus de construção de significados sociais” (Boullosa, 2015), e propor a centralidade da linguagem como principal dimensão de análise nos processos de políticas públicas, *“elegendo a interpretação como método, os argumentos como principais materiais de pesquisa e o pós-positivismo como propósito”* (Boullosa, 2015).

Os Estudos Críticos partem de uma crítica aos princípios positivistas e neopositivistas dominantes na ciência das políticas públicas até então: ênfase no empiricismo, uso de técnicas de amostragem e procedimentos de coleta de dados, medição de resultados, desenvolvimento de modelos causais com poder preditivo, separação rigorosa entre fatos e valores e a lógica de categorizações fixas de vida natural e social. Eles seguem uma linha de construção de pensamento pós-positivista, que reconhece a importância do papel de julgamentos sociais e interpretativos na constituição de qualquer forma de análise, com uma abordagem multimetodológica que abre a porta para uma forma mais sutil e complexa de rigor. Junto com a análise quantitativa, a orientação pós-positivista inclui as perspectivas histórica, comparativa, filosófica e fenomenológica. A pesquisa empírica quantitativa, neste contexto, perde seu privilégio afirmativo entre os modos de investigação, embora continue a ser um componente importante da construção da teoria, já não ocupa o centro das análises.

O foco dos Estudos Críticos muda da racionalidade estrita trazida pelo empiricismo para a natureza do contexto situacional e para os processos discursivos que moldam tal construção. De acordo com esta lente cognitiva no campo das políticas públicas, são as configurações socioculturais que dão propósito e significado ao completo entendimento dos achados científicos, e na busca de generalizações de valor neutro.

Esta escola tem como referência Frank Fischer⁵⁵. O autor norte-americano, em suas obras, escancara as limitações do método positivista, que ele chama de “orientação tecnocrática”, e defende a importância da relativização dos fatos sociais para análise de problemas de políticas públicas. O autor faz uma crítica bastante contundente ao racionalismo positivista, apontando a dificuldade deste método em desenvolver uma ciência preditiva ou “conhecimento útil”. Inspirado na crítica ao cientificismo racionalista e na ênfase da dimensão da comunicação na linguagem de Habermas (1986), Fischer constrói suas ideias baseando-se na argumentação, interpretação e discursividade reflexiva, e defende “mover-se para fora de cada estrutura de análise para examiná-las a partir de novas estruturas”. O pós-positivismo é descrito por Fischer mais como uma orientação epistemológica, contrária à compreensão objetivista da realidade social, do que como uma filosofia da ciência (Boullosa, 2015).

Segundo Fischer (2016), o neopositivismo é válido como ponto de partida epistemológico. Ajudou a ciência social em sua busca por generalizações causais quantitativamente replicáveis, mas as análises em políticas públicas baseadas nas ciências “duras”, com seu apego de objetividade e de prova, não dão conta de abordar a complexidade multidimensional da realidade social presente nas políticas públicas, enquanto a pesquisa empírica da orientação discursiva pós-positivista, pressuposto dos Estudos Críticos, se baseia em um quadro interpretativo mais amplo. Fischer acreditava que o propósito dos estudos pós-empiristas, em contraposição ao racionalismo instrumental, é a busca desinteressada da verdade.

Para o autor, a sensibilidade às circunstâncias contextuais de uma questão ou de um problema é algo basilar, e o *policy maker* deve levar em conta as mediações das intersubjetividades históricas e culturais na análise das políticas públicas. Para Fischer, um modelo discursivo de investigação em políticas públicas deve incluir a investigação empírica. No entanto, dados quantitativos são apenas uma parte de um conjunto mais amplo de fatores que contribuem na estruturação da conclusão, e a aceitabilidade das conclusões depende, em última análise, da gama completa de interconexões, não apenas dos resultados empíricos.

⁵⁵ - FISCHER, Frank. Para além do empirismo: policy inquiry na perspectiva pós-positivista. Revista NAU Social - v.7, n.12, p. 163-180 Maio/Nov 2016. WWW.NAU.ADM.UFBA.BR.

Nos Estudos Críticos, o pesquisador ainda recolhe os dados, mas agora ele tem que situá-los ou incluí-los no quadro interpretativo que lhe dá sentido. A conclusão como um todo pode, de fato, ser mais bem compreendida como um argumento, em vez de uma prova indutiva ou dedutiva. A estrutura de um argumento de políticas públicas para Fischer “é uma mistura complexa de declarações factuais, interpretações, opinião e avaliação”. O argumento fornece os elos entre os dados e as informações com as conclusões de uma análise, e o pós-positivismo busca estabelecer interconexões entre os dados empíricos, os pressupostos normativos, os julgamentos interpretativos envolvidos no processo de coleta de dados, as circunstâncias particulares de um contexto situacional (em que os resultados são gerados e/ou para que as conclusões aos quais se aplicam), e as conclusões específicas.

Em relação às evidências, para os Estudos Críticos, fato e valor são indissociáveis. Portanto, as análises já não diziam respeito a um rol estreito de evidências – problematizadas em termos de objetividade e consequencialidade – mas, que passava a ser construída em termos de valores, de subjetividade e de juízo. A grande contribuição de uma ciência social crítica é orientar-se para a problematização de padrões normativos e de suposições ainda não examinadas, desnaturalizando-os. Para este grupo, já não bastava ser interpretativo. Era preciso ser, também, crítico, o que, naquele momento, significava ser argumentativo (Boullosa).

A ideia de consenso também é ressignificada nos Estudos Críticos, que deixa de ser ancorado na reprodução de testes empíricos e confirmação estatística para emergir de uma interação discursiva ou confronto dialético e ser construído através de uma síntese de pontos de vista concorrentes, que Fischer (2016) chama de “conversa de aprendizagem”, e o conhecimento passa a ser entendido mais como “crença aceita” consensualmente do que como prova ou demonstração; uma cadeia de decisões interpretativas, tanto sociais quanto técnicas, construída por pesquisadores em determinadas épocas e lugares.

Para Fischer, a complexidade do domínio social, de onde partem as explicações para resolução de problemas de políticas públicas, tornava explicações racionalistas limitadas, pois ele é constituído de uma imensa quantidade de fenômenos e experiências. Assim, verdades são mais bem descritas como interpretações científicas ou crenças baseadas em um conjunto de decisões técnicas e sociais. Por isso, os cientistas sociais só podem interpretar o significado dos seus resultados a partir uma série de explicações e entendimentos que são eles próprios produtos de outras interpretações. Neste sentido, outra virada epistemológica que Fischer provoca é em relação ao papel do especialista em Políticas Públicas. Para o autor, “o analista crítico é um sujeito que se vê implicado, também normativamente, nos processos que pesquisa – comprometido com a construção da democracia e reconhecendo que a linguagem é uma estrutura de poder” (Boullosa, 2014).

Pelo pressuposto crítico, a análise de Políticas Públicas deve ser participativa, e o especialista deixa de ser o sujeito dono da verdade dos fatos, fornecedor de respostas técnicas com objetivo intelectual de explicar ou compreender determinada realidade, e passa a estabelecer uma relação participativa ou colaborativa com o cidadão/cliente, dotado de ação construtiva, capaz de facilitar a aprendizagem pública, o empoderamento político e a discussão ABERTA essencial para um contexto participativo.

“Em lugar de se perceberem como sujeitos racionais decisionistas, em busca dos meios mais adequados para se alcançar um determinado fim pré-estabelecido ou, ainda, como pessoas que fornecem dados “duros” para políticos ou formuladores de políticas públicas, enxergar-se-iam inseridos em processos críticos de aprendizagem, em que arrogariam o papel de facilitadores do diálogo; de produtores de argumentos e de evidências que embasam o debate público; de conselheiros, capazes de distinguir a boa da má construção discursiva: o papel de verdadeiros atores políticos em ação, conformadores de uma multiatorialidade”. (BOULLOSA, 2014).

Boullosa (2014) considera que o novo olhar conceitual dos Estudos Críticos trouxe ganhos ontológicos, epistemológicos, analíticos, metodológicos, empíricos e deontológicos ao desenvolvimento do campo científico da Política Pública. Os principais avanços foram a desnaturalização, a linguagem concretizada em estruturas comunicativas de fala, de narração, de argumento e de valor em que os significados, os valores e as estruturas de poder se tornam mais evidentes no nível mais profundo, a construção de uma escala intermediária, capaz de relacionar os achados de um olhar micro, sobre a linguagem e suas estruturas com as macro teorias e a reavaliação da postura normativa da pesquisa, liberando-a da imposição prescritiva, que predominava até então no campo de estudos em políticas públicas.

Neste sentido, é possível relacionar o desenho de gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e os instrumentos utilizados pelo programa com a perspectiva democrática e participativa da política pública, condizente com os pressupostos da Escola Crítica⁵⁶.

⁵⁶ O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é descentralizado e interfederativo e comporta quatro tipos de gestão: da União, do Distrito Federal, dos estados e dos municípios, cada ente com responsabilidades compartilhadas e interdependentes. As responsabilidades da União passam principalmente pela formulação, apoio, articulação e coordenação de ações. Os estados, por sua vez, assumem a gestão da assistência social dentro de seu âmbito de competência, tendo suas responsabilidades definidas em norma operacional específica (NOB/Suas). No caso da gestão municipal e do Distrito Federal, são possíveis três níveis de habilitação ao Suas: inicial, básica e plena. A gestão inicial fica por conta dos municípios que atendam a requisitos mínimos, como a existência e funcionamento de conselho participativo e deliberativo, fundo e planos municipais de assistência social, além da execução das ações da Proteção Social Básica com recursos próprios. No nível básico, o município assume, com autonomia, a gestão da proteção social básica. No nível pleno, ele passa à gestão total das ações socioassistenciais. O processo de gestão do Suas conta também com instâncias de pactuação, que são a Comissão Intergestores Tripartite (CIT) e as Comissões Intergestores Bipartite (CIBs). A CIT é um espaço de articulação e expressão das demandas dos gestores federais, estaduais e municipais. Ela negocia e pactua sobre aspectos operacionais da gestão do Suas e, para isso, mantém contato permanente com as CIBs, para a troca de informações sobre o processo de descentralização. As CIBs são instâncias estaduais destinadas à interlocução de gestores, constituídas por representantes do Estado e dos municípios, que representam os interesses e as necessidades da região, referentes à assistência social. Elas negociam e pactuam sobre aspectos da organização e gestão do Sistema Estadual de Assistência Social, observando as deliberações do Conselho Estadual de Assistência Social, a legislação vigente e as orientações da CIT e do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Todas as suas pactuações são encaminhadas ao Conselho Estadual para conhecimento, apreciação e/ou deliberações e aos conselhos municipais, CIT e CNAS para conhecimento.

É certo que a partir do momento que a centralidade interpretativa se desloca dos dados brutos para as intersubjetividades sociais, a argumentação e a reflexividade, o planejamento linear ou racionalista fica relegado ao segundo plano de análise e perde força como instrumento de análise e processo decisório em políticas públicas. No entanto, se considerarmos que os eventos em investigação nunca são fixos e, como Fischer coloca, *“o terreno social está sempre mudando”*, se quisermos explicar e compreender adequadamente a mudança, a perspectiva crítica é crucial. Precisamos identificar e reconhecer que a sociedade – como um sistema de poder e dominação que envolve luta política e social – está sempre passando por mudanças. Neste contexto, é papel do analista reexaminar regularmente os pressupostos que informam suas atividades como prática institucional, pois *“as estruturas sociais que são impostas a essa realidade móvel continuam a viver depois de terem perdido seus propósitos e significados originais”* (FISCHER, 2016).

3.3 Complexidade, Teoria dos Sistemas e o processo avaliativo de comunicação pública

De acordo com Rodrigues e Boullosa (2014), a avaliação é um processo que envolve diferentes atores, direta e/ou indiretamente (...) e todos possuem suas crenças, valores, preconceitos e outras subjetividades que influenciam no processo, formando uma trama de valores. As dimensões do desenho de avaliação, portanto, não devem ser vistas linearmente, nem separadamente. Dentro deste contexto, a observação continuada requer uma etapa preparatória, a fim de se identificar, dentro do objeto a ser observado e das características levantadas sobre ele, as suas dimensões relevantes e significativas, *“de modo a permitir sua descrição precisa, sua previsão de ocorrência, seu comportamento e seus resultados, a ponto de ser possível reproduzir como ele aconteceria a partir dessas dimensões e dinâmicas de funcionamento”*.

Complementarmente, tanto as respostas aos problemas durante o desenho de implementação e avaliação de resultados e impactos quanto o monitoramento de uma determinada política não devem ser vistos de forma estritamente racional ou funcionalista, desconsiderando a interdependência dos contextos sociais e ambientais durante os processos de Monitoramento e Avaliação.

Dada a importância de trazer aos processos de Monitoramento e Avaliação (M&A) um enfoque mais humanista, que considera a influência da cultura e os aspectos que relativizam os

resultados “duros” de pesquisas estritamente quantitativas, como já apontava Lasswell⁵⁷, já que estes últimos não dariam conta de trazer respostas às complexidades dos problemas trazidos pelas políticas públicas, a Teoria dos Sistemas traz uma importante contribuição para este debate.

O desenho e a construção de sistemas de M&A também precisam refletir o caráter sistêmico e complexo das políticas públicas, principalmente na área social, e portanto, não pode ser fragmentado. A interdisciplinaridade deve superar a fragmentação, e neste sentido, a aplicação da Teoria dos Sistemas, por ser um método de abordar a complexidade em termos de totalidade do objeto, é de fundamental importância para construção de sistemas de M&A de políticas públicas.

O modelo cibernético (RODRIGUES) considera que o desenho de monitoramento deve ser sistêmico, com Inteligência adaptativa, integrado, admitindo a possibilidade de múltiplas interpretações, as próprias parcialidades e as limitações ambientais, precisam admitir quadros valorativos e lidar com outros sistemas, suas partes são codependentes e suas propriedades envolvem diferenciação/decomposição, integração e fechamento, considerando as dimensões epistemológicas, metodológicas e técnicas.

Este modo de ver os processos de M&A e a construção de sistemas para acompanhamento dos processos e dos resultados é o que mais se aproxima da noção de gestão social como campo caracterizado por uma complexidade conceitual e valorativa. Os processos de M&A, mais do que uma forma de quantificar as entregas, devem ser construídos e administrados como uma oportunidade de problematizar, dialogar, intervir, produzir conhecimento e promover aprendizagens sobre o seu próprio objeto de estudo (retroação). Por isso, a Teoria dos Sistemas, por proporcionar visão ampla da complexidade, da natureza, da escala e do comportamento do objeto de monitoramento, foi um dos referenciais teóricos durante a construção desta pesquisa – das ferramentas avaliativas à interpretação dos resultados.

3.4 Referências secundárias para elaboração da ferramenta de survey – Experiência do Usuário (*UX Design*) e Linguagem Simples (*Plain Language*)

À medida que este estudo tem como foco compreender as sensações e emoções que os usuários vivenciam ao utilizar e interagir com as interfaces comunicacionais do Governo Federal para acesso aos programas sociais de transferência de renda, outro referencial teórico que

⁵⁷ LASSWELL. H. D. **The Emerging Conception of the Policy Sciences**. Policy Sciences 1 (1970), pág. 3-14.

troux contribuições a este estudo para construção e aplicação dos questionários, bem como para análise dos dados obtidos, é o de Experiência de Usuário (UX Design).

De acordo com Grilo⁵⁸, a experiência do usuário é contextual. Alguma circunstância motiva alguém a usar determinada solução. É importante observar quais elementos sociais estão presentes no cotidiano de uso dos artefatos comunicacionais que estão à disposição dos indivíduos para prestar algum serviço ou dar solução a algum problema dele.

As técnicas e os métodos de avaliação da Experiência do Usuário trazidas por este campo do conhecimento facilitaram o processo de construção de perguntas objetivas que permitiram identificar de modo racionalizado os aspectos principais de eficiência dos processos comunicacionais – acessibilidade, usabilidade, facilidade de compreensão, utilidade, agradabilidade.

De acordo com Fischer⁵⁹, os textos informativos de governo no meio digital, para serem de fato acessíveis e inclusivos, dependerão, entre outros fatores, de uma linguagem condutora e fácil de entender. Ou seja, sem complicações para a(o) cidadã(ão) durante sua jornada para usar um serviço ou ter uma necessidade atendida. Neste sentido, também é importante considerar as contribuições trazidas pelo campo de estudos de Plain Language, ou Linguagem Simples.

⁵⁸ Grilo, A. *Experiência do Usuário em Interfaces Digitais: Compreendendo o Design nas Tecnologias da Informação*. Natal: SEDIS-UFRN, 7, 2019.

⁵⁹ “Conheça a “Experiência da Linguagem Simples” no Governo do Estado do Ceará”, matéria publicada em <https://www.ceara.gov.br/2020/08/25/conheca-a-experiencia-da-linguagem-simples-no-governo-do-estado-do-ceara>, 25 de agosto de 2020.

4. METODOLOGIA E TÉCNICA DE PESQUISA

Para investigar em que medida a comunicação produzida pelo Governo Federal, criada com o objetivo de dar suporte e qualificar a prestação dos serviços de assistência social, desde o acesso até a permanência e a saída dos beneficiários do programa, atende aos anseios dos burocratas de nível de rua (LIPSKY, 2019)⁶⁰, os chamados “gestores municipais” e técnicos dos centros de atendimento do Programa Bolsa Família, e em que medida a qualidade desta comunicação afeta a compreensão e o conhecimento que os beneficiários possuem do Programa Bolsa Família, o presente estudo de caso se deu através de uma avaliação empírica de processo comunicacional, com metodologia predominantemente qualitativa, e uma etapa quantitativa, que envolveu:

4.1 Pesquisa documental e Revisão Sistemática

- Levantamento bibliográfico de autores que tratam de Comunicação Pública e de Avaliação de Políticas Públicas (abordado no Capítulo 2);
- Levantamento histórico e bibliográfico dos programas sociais de transferência de renda do período estudado, considerando seus ciclos de mudanças e evoluções, através de análise da Legislação em suas diversas fases e dos conteúdos produzidos tanto pelo poder público governamental quanto pela sociedade civil, academia e organismos internacionais;
- Mapeamento de todas as ações, ferramentas de Comunicação Pública produzidas pelo Governo Federal no âmbito da Comunicação Governamental, de caráter ativo, sobre o Programa Bolsa Família, o Auxílio Emergencial e o Auxílio Brasil – matérias de portal, postagens em redes sociais, releases de imprensa, informes e boletins técnicos ou outros periódicos, FAQs, guias e manuais, conteúdos audiovisuais como podcasts, vídeo-tutoriais, além de sistemas de informação e gestão, painéis de monitoramento, relatórios e avaliações de impacto e avaliação de processo. O mapeamento levou em conta aspectos como quantidade, periodicidade, assuntos abordados e suas narrativas, modo de disponibilização, grau de facilidade de acesso de cada um dos meios elencados acima.
- Mapeamento das ações de Comunicação Pública produzidas pelo Governo Federal no âmbito da Comunicação de caráter passivo, interativo e/ou reativo – dúvidas, sugestões e reclamações, tanto de beneficiários quanto de gestores municipais sobre o Programa Bolsa Família, provenientes da Central de Relacionamento e Ouvidoria do MDS, em reuniões periódicas com conselhos e outros eventos técnicos produzidos pelo Ministério da Cidadania

⁶⁰ LIPSKY, Michael. *Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos*. Cunha, A. E. M (trad). Brasília: Enap, 2019.

com gestores municipais e coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, nos chats de redes sociais e nas demandas de imprensa, além de levantamento e avaliação relacionada à comunicação a partir de relatórios de encontros e mesas técnicas com coordenadores estaduais entre 2018 e 2020, disponíveis na época para consulta no site do Ministério da Cidadania⁶¹, e análise de relatórios de Central de Relacionamento e Ouvidoria do Ministério da Cidadania para identificar os tipos de demandas de gestores e beneficiários que entram por estes canais.

4.2 Elaboração, aplicação e avaliação de questionário aos “burocratas de nível de rua”

Barzelay (2004) considera que o discurso oficial não deve ser a única fonte que o pesquisador deve levar em consideração em pesquisas gerenciais, pois conduz a uma compreensão formal e exclusivamente racional dos processos de gestão, pode levar a respostas superficiais e não estabelece relação dos processos com o contexto. Por esta razão, a pesquisa envolveu uma etapa de questionários com os burocratas de nível de rua – gestores e técnicos municipais e coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único.

Para dar escala aos resultados, a ferramenta escolhida foi a elaboração de um questionário (*survey*).

O objetivo desta etapa da investigação foi produzir subsídios à pesquisa para a elaboração um diagnóstico da qualidade de recepção das mensagens veiculadas pelo Ministério da Cidadania e da eficiência dos processos comunicacionais do Governo Federal para o Programa Bolsa Família, considerando as dimensões de comunicação elencadas por Brandão, anteriormente descritas.

A aplicação deste questionário foi por e-mail, através de uma lista de contatos já existente no Ministério da Cidadania para disseminação do **Informe Bolsa e Cadastro**⁶² gestores e técnicos do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único dos 5.570 municípios brasileiros e a fonte de dados para a investigação desta etapa foi constituída pelas respostas válidas obtidas através do disparo do questionário via e-mail para a lista de aproximadamente 70 mil e-mails inscritos para os quais o Ministério da Cidadania envia semanalmente os informes.

O Informe Bolsa e Cadastro, além de servir como meio para distribuição do *survey* e captação de participantes da pesquisa, foi também um dos objetos mais importantes de avaliação dos processos de comunicação aqui descritos, por ser uma das mais importantes ferramentas de

⁶¹ Estes relatórios não foram encontrados mais no site do MDS na época do fechamento desta pesquisa, muito provavelmente em razão das mudanças entre programas, reestruturação regimental do Ministério e consequentemente, de atualizações no site.

⁶² Ver mais detalhes sobre a ferramenta no Capítulo 5 – resultados descritivos.

comunicação Governamental entre o Ministério da Cidadania com gestores municipais e coordenadores estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único. Durante os períodos de vigência do Auxílio Emergencial e do Auxílio Brasil, o boletim se manteve em atividade, e foi o principal veículo fonte de informações para os gestores, como se verá mais adiante, no capítulo 5. É neste boletim que estão presentes os conteúdos dinâmicos e as orientações técnicas de caráter processual que a Gestão Federal do PBF considera importantes para apoiar os entes federativos na gestão local, e onde estão traduzidos os atos normativos do programa em linguagem simplificada e ajustada ao uso.

As perguntas presentes no questionário deveriam ser capazes de identificar os seguintes pontos:

- Grau de conhecimento de todas as ferramentas e os canais de comunicação pública existentes no Ministério da Cidadania (Portal, redes sociais, painéis de monitoramento, sistemas de gestão, ações e conteúdos educativos como eventos técnicos, capacitações, guias, manuais, central de relacionamento e ouvidoria, Informe Bolsa e Cadastro, FAQ, extrato bancário).
- Grau de utilização de cada um dos canais de comunicação disponíveis, incluindo a qualidade da navegação no Portal do Ministério da Cidadania;
- Grau de satisfação com os conteúdos que busca ou com os quais interage:
 - Os conteúdos produzidos para orientar os burocratas de nível de rua estão adequados e suficientes em termos de linguagem, conteúdo, quantidade e formato? São claros, compreensíveis?
 - Os conteúdos agregam valor à prática laboral dos burocratas de nível de rua para melhoria do atendimento aos beneficiários?
 - Na ótica dos burocratas de nível de rua, os conteúdos do Governo Federal geram valor aos beneficiários?
 - Quais as reais necessidades que este público possui em termos de ferramentas, recursos tecnológicos e simplificação de linguagem para troca de informações?
 - Qual o uso que é feito das mensagens a partir da compreensão que se estabelece entre a emissão e a recepção e levando em consideração as mediações envolvidas no processo entre o emissor e o receptor das mensagens produzidas?
 - Quais as lacunas existentes entre o que é esperado pelo Governo Federal para a boa gestão do Programa Bolsa Família e o que é compreendido pelos municípios em relação ao seu papel?

- Como a discricionariedade se dá na gestão do Programa Bolsa Família
- O perfil dos gestores, tanto pessoal (faixa etária, grau de instrução, experiência na gestão) e transpessoal (quais as crenças, mitos e concepções sobre programas de transferência de renda possuem e como isso afeta o atendimento aos beneficiários e o exercício da discricionariedade).

4.2.1 Estrutura do questionário

Em linhas gerais, o questionário estava dividido em 7 seções que representavam 5 grandes temas para levantamento de informações e análise. Estes temas ora se cruzavam, ora se complementavam, ou eram apresentados novamente de outra forma, ou para aprofundar um assunto anteriormente abordado, ou para confirmar ou descartar alguma hipótese levantada em razão de alguma resposta fornecida anteriormente.

No total, o instrumento de avaliação tinha 44 perguntas – 34 perguntas fechadas (115 perguntas no total, considerando os subitens desagregados) e 10 perguntas abertas.

As perguntas abertas, de respostas facultativas, receberam as quantidades de retornos válidos indicados abaixo:

Tabela 2 - Número de Respostas abertas válidas por pergunta do questionário

Nº PERGUNTA	SEÇÃO	Nº RESPOSTAS VÁLIDAS
1	FERRAMENTAS E CONTEÚDOS DE COMUNICAÇÃO	208
2	INFORME	110
3	INFORME	78
4	INFORME	211
5	INFORME	155
6	CENTRAL DE RELACIONAMENTO E OUVIDORIA	159
7	PERFIL DOS GESTORES – CRENÇAS E VALORES	75
8	PERFIL DOS GESTORES – CRENÇAS E VALORES	55
9	PERFIL DOS GESTORES – CRENÇAS E VALORES	185
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS	266

Fonte 2 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Foram analisadas no total 112.893 células de dados, sendo 111.391 campos de dados quantitativos/fechados e 1.502 células de respostas abertas.

A primeira seção foi dedicada a conhecer o perfil pessoal mais geral e objetivo dos respondentes – idade, gênero, grau de escolaridade, tempo de experiência e tipo de vínculo na gestão, em qual esfera trabalhava (municipal ou estadual), se atuava na gestão do Programa Bolsa Família (durante toda a pesquisa, o programa de transferência de renda que estava

vigente era o Auxílio Brasil) e do Cadastro Único ou de modo intersetorial (na saúde ou na educação), e qual Estado e município cada um deles representava.

As seções 2 e 3 tinham como objetivo específico entender o grau de conhecimento, qualidade de uso, frequência e interação que os participantes da pesquisa possuíam com os diversos conteúdos e ferramentas de comunicação, disponibilizadas tanto pelo Ministério da Cidadania, de modo geral, quanto pelo então programa de transferência de renda federal (Auxílio Brasil) especificamente. Também buscou-se avaliar o grau de confiabilidade destas diversas ferramentas como fonte de informação para a prática laboral deles. Ao final da seção 3, foi introduzida uma pergunta aberta para que os participantes pudessem comentar algum ponto dos temas tratados na seção e esclarecer ou detalhar os posicionamentos manifestados nesta seção.

A seção 4, considerada o centro da pesquisa, foi dedicada exclusivamente ao aprofundamento da percepção dos gestores em relação ao Informe Bolsa e Cadastro. Além do grau de conhecimento, usabilidade e confiabilidade, avaliados para as demais ferramentas abordadas nas seções anteriores, também foram observadas a qualidade da informação, a relação das orientações contidas nos boletins com a inteligibilidade das mensagens, a adequação dos conteúdos publicados com a realidade e a necessidade dos gestores e técnicos para o adequado desenvolvimento de seu trabalho e o grau de satisfação com os boletins em relação à linguagem, design, formatação, facilidade de compreensão, organização, relevância, tempestividade e meios de disponibilização. Nesta seção, foram incluídas 4 perguntas abertas, para captar com maior profundidade as percepções e fazer uma avaliação qualitativa mais consistente.

A seção 5 buscou compreender como se dá a interação dos trabalhadores das gestões locais do Auxílio Brasil e do Cadastro Único com o então Ministério da Cidadania (atualmente, MDS), e o grau de satisfação deles nesta jornada de interação, além da capacidade do Governo Federal em reagir às manifestações dos trabalhadores dos programas sociais. A intenção era observar se os canais e as ferramentas dedicados ao atendimento para gestores e beneficiários (Central de Atendimento e Ouvidoria) estavam sendo suficientes e eficientes. Nesta seção, também foi incluída uma pergunta aberta para captar as percepções com maior detalhamento e profundidade. Embora não seja o foco central da pesquisa, os canais de atendimento foram abordados como acessórios, para efeitos de comparação com o Informe.

A seção 6 voltou a fazer o levantamento do perfil dos participantes, agora, de modo mais aprofundado, considerando subjetividades. Esta parte do questionário foi dedicada a conhecer as crenças e os valores dos participantes da pesquisa – como pensam de modo geral as políticas de assistência social e o desenho da política de transferência de renda do Governo Federal especificamente, como veem a diferença entre o Programa Bolsa Família e o Auxílio

Brasil comparativamente, e em que medida suas percepções e crenças estão permeadas por mitos e desinformações que foram bastante difundidos sobre os programas de transferência de renda, e como estas percepções dialogam com achados de outras pesquisas que afirmam existir mitos e crenças difundidos entre os brasileiros sobre o Programa que não são evidenciados na prática, conforme abordado no Capítulo 3. Ao final da seção, havia uma pergunta de campo aberto para os participantes que se sentissem com vontade de aprofundar ou detalhar sua posição pudessem fazê-lo.

Por fim, a seção 7, mais curta, foi dedicada a confirmar ou não a existência de canais alternativos de comunicação aos oferecidos pelo Governo Federal, utilizados pelos gestores para desenvolver e aprimorar suas práticas laborais, assunto já abordado em seção anterior do questionário, além de oferecer um campo aberto de fechamento, de livre manifestação e considerações finais sobre quaisquer assuntos abordados durante a pesquisa.

4.2.2 Aplicação do questionário

A pesquisa foi realizada por 45 dias, entre os dias 17 de novembro de 2022 e 31 de dezembro de 2022.

Os participantes foram prospectados aleatoriamente, através de convites ao público-alvo da pesquisa – gestores e coordenadores municipais e estaduais dos 5.560 municípios brasileiros – por e-mail e whatsapp. Os endereços de e-mail foram fornecidos pelos próprios gestores municipais e coordenadores estaduais, cadastrados no Sistema de Gestão do Programa Auxílio Brasil Bolsa Família (SigPAB), atualmente, SigPBF, gerido pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc). Foram enviados aproximadamente 38 mil convites à rede de gestores. Após o primeiro disparo de convites, foram enviados alertas e lembretes de prazo final para participação, reforçando a importância do engajamento dos convidados. A pesquisa também foi divulgada no então boletim técnico Informe Auxílio e Cadastro por três vezes durante o período, com espaço de 15 dias entre as divulgações.

Mais de 30% dos e-mails enviados não foram entregues, por algum problema com o endereço informado ou caixa de e-mail cheia.

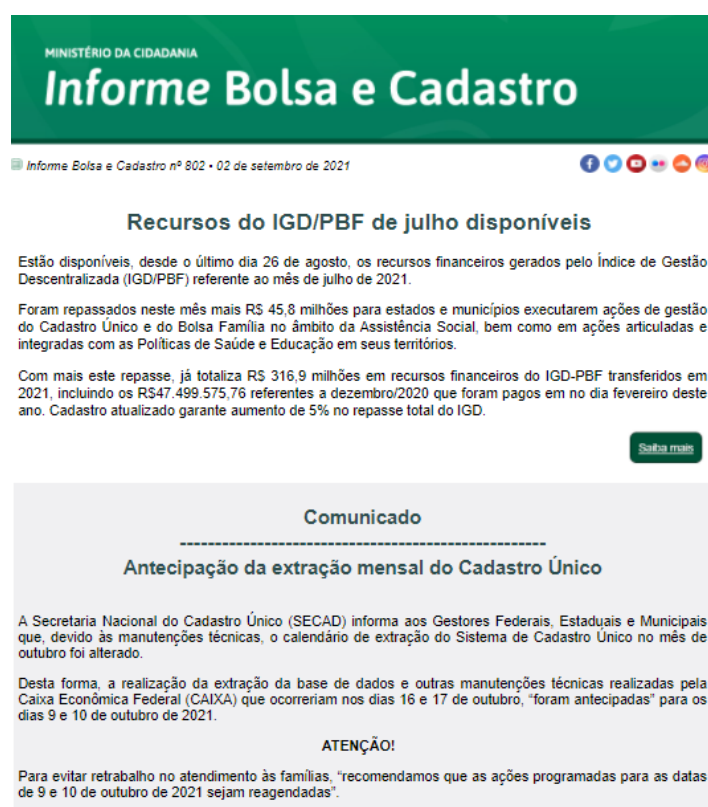
Justificativa pela escolha do mailing do Bolsa Família Informa como meio para prospecção de participantes

Entre outubro de 2016 e novembro de 2017, o MDS realizou um monitoramento de acessos de leitura e durante o ano de 2017 promoveu uma ação para melhorar a qualidade do mailing para que a maior parte dos municípios passassem a receber as informações do Governo Federal. No final de 2017, concluiu-se que o boletim alcançava quase todos os municípios brasileiros –

de um total de 5.570, ele chegava a 5.565 cidades (99,9% de alcance) – e que em metade deles, em média, pelo menos um membro da gestão local visualizava os informes no mínimo mensalmente⁶³.

O diagnóstico conservador sugere, portanto, que esta ferramenta de comunicação possui grande efetividade no propósito de alcançar o público trabalhador que atende a população beneficiária do Programa Bolsa Família (gestores e técnicos municipais) e levar informações que possam aprimorar a qualidade de gestão do programa.

Figura 1 - Modelo de informe



Fonte 3 - www.gov.br/mds/informes

Por esta mesma razão, somada à necessidade de recorte metodológico, da pesquisa, o foco de avaliação comunicativa desta pesquisa foi o Informe Bolsa e Cadastro. Ou seja, ele foi o objeto principal de análise e o canal de divulgação da pesquisa. Serão apresentados os resultados obtidos pelo survey em relação a todas as ferramentas e os canais de comunicação do MDS já descritos e que foram abordados no *survey*, mas a análise e as recomendações terão enfoque específico no boletim.

Participação e Retorno

⁶³ Dados extraídos do Informe Nº 581 • 9 de novembro de 2017, disponível em http://www.Ministério da Cidadania.gov.br/webarquivos/sala_de_imprensa/boletins/boletim_bolsa_familia/2017/novembro/09112017_boletim_BFInforma.html

A pesquisa obteve 1.084 respostas completas e válidas, o que corresponde a aproximadamente 5% do número total de convites efetivamente entregues. Estas participações vieram de 996 municípios diferentes⁶⁴. Embora a amostra seja proporcionalmente pequena em relação ao número total de e-mails inscritos no Sistema de Gestão dos programas de transferência de renda federal, ela é bastante representativa territorialmente, além de bastante diversa em termos de grau de experiência, cargo ou função exercidos dentro da gestão municipal ou estadual e faixa etária. Verifica-se, portanto, boa heterogeneidade da amostra, característica que assegura boas condições para a análise de dados. O instrumento de avaliação completo está disponível no anexo I, ao final desta dissertação.

Tabela 3 - RAIO-X DA AMOSTRA

• 1084 questionários válidos
• 44 perguntas divididas em 5 seções no total
• 34 perguntas fechadas (115 perguntas no total, considerando os subitens desagregados)
• 10 perguntas abertas.
• 7 seções divididas nas seguintes categorias:
○ SEÇÃO 1 (perfil/categorização dos respondentes): 9 perguntas
○ SEÇÃO 2 (canais, ferramentas e conteúdo de comunicação): 15 perguntas (14 + 1 aberta)
○ SEÇÃO 3 (canais, ferramentas e conteúdo de comunicação II): 2 perguntas
○ SEÇÃO 4 (Informe Auxílio e Cadastro): 9 perguntas (5 + 4 abertas)
○ SEÇÃO 5 (Central de Atendimento): 4 perguntas (3 + 1 aberta)
○ SEÇÃO 6 (perfil II – visão dos respondentes sobre programas de transferência de renda): 4 perguntas (3 + 1 aberta)
○ SEÇÃO 7 (consideração final): 1 pergunta aberta para livre manifestação, consolidação das ideias, destacar o mais importante
• 112.893 células de dados
○ 1.502 células de respostas abertas
○ 111.391 campos de dados quantitativos/fechados.

Fonte 4 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

4.2.3. Modelo de análise qualitativa

O instrumento de avaliação qualitativa foi criado utilizando a ferramenta Google Forms. Para análise das respostas, foi utilizado o software Nvivo.

Esta etapa da pesquisa deveria ser capaz de elucidar as seguintes questões:

- Em que medida as ferramentas, os canais de comunicação do PBF são eficientes na missão de prestar informações de interesse público e úteis aos gestores para atendimento qualificado aos beneficiários;

⁶⁴ A relação completa dos municípios participantes está no anexo III desta pesquisa.

- Em que medida os conteúdos informativos e educativos produzidos pelo Governo Federal para gestão do PBF estão associados à qualidade na prestação de serviços nos centros de atendimento do Programa Bolsa Família;
- Em que medida o perfil dos gestores – suas crenças e opiniões valorativas sobre programas de transferência de renda, combinadas com o exercício da discricionariedade – afetam a qualidade da entrega do serviço ao beneficiário dos programas.

Barzelay (2004) considera que os discursos dos atores são importantes para compreender a forma como eles estão imersos nos processos de gestão e interpretam o problema a ser enfrentado. No entanto, o autor alerta que os atores envolvidos têm interpretações muito diferentes do ocorrido e a seleção dos informantes deve levar isso em consideração, buscando uma adequada triangulação entre pontos de vista diferentes e até contraditórios. Por isso, nesta fase, ainda é necessário estabelecer filtros de confiança, selecionar as respostas recebidas, de modo a garantir a integridade dos resultados obtidos com a amostra.

O retorno trazido pelos atores respondentes traz elementos concretos que se voltam à própria política, em um ato de reflexividade, pois as evidências geradas pelos “dados brutos” servem de subsídios para revisão constante da política; servem para fortalecer o caráter interdiscursivo, favorece o processo de negociação e consenso, inerentes ao modelo de gestão democrática e participativa do SUAS, e pode trazer importantes contribuições ao aprimoramento da política.

5. RESULTADOS DESCRITIVOS E ANALÍTICOS

5.1. Uma Visão Panorâmica dos resultados a partir das respostas abertas

Conforme descrito no capítulo 4, após decupagem e reorganização⁶⁵ com a utilização do software de avaliação qualitativa NVivo, foram analisados 1480 comentários, e separados em 04 códigos diferentes (TABELA 4). Destes, 5% dos comentários foram elogios ou considerações neutras (78 ocorrências no total). Os outros 95% continham críticas ou protestos.

Tabela 4 - CODIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS ABERTAS (DECUPAGEM)

TABELA 4 CODIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS ABERTAS (DECUPAGEM)	OCORRÊNCIA (n)	FREQUÊNCIA (%)
1. COMUNICAÇÃO – canais, ferramentas, conteúdo e linguagem	811	55,5
2. PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL - desenho, operacionalização e Pacto Federativo	488	33,4
3. OUTRAS MANIFESTAÇÕES E PROTESTOS	83	5,7
4. ELOGIOS	78	5,3
TOTAL	1460	100,0

Fonte 5 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Os **elogios** em linhas gerais foram aos coordenadores estaduais, ao Programa Auxílio Brasil e à iniciativa desta pesquisa de avaliação de comunicação.

Os outros 3 códigos – Comunicação, Auxílio Brasil e Outras Manifestações e Protestos – tinham todas caráter negativo, de críticas.

1. COMUNICAÇÃO – canais, ferramentas, conteúdo e linguagem. Inclui questões de forma da linguagem (clareza, acessibilidade, compreensividade), conteúdo (qualidade, tempestividade, confiabilidade das informações), os canais e as ferramentas (capacitação, informes, redes sociais, site, central de relacionamento).

Conforme demonstra a tabela 4 acima, mais de 55% das manifestações negativas traziam algum aspecto relacionado à problemas comunicacionais, nos canais, ferramentas, conteúdos ou na linguagem.

Das 811 ocorrências (TABELA 5), mais de 80% eram sobre questões ligadas às **ferramentas e canais de comunicação do MDS** (655 comentários).

⁶⁵ Muitos comentários que embora tinham relevância para a pesquisa, foram feitos em locais inadequados para a codificação em determinadas seções. Os casos que se encaixavam nesta condição não eram invalidados e sim, remanejados e codificados nas seções corretas. Depois de decupar as respostas uma a uma, elas foram reorganizadas, de modo a ter uma visão geral de seus resultados. Para construir o panorama, foram excluídos relatos de encaminhamento de situações específicas (dúvidas sobre o informe, relatos de adaptações entre as orientações passadas pelo Governo Federal e a prática cotidiana de trabalho deles e resultados das perguntas que abordava avanços e retrocessos comparando Bolsa Família e Auxílio Brasil. Estas foram codificadas a parte, descritas e analisadas separadamente.

Tabela 5 - Subcódigo 1 - COMUNICAÇÃO: canais, ferramentas, conteúdo e linguagem

TABELA 5 Subcódigo 1 - COMUNICAÇÃO: canais, ferramentas, conteúdo e linguagem	OCORRÊNCIA (n)	FREQUÊNCIA (%)
Ferramentas e canais	655	81
Linguagem e conteúdo	156	19
TOTAL	811	100,0

Fonte 6 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A tabela 6 (abaixo) mostra que a maior ocorrência de críticas sobre ferramentas e canais foi em relação à falta de capacitação (202 críticas, mais de 30% do total). Comentários negativos sobre a Central de Relacionamento do MDS ocuparam a 2ª posição, com 173 comentários, que representam pouco mais de 21% das ocorrências deste código. Logo em seguida, o informe recebeu 20% de críticas (163 ocorrências), cujos comentários mais recorrentes foram 1) dificuldade ou desconforto na experiência, formato, configuração; 2) não recebimento, dificuldade ou falta de acesso às edições correntes e anteriores no site, 3) demora/atraso na divulgação, linguagem e conteúdo.

Os outros 14% traziam considerações – sugestões de inclusão e críticas – sobre demais canais e ferramentas de comunicação, e foram agrupados por serem individualmente pouco significativos em termos estatísticos. De modo geral, eles convergiam para uma percepção de necessidade do Governo Federal se apropriar de recursos mais modernos de comunicação (youtube, canal oficial de whatsapp, telegram, podcasts) e também disseminar e popularizar mais as informações, utilizando canais e veículos de grande circulação (chamadas de rádio e TV aberta) para dar maior alcance às mensagens para os beneficiários. Apareceram também sugestões de criar canais só para gestores e aprimorar as mensagens de extrato da Caixa.

Tabela 6 - Subcódigo 1.1 COMUNICAÇÃO - FERRAMENTAS E CANAIS

TABELA 6 Subcódigo 1.1 COMUNICAÇÃO - FERRAMENTAS E CANAIS	OCORRÊNCIA (n)	FREQUÊNCIA (%)
Capacitação	202	31
Central de relacionamento	173	26
Informe	163	25
Ferramentas e canais - outros	117	18
total	655	100

Fonte 7 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Como demonstra a tabela 7 abaixo, dos 20% de comentários que abordavam algum aspecto referente **ao conteúdo ou à linguagem** (156 comentários), a maior recorrência foi em relação à sensação de que no período em questão, houve uso indevido da comunicação governamental para propaganda com fins político-eleitorais, contendo informações imprecisas, dúbias e até falsas – esta percepção apareceu 74 vezes, representando 47% dos comentários deste código. A falta de tempestividade de informações e outras questões de linguagem (complexidade, falta

de clareza, dentre outros) obtiveram, cada uma, 17% das ocorrências. Manifestações que mencionavam sobrecarga aos municípios (4%) foi colocada como críticas à comunicação quando eram vinculadas à comunicação falha, às informações dúbias ou à falta dela.

Tabela 7 - Subcódigo 1.2 – COMUNICAÇÃO: LINGUAGEM E CONTEÚDO

TABELA 7	OCORRÊNCIA	FREQUÊNCIA
Subcódigo 1.2 – COMUNICAÇÃO: LINGUAGEM E CONTEÚDO	(n)	(%)
Propaganda e uso eleitoral/informações falsas	74	47
Linguagem e conteúdo – outros	26	17
Tempestividade da informação	26	17
Dificuldade acesso ou de compreensão	23	15
Sobrecarga para os municípios	7	4
total	156	100,0

Fonte 8 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

2. PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL – desenho, operacionalização e Pacto Federativo. Inclui regras e desenho do programa, questões operacionais, comparação entre ele e o Programa Bolsa Família, tipos de benefícios, os benefícios complementares, Auxílio Gás, crédito consignado, problemas e limitações de sistemas, uso da tecnologia, relacionamento e atuação da Caixa, autodeclaração, questões que abordavam percepção de aumento de fraudes em razão das novas regras do programa que trazia um benefício único e não mais vinculado à composição familiar, como por exemplo, o aumento de famílias unipessoais no Cadastro Único, além de manifestações que abordavam a percepção de redução da parceria interfederativa e a fragilização da lógica intersetorial no programa, falta de autonomia municipal, falta de decisão e participação dos entes federados no desenho do programa, necessidade de fortalecimento de políticas de desenvolvimento humanas integradas e intersetoriais, principalmente aquelas voltadas ao emprego e renda.

Em relação ao Programa Auxílio Brasil, os assuntos dos comentários puderam ser divididos conforme **tabela 8** abaixo:

Tabela 8 - Subcódigo 2: PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL: desenho, operacionalização e Pacto Federativo		OCORRÊNCIA	FREQUÊNCIA
		(n)	(%)
1	Regras e desenho do programa/operacionalização	223	46
2	Questões operacionais e divergências sistêmicas/tecnologia	74	15
3	Auto-declaração/fraude/controle/fiscalização/benefício único/unipessoal	107	22
4	Parceria interfederativa e intersetorial, participação (autonomia municipal, condicionalidades, políticas integradas e setoriais)	84	17
	total	488	100

Para esta pesquisa especificamente, o enfoque era realizar uma avaliação do Informe para gestores. Por isso, os resultados analíticos se aprofundarão especificamente sobre este canal

de comunicação. No entanto, no item 5.2 deste trabalho, em que se aborda o perfil dos gestores nos aspectos mais sutis, de crenças e valores, há resultados das considerações que os participantes fizeram a respeito dos programas de transferência de renda.

3. OUTRAS MANIFESTAÇÕES E PROTESTOS. Relaciona-se a comentários diversos que não se encaixavam em nenhum dos 2 códigos anteriores ou estavam fora do escopo desta pesquisa. O tipo de manifestação mais recorrente (41%) foi em relação à sensação de falta de valorização profissional do trabalhador da assistência social – mal remunerados, sobrecarregados, recebem ameaças e se sentem inseguros, são ofendidos ou desacreditados pelos beneficiários das políticas, não são consultados ou ouvidos pelas autoridades de seus municípios e pelo Governo Federal.

Apareceram ainda comentários que relatavam escassez de recursos nos municípios de diversas naturezas, que dificultava a execução das atividades deles de modo pleno e satisfatório – desde infraestrutura de material (carro, computadores, espaço físico) até limitações orçamentárias e de pessoal. Aqui também apareceram, em menor número (3%) críticas sobre o Cadastro Único, principalmente alguma discordância em relação a algum aspecto dos formulários de cadastramento.

28% dos comentários deste código trouxeram comentários que embutiam alguma crença relacionada a ideias falsas sobre programas de transferência de renda, conforme descrito em capítulos anteriores.

5.2 Considerações sobre o perfil dos gestores

5.2.1 Representatividade Territorial, Perfil profissional, Faixa Etária e Grau de Escolaridade
Houve representatividade de todos os Estados da federação e do Distrito Federal, e a distribuição por porte de município também esteve adequada em representatividade de porte e localização (ver ANEXO III – Lista de Municípios Participantes), o que indica que a amostra foi satisfatória para os objetivos da pesquisa, mesmo que o retorno represente 5% da quantidade de convites enviados.

Os Estados com maior participação foram da região Sudeste. Minas Gerais liderou o ranking com 129 respostas válidas, seguida por São Paulo (120). Goiás (112), Paraná (92) e Rio Grande do Sul (75) vieram logo em seguida, respectivamente.

Gráfico 1 - Em qual cidade você reside ou trabalha?



Fonte 10 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Quando olhamos para a participação regional proporcionalmente à quantidade de municípios em cada uma, a região Nordeste foi a mais presente (32,2% dos municípios participaram), seguida da região Sudeste (29,9%).

Tabela 9 - Participação Regional

Região	Número de municípios	Percentual de municípios por Região
Região Centro-Oeste	467	8,4%
Região Nordeste	1794	32,2%
Região Norte	450	8,1%
Região Sudeste	1668	29,9%
Região Sul	1191	21,4%
TOTAL	5570	100,0%

Fonte 11 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Os municípios participantes também foram representativos e bastante diversificados em termos de porte territorial, de acordo com os critérios adotados no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)⁶⁶ (ver anexo III). Embora tenha havido predomínio maciço de gestores de municípios de até 20 mil habitantes (60% do total de participantes), todos os 5 portes estiveram representados na pesquisa.

⁶⁶ Para o SUAS, os municípios são classificados de acordo com o tamanho de sua população:

- **Municípios de Pequeno Porte I:** até 20.000 habitantes.
- **Municípios de Pequeno Porte II:** de 20.001 até 50.000 habitantes.
- **Municípios de Médio Porte:** de 50.001 até 100.000 habitantes.
- **Municípios de Grande Porte:** de 100.001 até 900.000 habitantes.
- **Metrópole:** 900.001 habitantes ou mais

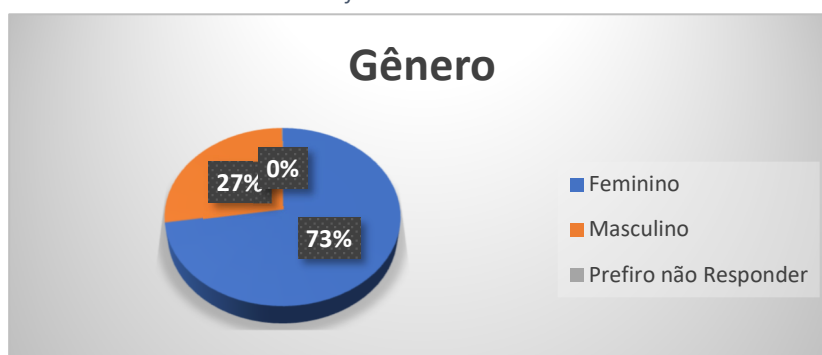
Tabela 10 - Número de municípios por porte SUAS

Porte SUAS	Número de municípios	Porcentagem
Grande (de 100.001 até 900.000)	108	9,96%
Médio (de 50.001 até 100.000)	96	8,86%
Metrópole (>900.001)	39	3,60%
Pequeno I (: até 20.000)	657	60,61%
Pequeno II (de 20.001 até 50.000)	184	16,97%
Total Geral	1084	100%

Fonte 12 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A participação foi preponderantemente feminina, entre 30 a 49 anos, com predomínio de 30 a 39 anos e com alto grau de escolaridade (70% ensino superior completo, 43% delas com pós-graduação completa ou em curso (especialização, mestrado ou doutorado).

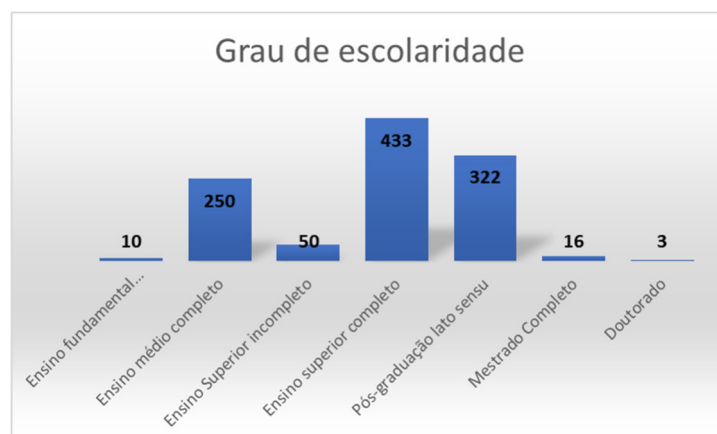
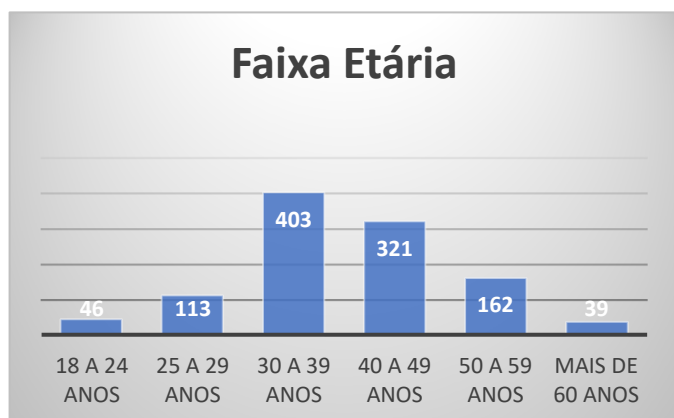
Gráfico 2 - Gênero



Fonte 13 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 4 - Faixa Etária

Gráfico 3 - Grau de Escolaridade



Fonte 15 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

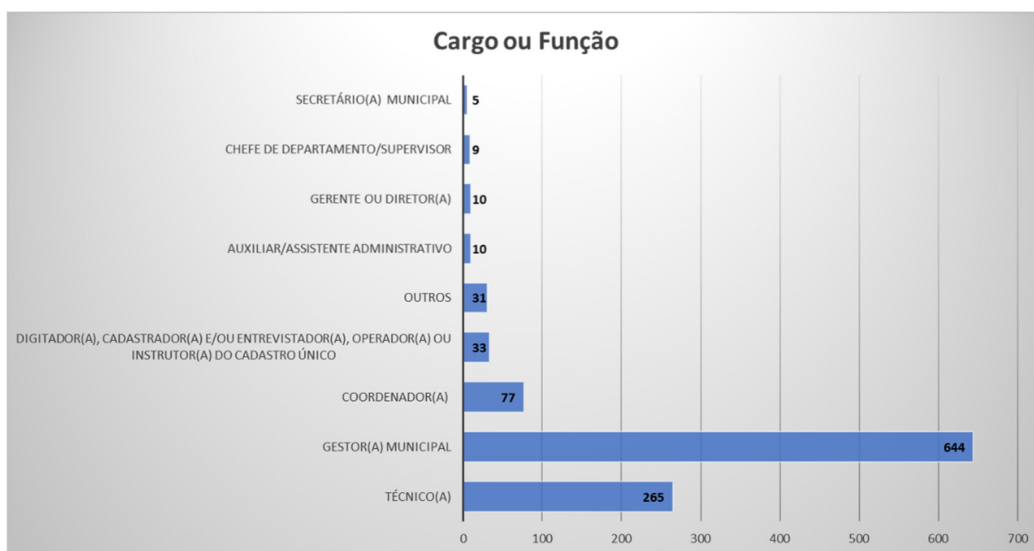
Fonte 14 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A diversidade também esteve presente no campo profissional dos respondentes. De modo geral, os participantes tinham bastante experiência e ocupavam variados cargos. Embora a grande maioria eram gestoras e gestores municipais, técnicos(as) e coordenadores(as), também houve relativa representatividade de trabalhadoras e trabalhadores que lidam diretamente com o Cadastro Único - Digitador(a), Cadastrador(a), entrevistador(a), Operador(a) ou Instrutor(a), e grande diversidade hierárquica – de auxiliares/assistentes administrativos(as), passando por gerentes, diretores e até secretário(as) municipais.

Em “outros”, no gráfico abaixo, estão representados: assistentes sociais, assessores técnicos e de gestão, professora, educadores sociais, diretores, enfermeiras, escriturários, pesquisadores, nutricionistas, psicólogas e estagiários, que por serem numericamente pouco representativos dentro da amostra, optou-se por agregar os resultados.

Até os perfis de secretários e secretárias municipais que participaram foram bem diversos – Assistência Social, Saúde, Educação, Desenvolvimento Econômico e Emprego. Os respondentes que se declaram como coordenadores e coordenadoras também se apresentaram em diversas posições de coordenação: municipal, estadual, do CRAS, do Cadastro Único, do Auxílio Brasil, da Saúde e do Sistema Presença.

Gráfico 5 - Cargo ou Função

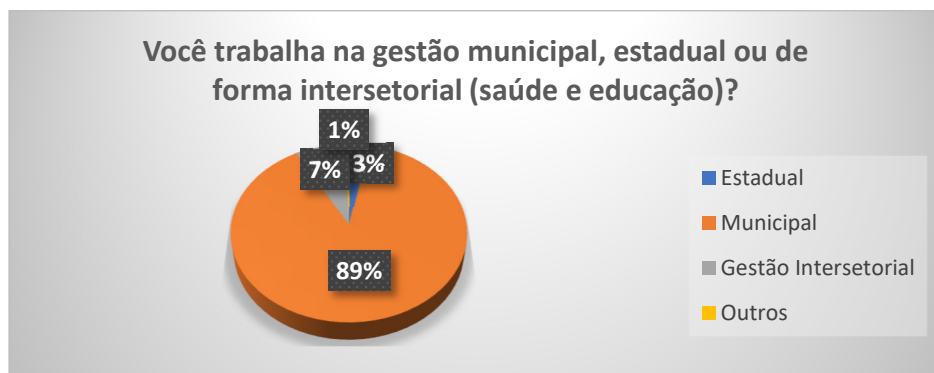


Fonte 16 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Dos participantes da pesquisa, 899 (89%) trabalham na gestão municipal do Programa Bolsa Família (na época da pesquisa, gestão do Auxílio Brasil).

Somente 31 respondentes (3%) trabalhavam na coordenação estadual do Programa. 79 pessoas (7%) declararam pertencer à gestão intersetorial de Saúde e/ou Educação. Dos respondentes considerados “outros” (1% da amostra), estão incluídos gestores federais e ex-trabalhadores, municipais ou estaduais.

Gráfico 6 - Você trabalha na gestão municipal, estadual ou de forma intersetorial (saúde e educação)?



Fonte 17 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A amostra revelou que os respondentes tinham bastante experiência e longo tempo de atuação na área e no cargo de modo geral. Apenas 15% tinham menos de 1 ano na gestão, e 37% atuavam no cargo entre 1 a 4 anos. A grande maioria (48%) tinha mais de 4 anos de experiência, sendo que destes, 21% tinha mais de 10 anos de atuação na gestão.

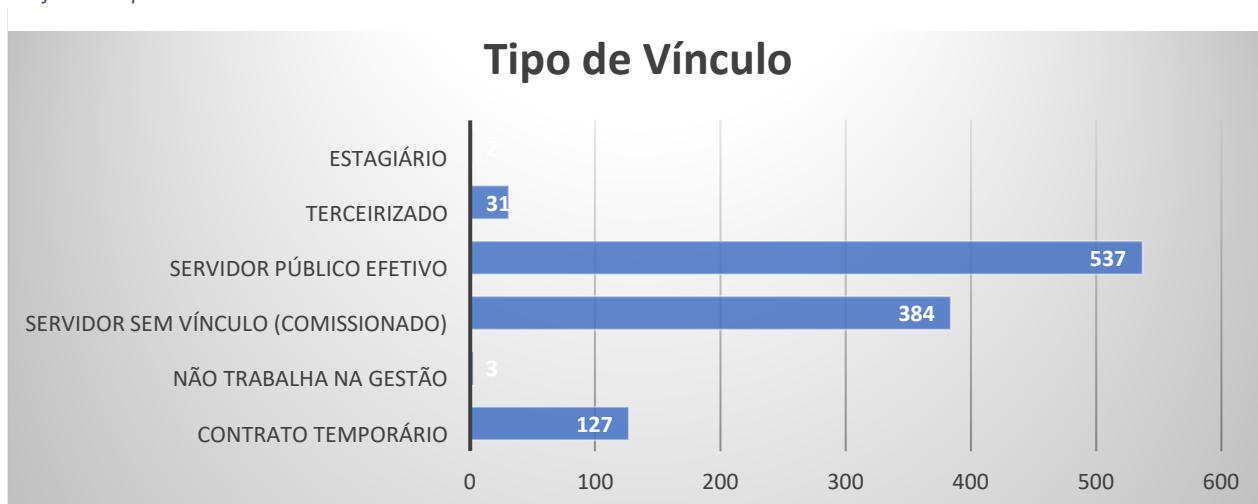
Gráfico 7 - Tempo de experiência na gestão



Fonte 18 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Além disso, mais da metade dos participantes era servidor público efetivo e 35% ocupava cargo comissionado. Também houve participação de servidores temporários e terceirizados.

Gráfico 8 - Tipo de Vínculo



Fonte 19 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Um servidor público federal, 2 estagiários e 3 pessoas que não trabalhavam mais na gestão. Dos servidores efetivos, somente 3 declararam acumular também algum cargo ou função comissionada.

5.3 Perfil valorativo mediado pela Cultura - Percepção Sobre Programas de Transferência de Renda no Contexto da Política, Economia, Sociedade

Além do perfil pessoal já descrito anteriormente, como idade, gênero e grau de escolaridade e tempo de experiência na gestão, esta pesquisa buscou conhecer o perfil ideológico dos participantes, suas crenças e valores em relação às políticas sociais de transferência de renda, para avaliar em que medida os valores dos profissionais que atuam no atendimento aos beneficiários estão associados ao que o Governo Federal defende e divulga sobre o desenho da política e em que medida há impacto este fator exerce impacto na qualidade do atendimento ao cidadão.

Cavalcanti, Pires e Lotta⁶⁷, em seus trabalhos de revisão sistemática sobre a burocracia de nível de rua, citam um estudo feito por EIRÓ (2017), que analisa inconsistências na implementação do Programa Bolsa Família considerando as diferentes percepções sobre beneficiários do programa construídas pelos assistentes sociais responsáveis por sua implementação, considerando suas representações da pobreza, suas repercussões em termos de poder discricionário e suas consequências para o acesso da população à política. Segundo

▪ ⁶⁷ CAVALCANTI, Sérgio. PIRES, Roberto. LOTTA, Gabriela. **Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua**, In *Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Brasília: 2018.

os autores, *“Eiró conclui que o exercício da discricionariedade dos assistentes sociais é altamente influenciado por suas próprias opiniões sobre o programa e as representações que constroem sobre os usuários, criando categorias como de pobres merecedores e não merecedores”*. Por este motivo, a pesquisa incluiu no questionário perguntas que fornecessem informações do campo simbólico, cultural e valorativo dos participantes.

Neste sentido, foram apresentadas 14 afirmações aos participantes e eles foram encorajados a se manifestar em relação ao grau de concordância com cada uma delas. Foi apresentada uma escala de 1 a 10 para cada um dos itens, em que 1 significava total discordância e 10, total concordância.

As afirmações, de modo geral, traziam ideias e crenças sobre o Programa Bolsa Família difundidas durante os 18 anos de existência do programa, a maioria delas, mitos e associações infundadas sobre o programa, associadas sempre a desvantagens e prejuízos pela manutenção dele, suficientemente superados com estudos e evidências científicas. Foram abordadas, por exemplo, questões sobre o que pode ser denominado de “efeito preguiça” causado pelo PBF e o suposto incentivo à natalidade que o programa promove, bem como a autodeclaração para acessar a política, a livre utilização dos benefícios, e a falsa dicotomia entre priorizar política de emprego e renda ou políticas sociais. Por questões conjunturais, também foram incluídas afirmações que abordavam a percepção deles em relação à comparação entre Bolsa Família e Auxílio Brasil, já que estavam vivendo esta transição entre programas. Para todas estas questões, o Governo Federal tem suas narrativas e as divulga. O objetivo desta sessão era verificar se dentro da governança interfederativa, esta troca comunicacional estava acontecendo de modo eficiente, equilibrado.

Do mesmo modo que foi realizado nas sessões anteriores que envolviam avaliação de percepção por escala, para simplificar a apresentação dos resultados descritivos e melhorar sua visualização, esta pesquisa optou por agrupar os resultados considerando o método likert padrão de 5 níveis. Para isso, as 10 gradações oferecidas aos participantes no *survey* foram agrupadas de duas em duas. Logo em seguida, foi construído um mapa de calor com estes resultados agrupados para verificar as principais tendências para cada uma das afirmações apresentadas aos respondentes, cujos principais resultados são apresentados a seguir.

De modo geral, as respostas mostraram tendência a um posicionamento conservador em relação aos programas sociais de transferência de renda, e na maior parte do tempo, contraditório à concepção intrínseca aos desenhos dos programas e ao que o Governo Federal procura difundir.

O tema de maior frequência de concordância foi o que defendia a apresentação de outros documentos no ato da inscrição no Cadastro Único para acesso aos serviços sociais, como comprovante de renda e de endereço. Para 83% dos trabalhadores da gestão, a autodeclaração gera muita fraude.

Quando a mesma pergunta foi formulada de outra forma, e os participantes tiveram que manifestar seu posicionamento em relação à colocação *“Eu concordo com o modelo de autodeclaração de renda no Cadastro Único e acho que deve permanecer desta forma”*, 47% discordaram, 32% posicionaram-se neutros e 35% concordaram.

A ideia de que políticas de emprego e renda devem ser priorizadas na agenda de governo em relação às políticas sociais de transferência de renda obteve a 2ª colocação em frequência de concordância. 73% dos participantes da pesquisa concordaram com ela em algum grau.

Complementarmente, 68% dos participantes disseram concordar em algum grau com a ideia de que programas sociais como o Auxílio Brasil estimulavam seus beneficiários a não buscarem o emprego formal, optando por subempregos ou pela informalidade, pois assim garantiam sua permanência no programa, e 55% consideram que programas sociais como o Auxílio Brasil estimulam seus beneficiários à acomodação e contribuem para não buscarem emprego ou outras fontes de renda.

A 3ª afirmação com maior concordância, e que se relaciona em algum aspecto à primeira, foi sobre a focalização do programa.

A este respeito, é importante mencionar um estudo que levou em consideração dados da PNAD Contínua de 2017 e outros estudos realizados de forma independente e com metodologias distintas, SILVA Et al⁶⁸ afirmam que o nível de focalização do Bolsa Família é considerado alto.

A relevância do programa como mecanismo de proteção social não contributiva é reconhecida por diversos organismos internacionais, como o Banco Mundial (GROSH, 2016; THE WORLD BANK, 2017; THE WORLD BANK, 2017a e a OCDE, 2018). Na comparação com outros CCT's da América Latina, de acordo com a PNADC relativa ao ano de 2017, o Bolsa Família é o programa com a terceira melhor focalização, alcançando mais de 64% dos seus beneficiários entre os 20% mais pobres. Se considerarmos os 40% mais pobres, o PBF atinge a segunda melhor focalização, com quase 90% desse segmento populacional, atrás apenas do Panamá, cujo território e programa são consideravelmente menores. (SILVA et al, 2018)

Embora a presente pesquisa tenha demonstrado que os gestores possuem percepção positiva a respeito da boa focalização do Programa Bolsa Família, mas ao mesmo tempo, a maioria acredita que o Auxílio Brasil trouxe pioras neste aspecto. 71% dos respondentes consideraram

⁶⁸ SILVA, Tiago Falcão ET AL. *Programa Bolsa Família: uma estratégia de focalização bem-sucedida* In SILVA, Tiago Falcão (org). **Bolsa Família 15 Anos (2003-2018)** / Brasília: Enap, 2018.

que o Auxílio Brasil, programa de transferência de renda vigente na época da pesquisa, não era bem focalizado, pois havia, na percepção deles, *“muita gente recebendo sem precisar, enquanto muitas outras famílias que precisavam estavam de fora do programa, sem receber”*⁶⁹. Em comparação, a maioria (40%) discorda que o Auxílio Brasil está mais focalizado do que o então programa antecessor, o Bolsa Família. Para 32% dos respondentes, o Auxílio Brasil trouxe melhorias na focalização. 28% mantiveram-se neutros.

Por fim, 64% dos participantes acreditam na necessidade de controlar a utilização dos recursos financeiros do Programa Auxílio Brasil para garantir que os mesmos sejam investidos em itens essenciais à subsistência e ao desenvolvimento da família. Quando a pergunta foi elaborada de outro modo, somente 40% defenderam a liberdade de utilização dos recursos do Auxílio Brasil, como é atualmente, e declarou ser contra qualquer mudança neste sentido. O posicionamento pela defesa do controle de uso dos recursos apareceu com recorrência nos campos abertos (4% de todos os comentários).

5.3.1 Os programas sociais na visão dos gestores: Bolsa Família *versus* Auxílio Brasil – Avanços e Retrocessos

De modo geral, as respostas evidenciaram boa aceitação das mudanças trazidas pelo Auxílio Brasil dentre os trabalhadores da gestão local - 47% concordaram em algum grau que o então novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família. 30% discordaram em algum grau e 23% mantiveram-se neutros. O motivo mais citado para esta percepção foi o aumento de famílias atendidas e aumento do valor do benefício.

Sobre as regras do programa (tipos e quantidade de benefícios e respectivos valores), 42% consideraram que houve uma simplificação em comparação com o antigo Bolsa Família, enquanto 34% discordaram desta afirmação em algum grau e 19% neutros. As manifestações críticas mais frequentes (aproximadamente 50%) relacionavam-se ao aumento da quantidade de cadastros unipessoais e ao desmembramento das famílias.

A “modernização” trazida pelo Auxílio Emergencial e consolidada no Auxílio Brasil, traduzida em contas digitais, via app e outras soluções de atendimento por inteligência artificial, gerou percepções dúbias. Aqueles que se manifestavam contrariamente às transformações tecnológicas, mencionavam a dificuldade dos beneficiários para utilizarem os meios de pagamentos e ineficiência dos sistemas. Já os favoráveis a estas soluções, citavam a simplificação dos processos (entrada, liberação do benefício e rapidez na análise e aprovação),

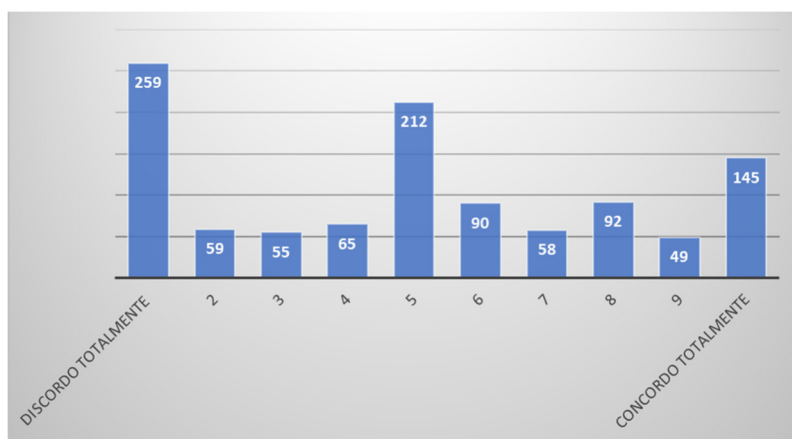
⁶⁹ Frase que apareceu com bastante recorrência nas respostas abertas.

redução de filas nos centros de atendimento e rapidez na aprovação para recebimento do benefício. O acesso ao sistema de dados da Dataprev também foi bem-visto por eles.

RETROCESSOS

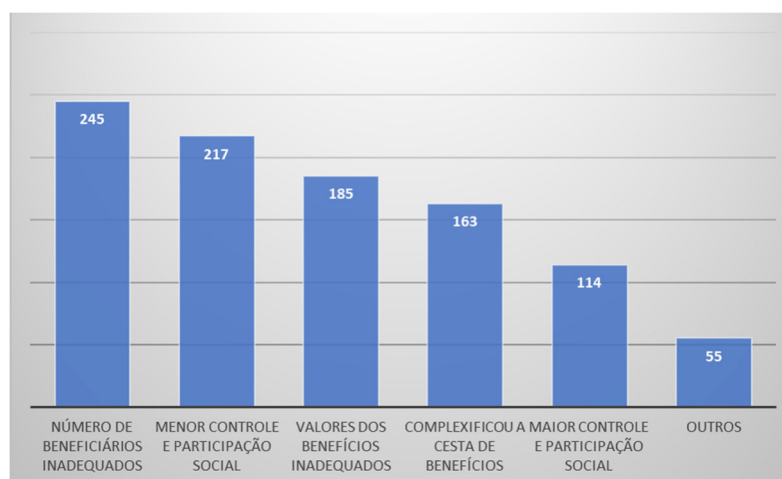
Em relação à comparação entre o Programa Auxílio Brasil e o Programa Bolsa Família, 40% dos participantes responderam negativamente à afirmação de que houve um retrocesso com a mudança entre os programas, e o novo desenho piorou em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família, enquanto 32% concordaram com a afirmação e 17% mantiveram-se neutros.

Gráfico 9 - O Programa Auxílio Brasil representou um retrocesso em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família



Fonte 20 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 10 - Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explice os motivos que o levam a pensar assim



Fonte 21 - Fonte: Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

54 respondentes se manifestaram no espaço aberto da pergunta “outros”. Destes, aproximadamente 30% (14 respondentes) fugiram do escopo da pergunta, e ao invés de citarem outro aspecto do Programa Auxílio Brasil que o fizesse concluir que ele representou um

avanço em relação ao Programa Bolsa Família, fizeram algum elogio uma crítica ou algum protesto mais geral.

Benefício único e não mais atrelado à composição familiar. A maioria dos participantes (40%) atribuiu ao valor do benefício único de 600 reais o motivo do programa de transferência de renda ter piorado. Em linhas gerais, eles consideram que o benefício único trouxe vários outros problemas embutidos nele – descaracterização e perda de importância dos benefícios nutriz e gestante, desmembramento artificial de famílias, aumento de cadastros unipessoais que não condizem com a realidade daquele beneficiário, e conseqüentemente, fraudes e perda da qualidade das informações cadastrais na base do Cadastro Único. Um participante relatou outra mudança de comportamento dentre as famílias beneficiárias: elas não aderem mais às oficinas da Assistência Social e aumentou a procura pelo desmembramento familiar para *“ter mais benefícios em casa”*. Um terceiro respondente mencionou presenciar famílias entrando em divisão e conflito por conta do benefício depois do Auxílio Brasil.

As palavras e expressões que mais apareceram nestas declarações foram *“injustiça”, “omissão”, “má fé”, “punição”, “fraude”, “perda de controle” e “desigualdade”*.

Devido ao Programa Auxílio Brasil, houve um avanço na separação da estrutura familiar, devido ao aumento do valor do benefício a maioria das famílias viraram unipessoais. (Participante da pesquisa, anonimizado)

Com o Auxílio Emergencial já veio uma enxurrada de fraudes, dificuldades dos setores em controlar as informações ou ausência das mesmas, logo após veio o Auxílio Brasil o que fez ainda mais as pessoas deduzirem que poderiam continuar recebendo já que tudo veio com a nomenclatura de Auxílio. Isso gerou o desfecho dos Unipessoal, as fraudes cada vez mais presentes, omissão de informação, separação de filhos maiores de 18 anos, de cônjuge que estão com carteira fichada, etc. Fugindo do controle do município, uma vez que é auto declaratório, mesmo as equipes fazendo visitas, sempre há uma forma de burlar o sistema, sem falar que a demanda ficou em dobro para visitas das equipes, muitas atualizações. Muitos municípios apelaram até para termos registrados em cartórios para se respaldarem ainda mais, ou como forma de amenizar a situação. Sugiro que isso seja revisto, que ao fazer qualquer ação seja primeiramente conversado com os municípios, essa responsabilidade é bem desgastante aos técnicos na ponta. (Participante da pesquisa, anonimizado)

Com aumento do valor do benefício sem um estudo melhor, trouxe uma má distribuição de renda. enquanto uma família que tem 4 pessoas recebe 600, outra que só tem 1 ganha o mesmo valor, estando em desequilíbrio com a realidade. sem falar que o valor de 600 gerou muita fraude e abandono de empregos. (Participante da pesquisa, anonimizado)

Retrocedeu em relação a questão de uma família com uma única pessoa (unipessoal), receber o valor de 600, enquanto uma família numerosa, receba o mesmo tanto. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Valores fixos de \$600,00, acho extremamente errado. Pois a família unitária recebe o mesmo valor da família que contém 5 integrantes. Absurdo! (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Autodeclaração. Outro aspecto recorrente diagnosticado foi o sentimento de indignação com a autodeclaração. Um dos respondentes sugeriu que houvesse um campo para o gestor assinalar “suspeito”, que serviria de “sinal de alerta” para avaliação de fraude. 29% mencionaram algum aspecto negativo da autodeclaração, que junto à falta de fiscalização, levaria a fraudes. Muitos deles defenderam a extinção da autodeclaração. Outros, que fosse vinculada à visita domiciliar e a cruzamentos mais rígidos de informações em sistemas, e

falaram sobre a necessidade de ter maior controle sobre os beneficiários e de punir quem está recebendo irregularmente.

Sendo o Cadastro Único auto declaratório, e havendo tamanha cobrança por parte do Governo Federal, há de se pensar se prevalece ou não o fato de ser auto declaratório. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Infelizmente chegamos num ponto onde a autodeclaração é totalmente inviável. A população omite informações e temos famílias sem nenhum perfil de vulnerabilidade recebendo o benefício. Ex. Os autônomos com faturamento exorbitantes, porém não declara imposto de renda, então teoricamente é perfil para o benefício. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

A autodeclaração precisa ser extinta de vez, pois facilita muito as fraudes e pessoas sem perfil ainda recebem porque omitem informações. Inclusive quem trabalha não declara a renda, recebe o benefício e somente um tempo depois o sistema vai identificar. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Deveria ter uma análise melhor sobre a situação da família, consultando movimentação de conta e CPF, pois há muita fraude. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Fiscalização e controle. O 3º aspecto mais criticado foi em relação ao aumento da fiscalização e controle. Gestores relataram ter tido tempo insuficiente para se adequarem. Além disso, houve relatos de menor autonomia dos municípios em relação à fiscalização de famílias que recebem o benefício indevidamente.

Acredito que os programas sociais devem ser fiscalizados e que as informações do Dataprev devem ser usadas como base e que pessoas em idade laboral com saúde devem trabalhar, é inadmissível pessoas de 18 a 30 sem filhos e com saúde estarem recebendo o AB. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Digitalização dos serviços e modernização dos sistemas. O sistema mais moderno foi citado por 4 participantes, sob uma ótica pessimista. Os respondentes citaram a dificuldade que os beneficiários possuem de utilização dos meios de pagamentos e um relatou a ineficiência dos sistemas, sem especificar. Os comentários traziam questões sobre inseguranças e dificuldades com as novas tecnologias adotadas pelo programa (conta digital, app).

"Pela informatização geral de tudo, beneficiário carente não tem condições de manusear aplicativo para recebimento!! Não atender essa demanda da forma que era anteriormente é um baita descaso com essas famílias". (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Quero falar do aplicativo que os cidadãos podem utilizar para iniciar o cadastro Único. Está sendo uma péssima ferramenta, pois as pessoas se cadastram sozinhas. Em quase todas as casas que fiz visitas, ou tem alguém já cadastrado já recebendo auxílio ou tem mais moradores na família. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Permanecer unicamente o canal de pagamento do benefício através de cartão bancário simples. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O novo Programa Auxílio Brasil retrocedeu em relação ao Bolsa Família, pela diversificação dos meios de pagamentos. Considerando que as famílias beneficiárias são famílias carentes, muitas não têm celular para acessar o aplicativo Caixa Tem, onde muitas vezes elas precisam viajar por vários quilômetros até uma agência da Caixa para conseguir receber o benefício. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Outras recorrências em menor número foram:

- Aumento de **notícias falsas** em relação ao Programa circulando, causando confusão e insegurança nos gestores e beneficiários;
- **Simplificação:** exigências de menos documentos levam a um aumento de fraudes e retrabalho.

- **Regra de Emancipação:** opiniões diversas, mas que demonstram o quanto esta regra é incompreendida e mal comunicada: desde opiniões que a consideram desnecessária, *“enfraquecimento da instituição familiar”* até que ela representou um avanço, *“jamais retrocesso pela emancipação financeira ao poder ter emprego formal sem cessar de imediato o Auxílio”*. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

- **Condicionalidades:** relatos críticos ressaltando as desvantagens de não priorização ou do fim da exigência (embora ela não tenha ocorrido, muitos gestores imaginam que sim). 9% trouxeram alguma crítica sobre a relação intersetorial ou interfederativa – falta de autonomia municipal, problemas de acompanhamento de condicionalidades, falta de políticas setoriais e integradas.

Precisamos ser ouvidos capacitados e não só informados. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O programa vigente não concedeu a transparência devida, além de propiciar maior número de fraudes, visto que tirou dos municípios poder de bloquear benefícios suspeitos de subnotificação de renda e ou fraude. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O Bolsa Família obrigava vacinação e frequência escolar, isso deve ser mantido. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O antigo Bolsa Família tinha mais respeito com as condicionalidades, a caderneta de vacinação das crianças era cobrada com mais atenção. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

É preciso repensar o sistema de registro de frequência. MUITAS falhas e inconsistência. Péssimo em tudo. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

- **Linha da pobreza:** mesmo reajustado, é irrisório.

“Na prática, isso gera muita omissão de informações, pois o indivíduo tenta a todo custo ludibriar o entrevistador, de forma a preencher os requisitos de renda para se encaixar/manter no programa” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

- **Benefícios Complementares:**

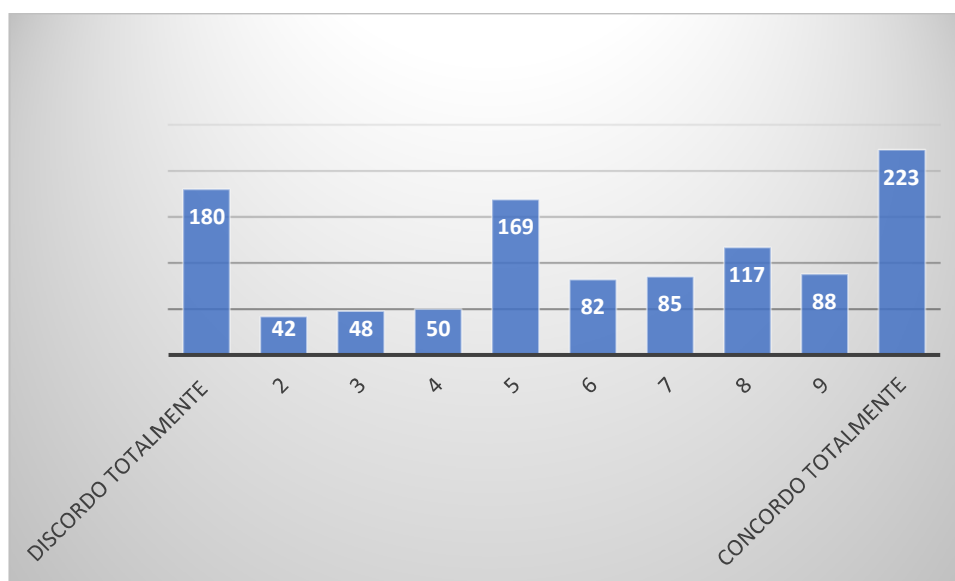
“Atraiu ao programa outros benefícios que são de outras áreas, fazendo mais confusão”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

- **Flexibilização** de regras e acesso a outros sistemas do Governo Federal para comprovar as declarações dadas nos centros de atendimento foram menções recorrentes nesta parte.

AVANÇOS

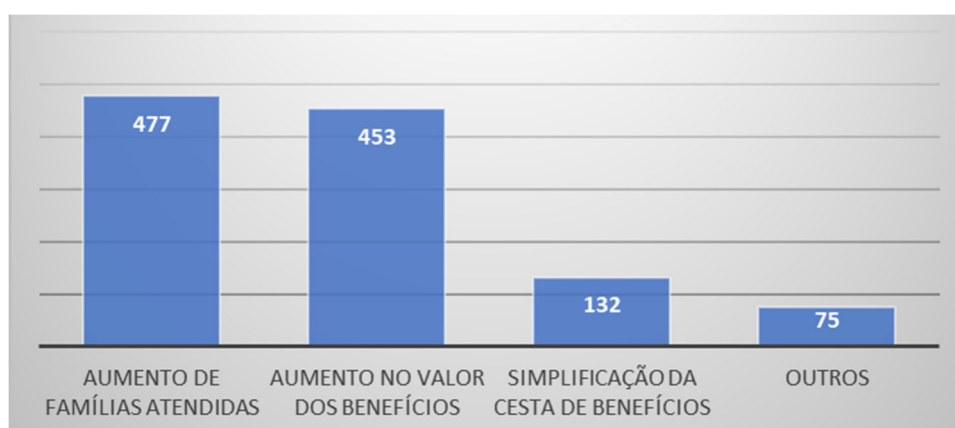
Quando a pergunta foi formulada de modo diferente, a partir dos avanços, a satisfação geral com o novo programa social ficou mais evidente. 47% concordaram em algum grau que o novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família. 30% discordaram em algum grau e 23% mantiveram-se neutros.

Gráfico 11 - O novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família



Fonte 22 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 12 - Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explicita os motivos que o levam a pensar assim



Fonte 23 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

75 respondentes utilizaram o espaço aberto da pergunta “outros” para fazer alguma manifestação. O campo obteve 35% de respostas válidas⁷⁰.

Modernização. O motivo mais frequente citado, além daqueles apresentados anteriormente, foi o sistema mais moderno. Para 25% dos respondentes, as novas ferramentas de averiguação trazidas pela Dataprev e a possibilidade desta ferramenta ser aberta para visualização deles,

⁷⁰ Destes, 62% (47 respondentes) fugiram do escopo da pergunta, e ao invés de citarem outro aspecto do Programa Auxílio Brasil que o fizesse concluir que ele representou um avanço em relação ao Programa Bolsa Família, fizeram alguma crítica ao programa em vigência, ou algum protesto mais geral. As manifestações críticas mais frequentes (aproximadamente 50%) relacionavam-se ao aumento da quantidade de cadastros unipessoais e ao desmembramento das famílias, e consequentemente, das fraudes que a mudança de benefício de composição familiar para o benefício único acarretou na qualidade dos cadastros dos beneficiários. Para os gestores, muitas famílias entendem que o Auxílio Brasil é a continuidade do Auxílio Emergencial, o que gera mais omissões e distorções do grupo familiar e aumento de família unipessoal.

25% dos respondentes usaram o campo aberto para citar mais uma vez os itens que já estavam indicados nas alternativas, e mencionaram, principalmente, o aumento no número de famílias e no número de beneficiários como indicativo de que houve uma percepção de melhoria no programa.

gestores, melhoraram os métodos de fiscalização e aumentaram o controle sobre os beneficiários.

Simplificação. Outro quesito recorrente nas respostas foi sobre a simplificação dos processos (entrada, liberação do benefício e rapidez na análise e aprovação). Para estes respondentes, o cadastro em aplicativo reduziu filas nos centros de atendimento e trouxe mais rapidez na aprovação para recebimento do benefício.

Outros fatores citados como positivos no novo programa, cada um com uma aparição cada um, foram:

- Reajuste nas linhas de pobreza e extrema pobreza;
- Benefícios complementares: *“benefícios emancipatórios de estímulo ao esporte e ciência”*
- Regra de Emancipação:

(“Auxílio Brasil foi um avanço pelo fato do beneficiário poder ter um emprego formal e ainda permanecer no programa por um período contribuindo para sua emancipação financeira devolvendo a ele a dignidade”)

- Condicionalidades: Ampliação do público das condicionalidades e aumento nos valores dos benefícios aumentaria o acesso à saúde e à educação
- A mudança no pagamento ser um valor único e não ser mais vinculada à família, não incentivaria as famílias a terem mais filhos.

Interessante notar que foram citados mais ou menos os mesmos aspectos para justificar uma visão otimista quanto pessimista na mudança entre os programas.

Abaixo, a TABELA 11 mostra o mapa de calor com as respectivas frequências de posicionamento, por ranking crescente de concordância em escala Likert de 5 pontos. Os campos verdes representam os que tiveram maior frequência de respostas, e os campos vermelhos, com as menores frequências.

Tabela 11 - por ranking de concordância com as afirmações (%)			
	Discordo (%)	Não concordo nem discordo (%)	Concordo (%)
Eu defendo a apresentação de outros documentos no ato da inscrição no Cadastro Único para acesso aos serviços sociais, como comprovante de renda e de endereço, pois a autodeclaração gera muita fraude.	6	24	83
Políticas de emprego e renda devem ser priorizadas em relação às políticas de transferência de renda, como Bolsa Família e Auxílio Brasil, na agenda de governo.	8	18	73
O Auxílio Brasil não é bem focalizado* (muita gente recebe sem precisar enquanto muitas outras famílias que precisam não recebem)	11	19	71

Programas sociais como o Auxílio Brasil estimulam seus beneficiários a não buscarem o emprego formal, optando por subempregos ou pela informalidade, pois assim garantem sua permanência no programa.	17	14	68
Eu acredito que deva haver um controle aos beneficiários para utilização dos recursos financeiros do Programa Auxílio Brasil para garantir que os mesmos sejam utilizados em itens essenciais à subsistência e ao desenvolvimento da família.	20	23	64
Programas sociais como o Auxílio Brasil estimulam seus beneficiários à acomodação e contribuem para não buscarem emprego ou outras fontes de renda.	27	19	55
O índice de natalidade entre famílias beneficiárias de Programas de transferência de renda (como Auxílio Brasil e Bolsa Família) é maior do que a taxa de natalidade entre a população brasileira não beneficiária.	20	24	48
O novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família.	30	23	47
O Auxílio Brasil está mais focalizado do que o seu antecessor, o Bolsa Família.	34	17	43
Eu defendo a liberdade de utilização dos recursos do Auxílio Brasil, como é atualmente, e sou contra qualquer mudança neste sentido.	29	10	43
A responsabilidade de informar e comunicar as regras dos programas sociais aos beneficiários é exclusivamente do Governo Federal	34	28	42
As regras do Auxílio Brasil (tipos e quantidade de benefícios e respectivos valores) ficaram mais simples em comparação com o antigo Bolsa Família.	34	19	42
Eu concordo com o modelo de autodeclaração de renda no Cadastro Único e acho que deve permanecer desta forma.	47	32	35
O programa social Auxílio Brasil representou um retrocesso em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família.	40	28	32

Fonte 24 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

5.3.2 Os mitos e a discricionariedade - “Ensinar a pescar”, “Efeito preguiça” e “mais filhos para aumentar o benefício”

O Auxílio Brasil deve sim alinhar cursos e capacitações e divulgar os projetos em família que o governo possui para mudar a realidade da população.” Não é dar a vara e sim ensinar a pescar”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O uso de estereótipos na linha de frente dos serviços inspirou diversos trabalhos e acumula importantes contribuições que precisam ser consideradas na análise, no planejamento e na implementação de processos comunicacionais entre as esferas interfederativas. Estes estudos, em linhas gerais, trazem a premissa de que estes trabalhadores tendem a usar seu poder de definição cultural para reduzir as complexas identidades dos cidadãos ao pertencimento único em grupos sociais estigmatizados.

Maynard e Musheno⁷¹ evidenciaram a complexidade que caracteriza o trabalho no nível de rua, onde as narrativas normativas e culturais coexistem e se tensionam, e ressaltam que os

⁷¹ MAYNARD-MOODY, S.; MUSHENO, M. **Cops, Teachers and Counselors**, 2ª edição: narrativas sobre a linha de frente dos serviços públicos. University of Michigan Press, 2022, disponível em <https://www.scielo.br/rbcsoc/a/xwSLzgzyhtLKcc3QPW5znrp/?lang=pt>

preconceitos arraigados entre os trabalhadores influenciam no tratamento oferecido aos cidadãos. Segundo os autores, esses atores realmente fazem escolhas políticas quando decidem “como” vão implementar uma política pública, em vez de simplesmente aplicar as decisões das autoridades eleitas.

Lotta e Pires⁷² também apresentaram importantes contribuições neste sentido, demonstrando como os burocratas de nível de rua são agentes dotados de poder e como processos de julgamento deles afetam o acesso a serviços públicos e a qualidade de sua prestação, podendo, em última instância, afetar a legitimidade do Estado.

Para os autores desta linha de análise, na qual Lipsky, já citado aqui anteriormente também se inclui, mais do que agentes racionais, os trabalhadores da linha de frente são sujeitos morais, cujas decisões do dia a dia remetem mais a uma fidelidade cultural do que normativa/legal. Segundo essa narrativa, o principal fator a influenciar a decisão tomada pelo trabalhador da linha de frente é o cidadão-usuário da política. A depender de como percebem e constroem a identidade desse cidadão nas interações cotidianas, os agentes podem agir de diferentes formas a partir dos julgamentos elaborados. Em vez de facilitar seu trabalho, podem torná-lo mais desgastante ou difícil, oferecendo um serviço extraordinário aos usuários que julgam merecedores. Para outros, podem agir como burocratas em seu sentido estrito, oferecendo não menos, mas também não mais do que o previsto pelas regras. Podem, por fim, excluir certos cidadãos (considerados não merecedores) do acesso a benefícios previstos pelas normas.

Neste contexto, é importante ressaltar a presença de vários posicionamentos carregados de crenças equivocadas sobre os programas sociais de transferência de renda nos posicionamentos dos respondentes.

Efeito Preguiça. Ficou evidenciado haver muita confusão conceitual sobre a questão do emprego e da renda e a possibilidade de recebimento de benefícios de transferência de renda dos programas Bolsa Família e do então vigente Auxílio Brasil na época. Por exemplo, 73% dos participantes da pesquisa consideraram que políticas de emprego e renda devem ser priorizadas na agenda de governo em detrimento das políticas sociais de transferência de renda (a famosa ideia de ensinar a pescar ao invés de “dar o peixe”).

Acho que seria interessante estimular as famílias a terem empregos formais, não cortar de famílias com renda de até dois salários mínimos de renda familiar dependendo do número de membros da mesma e sim pagar um “extra” para esse público, pois infelizmente o Bolsa Família ou Auxílio Brasil ESTIMULA MUITO a informalidade dos trabalhadores e as famílias que realmente precisam (uma família composta por um pai que ganha formalmente um salário mínimo por exemplo e tem esposa e três filhos não consegue o benefício), não conseguem, e outra questão é quando esses membros familiares tiverem idade para aposentar e não tiverem tempo de contribuição junto ao INSS,

⁷² LOTTA, Gabriela Spanghero e PIRES, Roberto Rocha Coelho. **Categorizando Usuários “Fáceis” e “Difíceis”: Práticas Cotidianas de Implementação de Políticas Públicas e a Produção de Diferenças Sociais.** DADOS. Rio de Janeiro, 2020, disponível em <https://www.scielo.br/j/dados/a/cKV4L7jPJwPyFT87HLq7LkN/?format=pdf&lang=pt>.

será outro problema herdado do Bolsa Família .Acho que essa questão tem que ser revista URGENTEMENTE. .
(Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Sobre este assunto, a narrativa utilizada pelo MDS no manual de gestão e em capacitações é a de que programas sociais, nos quais as políticas de transferência de renda se inserem, e programas de emprego e renda são complementares, e nunca excludentes. Portanto, esta é uma falsa dicotomia que o Governo Federal parece não ter conseguido explicar aos trabalhadores da gestão do programa Bolsa Família. Além disso, de modo implícito, esta afirmação enseja outro preconceito bastante arraigado no senso comum no Brasil do “efeito preguiça”.

Entre os participantes da pesquisa, esta visão se confirma: 68% dos participantes disseram concordar em algum grau com a ideia de que programas sociais como o Auxílio Brasil estimulavam seus beneficiários a não buscarem o emprego formal, optando por subempregos ou pela informalidade, pois assim garantiriam sua permanência no programa, e 55% consideraram que programas sociais como o Auxílio Brasil “estimulavam seus beneficiários à acomodação e contribuíam para não buscarem emprego ou outras fontes de renda”.

Oliveira e Soares⁷³ demonstram que não existe constatação empírica que sustente a hipótese do “efeito preguiça” dos programas de transferência de renda. Segundo dados do IBGE, no Censo de 2010, 75,4% dos beneficiários trabalhavam, e as taxas de procura de emprego entre beneficiários eram semelhantes aos de um não beneficiário – ou seja, existe a preocupação em arranjar emprego.

Dentre os 6 itens com maior frequência de concordância e com relação muito próxima à ideia anterior, estes posicionamentos denotam também desconhecimento sobre uma das regras básicas do Programa, que é a possibilidade de permanecer recebendo o benefício por determinado período (12 a 24 meses), mesmo deixando de ter perfil para permanecer no programa, em caso do beneficiário ou seu dependente melhorarem nível de renda.

Estímulo à natalidade. Outro mito que se revelou ainda estar bastante presente na mentalidade dos respondentes é o de que programas sociais estimulariam as famílias a terem mais filhos para acessarem montantes maiores de transferência de renda. Quase metade dos respondentes (48%) concordaram em algum grau com a percepção pessoal de que o índice de natalidade entre famílias beneficiárias de Programas de transferência de renda (como Auxílio

⁷³OLIVEIRA, Luís Felipe Batista. SOARES, Sergei S. D. “Efeito Preguiça” em Programas de Transferência de Renda? In CAMPELLO, Tereza e NERI, Marcelo Côrtes (org). **Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania** – Brasília : Ipea, 2013.

Brasil e Bolsa Família) é maior do que a taxa de natalidade entre a população brasileira não beneficiária. 20% discordaram e 24% mantiveram-se neutros.

Alves e Cavenaghi⁷⁴, ao analisarem dados da PNAD em estudo publicado em 2013, concluíram que a taxa de fecundidade entre as beneficiárias do BF caiu em um ritmo mais acelerado do que o do resto da população, entre 2003 e 2013. Enquanto a fecundidade geral caiu 20%, entre as que recebem a bolsa houve uma queda de 30%. Para cada filho da família beneficiada, o programa garante uma renda extra de R\$ 35 mensais, um valor que dificilmente compensa a geração de mais filhos. “O PBF, ao garantir um mínimo de cidadania, ajudou no processo de transição da fecundidade e as populações socialmente excluídas a exercerem os seus direitos de cidadania”.

Entre os motivos para a queda da fecundidade estariam o maior acesso à informação sobre os métodos contraceptivos e sobre a sexualidade, o aumento da escolaridade da mulher jovem, a ampliação da urbanização e o acesso aos serviços médicos⁷⁵.

Autodeclaração estimula fraude “mau” uso dos recursos financeiros. As ideias de coerção, de regras mais rígidas para acesso ao programa e uso do benefício estiveram presentes em quase todos os itens da pesquisa. Para 83% dos respondentes, a autodeclaração gera muita fraude. Esta lógica entra em choque com uma das diretrizes básicas do programa, que é privilegiar a inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade no programa e simplificar o acesso para que o programa cumpra sua missão de chegar ao público que mais precisa dele. Adicionalmente, 64% dos participantes acreditam na necessidade de controlar a utilização dos recursos financeiros recebidos pelos beneficiários do Programa Auxílio Brasil *“para garantir que os mesmos sejam investidos em itens essenciais à subsistência e ao desenvolvimento da família”* (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado).

Exigir prova de renda, mais fiscalização. O benefício deveria ser utilizado somente para subsistência. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Creio que deveria ser fornecido um cartão para utilidades básicas e não livre uso. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Transferência de renda específica para compra de material escolar e alimentação. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

CAMPELO⁷⁶, se referindo à visão tuteladora que surgiu sobre o programa durante as primeiras discussões sobre seu desenho, afirma que a experiência mostrou que as famílias beneficiárias

⁷⁴ DINIZ, José Eustáquio. CAVENAGHI, Alves Suzana, *O Programa Bolsa Família e as Taxas de Fecundidade no Brasil* In CAMPELLO, Tereza e NERI, Marcelo Côrtes (org). **Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania** – Brasília : Ipea, 2013.

⁷⁵ O GLOBO. “Queda no número de filhos é maior entre beneficiárias do Bolsa Família”. Disponível em <https://oglobo.globo.com/politica/queda-no-numero-de-filhos-maior-entre-beneficiarias-do-bolsa-familia-1-15754647>

⁷⁶ Campelo, Tereza. Uma Década Derrubando Mitos e Superando Expectativas, In CAMPELLO, Tereza e NERI, Marcelo Côrtes (org). **Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania** – Brasília : Ipea, 2013.

não só compram “corretamente” como podem fazer um planejamento financeiro capaz de ampliar suas perspectivas e oportunidades, e que *“ficou claro que ninguém melhor que a própria família para definir o melhor uso do dinheiro, tendo em vista suas características e necessidades”*.

Estes dois posicionamentos – o que parte do pressuposto de que o beneficiário mente se não houver medidas mais rígidas e coercitivas que o faça comprovar a declaração que dá a ele acesso à política e o que acha que as pessoas mais pobres são incapazes de tomarem boas decisões com o dinheiro e por isso, não devem ter autonomia no uso – além de já terem sido suficientemente debatidos no campo político e acadêmico e superados com evidências que apontam a um resultado oposto, carregam um caráter preconceituoso em relação aos pobres.

5.4 Dos Meios às Mensagens – Ferramentas, Canais e Conteúdos de Comunicação

Conforme dito anteriormente, depois de conhecer o perfil do público participante, outro objetivo específico da pesquisa foi entender como é a interação deles com as ferramentas, os canais e os conteúdos de comunicação do então Ministério da Cidadania (MC)⁷⁷, com foco no Informe Bolsa e Cadastro.

Para chegar aos resultados apresentados abaixo, foi construída uma trilha para os participantes seguirem. Embora o objeto de análise era o Informe técnico Auxílio e Cadastro, houve uma seção da pesquisa para avaliar todos os canais e as ferramentas disponibilizadas pelo então Ministério da Cidadania (MC). Os indicadores avaliados foram: grau de Conhecimento, Usabilidade, Frequência de Interação e Confiabilidade dos Canais e das Ferramentas de Comunicação do Ministério da Cidadania (MC).

Tanto os canais de comunicação de forma geral como os informes de modo específico foram muito bem avaliados. de modo geral, a avaliação do informe foi bastante positiva. As duas ferramentas de comunicação específicas para a gestão do Programa de transferência de renda federal, na época o Auxílio Brasil, e do Cadastro Único mais conhecidas pelos gestores (ambos em torno de 80% das vezes) foram o Informe Auxílio e Cadastro⁷⁸ e o Auxílio Brasil e Cadastro Único no seu município⁷⁹. Ao final deste capítulo, serão apresentados alguns dados comparativos entre o Informe e os outros canais de maneira sintética. Em razão de recorte metodológico, os dados completos do estudo não serão apresentados neste trabalho pois serviu de apoio ao objeto principal da pesquisa – o informe.

⁷⁷ Com a reestruturação, passou a se chamar Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS).

⁷⁸ <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/bolsa-familia/informes/informes-bolsa-familia>.

⁷⁹ Ferramenta sistêmica que emite relatórios de gestão e disponibiliza painel de monitoramento que mede a qualidade da gestão do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único nos estados e municípios de todo o país.

5.4.1 Personalização das Mensagens ao Público-alvo – uma avaliação do Informe para Gestores

O **Informe Bolsa e Cadastro** (ou Informe Auxílio e Cadastro, entre 2021 e março de 2023, atualmente, Informe Bolsa Família), é uma publicação de natureza técnica e operacional em forma de boletim, de periodicidade semanal, criado em 2005 com o intuito de estabelecer diálogo contínuo e constante com os trabalhadores da rede socioassistencial de todo o país que atendem famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família – técnicos, gestores municipais e coordenadores estaduais, e dar suporte estes atores, através da abordagem de conteúdos de caráter orientativo e educativo (boas práticas, dicas de gestão, checklist de atividades técnicas, agendas de eventos, cursos, dados do programa, dentre outros assuntos) para qualificação do atendimento aos usuários da política.

Todas as edições desse informativo são enviadas por e-mail a uma lista de mais de 70 mil contatos cadastrados, composta por trabalhadores da rede de assistência social do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único – técnicos, gestores municipais e coordenadores estaduais e são publicadas também no portal do Ministério da Cidadania⁸⁰.

Embora o informe tenha um alcance relativamente grande, até o fechamento deste trabalho não havia disponível canal interativo específico a gestores para tratamento de sugestões de assuntos, críticas ou debates a respeito dos temas de interesse ou relevância a serem tratados no periódico⁸¹.

Grau de Satisfação. De modo geral, a avaliação do informe foi bastante positiva. O grau de satisfação pelo informe (satisfeitos e muito satisfeitos) ficou em 70%, sendo que 87% dos respondentes alegaram recebê-los regularmente. Destes, 80% disseram que os leem sempre ou frequentemente, 86% utilizam sempre ou frequentemente as orientações contidas neles no dia a dia do trabalho e 78% disseram que as informações contidas no informe contribuem muito para aperfeiçoar suas práticas laborais.

A metodologia usada para mensurar a percepção foi em escala. Foram apresentados alguns aspectos que medem a qualidade do informe. Os participantes da pesquisa deveriam analisá-las

⁸⁰ Até janeiro de 2023, já tinham sido publicadas mais de 885 edições. Os informes até janeiro de 2023, chamados “Informe Auxílio e Cadastro”, estão disponíveis em <https://www.gov.br/mds/pt-br/informe-auxilio-brasil-e-cadastro-unico>. A partir desta data, o MDS colocou os informes com o nome do antigo programa ficaram disponíveis em uma espécie de repositório, dificilmente encontrados na página oficial do MDS (www.gov.br/mds), em um caminho nada intuitivo, e somente os informes relacionados ao Novo Bolsa Família (Informe Bolsa Família) ficaram disponíveis na página principal do Ministério, em <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/bolsa-familia/informes/informes-bolsa-familia>. A numeração foi zerada. Atualmente, há 30 edições do “novo informe”.

⁸¹ A Assessoria de Comunicação do Ministério da Cidadania administra duas páginas no Facebook e uma no Instagram. O perfil “Bolsa Família” (<https://www.facebook.com/bolsafamilia/>), com 271.837 seguidores (maio/19), é voltada aos beneficiários. Já os perfis “Ministério do Desenvolvimento Social”, tanto no Facebook (<https://www.facebook.com/ministeriododesenvolvimentosocial/>) com 313 mil seguidores, quanto no Instagram (<https://www.instagram.com/desenvolvimentosocial/>), com 12 mil seguidores, aborda assuntos gerais de todo o ministério e não técnicos voltados à operacionalização e gestão do PBF e do Cadastro.

e manifestar o grau de satisfação ou insatisfação em relação a cada um daqueles indicadores, em escala de 1 a 10, em que 1 representaria muito insatisfação e 10 representaria muita satisfação.

Para simplificar a apresentação dos resultados descritivos e melhorar sua visualização, esta pesquisa optou por agrupá-los considerando o método likert padrão de 5 níveis. Para isso, as 10 gradações oferecidas aos participantes no *survey* foram agrupadas de duas em duas. Logo em seguida, foi construído um mapa de calor com estes resultados, agrupados para verificar as principais tendências para cada uma das afirmações apresentadas aos respondentes.

Os aspectos mais bem avaliados foram, em ordem decrescente, a confiabilidade, a relevância e a organização das informações. 80% dos respondentes manifestaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a confiabilidade que as informações presentes no informe geram, 77% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a relevância das informações e 70% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a organização do periódico semanal.

Os aspectos com maiores taxas de insatisfação foram, nesta ordem: a facilidade em encontrar ou consultar edições anteriores (17% de insatisfeitos ou muito insatisfeitos), a tempestividade das informações em relação à necessidade de atendimento (13% insatisfeitos ou muito insatisfeitos) e aspectos gráficos de identidade visual – design e formatação (6% insatisfeitos ou muito insatisfeitos).

Abaixo, a TABELA 12 mostra o mapa de calor com as respectivas frequências de posicionamento, por ranking crescente de concordância em escala Likert de 5 pontos. Os campos verdes representam os que tiveram maior frequência de respostas, e os campos vermelhos, com as menores frequências.

Tabela 12 - INFORME BOLSA E CADASTRO - AVALIAÇÃO DE PERCEPÇÃO

INFORME BOLSA E CADASTRO - AVALIAÇÃO DE PERCEPÇÃO						
	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	(%) Insatisfeito	(%) Indiferente	(%) Satisfeito
Grau de Satisfação de modo geral	90	225	750	8	21	70
Simplicidade da Linguagem	105	243	717	10	23	67
Design e formatação	67	234	747	6	22	71
Facilidade de compreensão	99	221	744	9	21	70
Organização das informações	105	215	747	10	20	70
Confiabilidade das informações	64	155	852	6	14	80
Relevância das informações	62	180	827	6	17	77
Tempestividade das informações em relação à necessidade de atendimento	143	245	675	13	23	63

Canais e forma de disponibilização dos boletins	112	240	709	11	23	67
Facilidade de encontrar ou consultar as edições anteriores	177	290	583	17	28	56

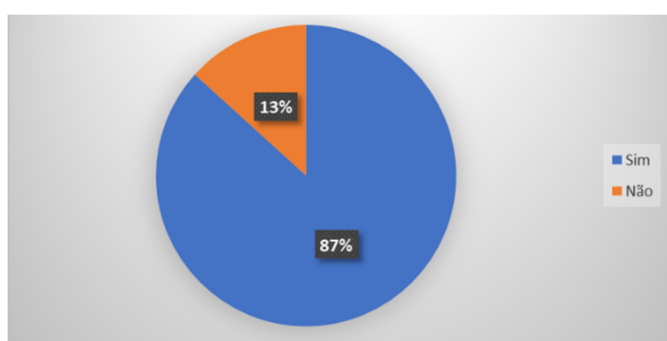
Fonte 25 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Distribuição e capilaridade. Dos respondentes à pesquisa, 87% deles disseram receber os informes por e-mail. Considerando que os convites para participação foram exclusivamente enviados por e-mail e somente os coordenadores estaduais receberam por whatsapp, supõe-se que os outros 13% receberam o convite por encaminhamento ou da coordenação estadual ou de outros gestores cadastrados no mailing. De toda forma, importante considerar que o canal utilizado para a pesquisa se mostrou efetivo.

Grau de Utilidade. Dos que alegaram receber, aproximadamente 80% disseram que os leem sempre ou frequentemente, 10% disseram nunca ou raramente ler, e 10% disseram que os lê às vezes. Dos que leem com alguma frequência, 86% alegam utilizar sempre ou frequentemente as orientações contidas neles no dia a dia do trabalho. 11% utiliza às vezes, 2% disseram não utilizar as orientações e 1% raramente utiliza.

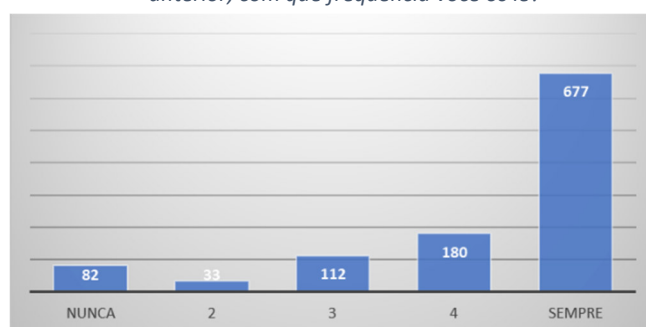
A esmagadora maioria dos gestores (83%) prefere ler e receber os informes por e-mail. 14% preferem receber e ler por WhatsApp e só 3% prefere consultar e acompanhar os boletins no próprio site do MDS⁸².

Gráfico 13 - Você recebe informe por e-mail?



Fonte 27 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

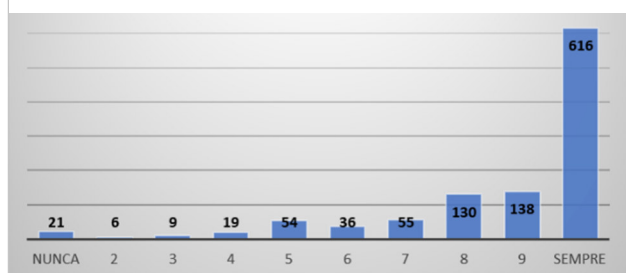
Gráfico 14 - Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, com que frequência você os lê?



Fonte 26 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

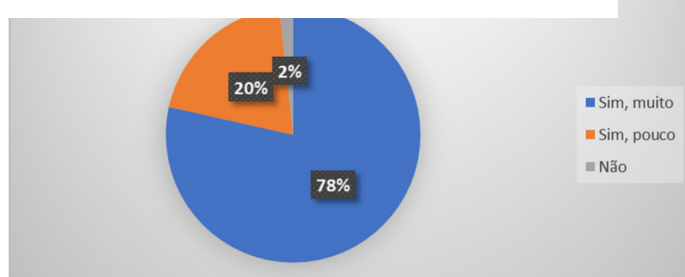
⁸² No início de 2023, logo após esta pesquisa, o MDS mudou a forma de envio dos boletins. Alegando dificuldades de escassez de recursos humanos na Ascom, vinculada ao Gabinete do Ministro, o MDS decidiu descontinuar o envio dos informes por e-mail, justamente o meio que os usuários mais se sentiam confortáveis em usar. Atualmente, os periódicos são disparados pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, que utiliza uma ferramenta sem a robustez adequada para disparar e-mails simultaneamente a uma lista de contatos do tamanho que a do informe possui atualmente. Os informes demoram para chegar nas caixas de e-mails dos leitores e o MDS não possui mais monitoramento de envio, recebimento e leitura. Pode ser inclusive que muitas mensagens não estejam chegando. O processo de distribuição da notícia ficou menos controlável e mais sujeito a erros. A saída para os gestores é buscar a informação no site do MDS, justamente o canal que menos os agrada.

Gráfico 15 - Você utiliza as orientações do informe no dia a dia em seu trabalho?



Fonte 29 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 16 - As informações do Informe Auxílio e Cadastro contribuem para aperfeiçoar sua prática laboral?



Fonte 28 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Em relação ao uso, os gestores consideram o informe de grande utilidade. 78% disseram que as informações contidas no veículo contribuem muito para aperfeiçoar suas práticas laborais. 20%, embora considerem sua importância, alegam que ele contribui pouco e somente 2% disseram que o informe não contribui em nada.

5.4.2 Comunicação Interfederativa e as mediações – Ação discricionária, linguagem, compreensão e qualidade de atendimento aos beneficiários

À despeito de os canais de comunicação terem sido bem avaliados em termos qualitativos e quantitativos, e o informe ter apresentado excelentes indicadores de qualidade, tanto na produção de conteúdo (forma, conteúdo, relevância, organização, confiabilidade) quanto na distribuição, ao aprofundar a investigação com perguntas abertas e induzir os participantes a comentar partindo da recepção, foi possível identificar alguns problemas de comunicação entre o Governo Federal e as instâncias estaduais e principalmente municipais.

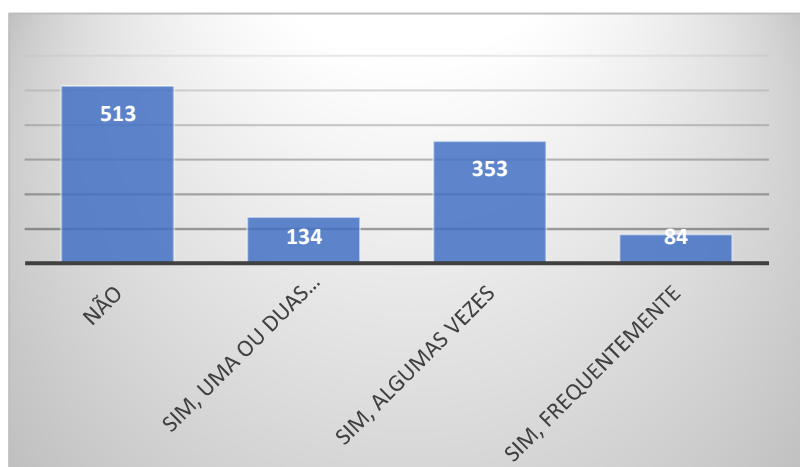
Para aprofundar na questão e avaliar em que medida a produção das informações está condizente com o que os gestores precisam em termos de informações, o grau de compreensão, usabilidade e o quanto o exercício de ações discricionárias está presente no atendimento partindo dos ajustes de regras do programa que se opera na linha de frente durante atendimento aos beneficiários, os gestores foram encorajados a responder três perguntas extras:

- a) se eles já alteraram alguma orientação técnica que o informe trouxe para adaptar à realidade do município ou da região pois ela não se ajustava na prática para atendimento e solução dos problemas do cidadão;
- b) se eles já tinham passado por situação de não compreender alguma orientação do boletim porque a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais;
- c) se já aconteceu de não conseguirem atender adequadamente um beneficiário porque a orientação/informação não tinha sido fornecida pelo MDS.

RESULTADO DA INVESTIGAÇÃO

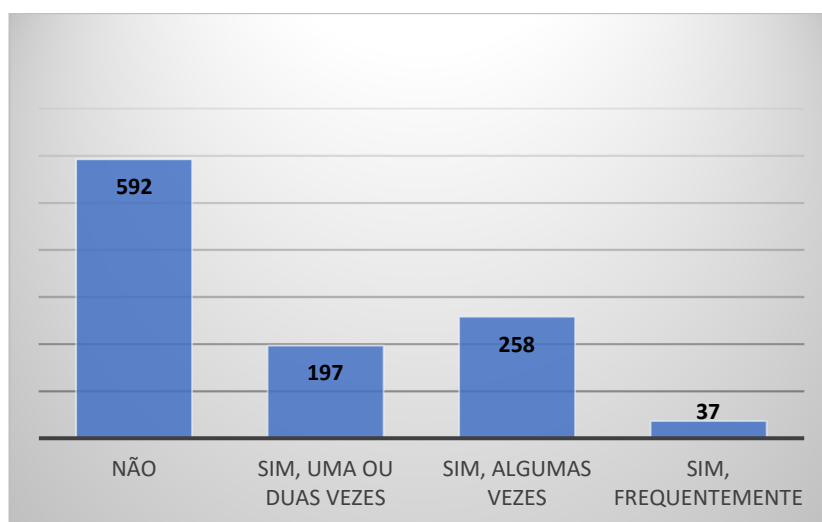
- 53% declararam já ter descumprido alguma orientação técnica que o informe trouxe para adaptar à realidade do município ou da região pois ela não se ajustava na prática para atendimento e solução dos problemas do cidadão;
- 55% disseram que já passaram por situação de não compreender alguma orientação do boletim porque a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais; e
- 62% alegaram que não conseguiram, pelo menos uma vez, atender adequadamente um beneficiário porque o comunicado não apresentava informações suficientes do procedimento que deveria ser adotado.

Gráfico 17 - No seu cotidiano de atendimento, você já precisou alterar alguma orientação técnica que o informe trouxe para adaptar à realidade do seu município ou da sua região, pois ela não se ajustava na prática para atendimento ao cidadão?



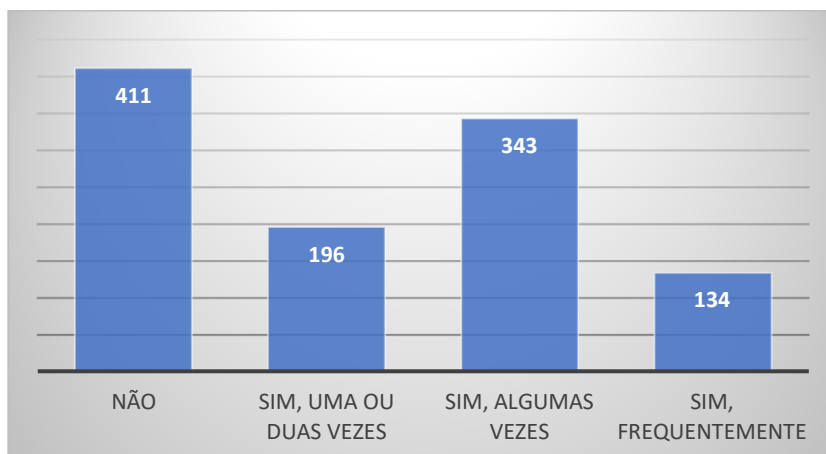
Fonte 30 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 18 - Já aconteceu de você não compreender alguma orientação do informe pois a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais?



Fonte 31 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 19 - Você já passou por situação de ser questionado por um(a) beneficiário(a) sobre alguma regra do Programa Auxílio Brasil e não saber responder porque a informação estava pouco divulgada ou não havia informações disponíveis?



Fonte 32 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A pesquisa disponibilizou campos abertos para estas 3 perguntas, para que os gestores pudessem detalhar estas situações. Elas receberam, respectivamente, 111, 79 e 211 contribuições, cujos resultados e análises serão apresentados a seguir.

a- Ação Discrecional e os ajustes operados no cotidiano pela linha de frente

Há uma vasta produção bibliográfica no campo das políticas públicas que documenta e busca compreender o fenômeno dos movimentos discretos que ocorrem no cotidiano da burocracia de linha de frente. E nesta seção, em que se ofereceu um campo aberto para que os respondentes pudessem detalhar qual a alteração que ele pessoalmente ou a equipe precisou fazer sobre as orientações técnicas enviadas pelo Governo Federal aos Estados e municípios para adaptar à realidade da região. mais uma vez, fica evidenciada como ela ocorre no atendimento aos beneficiários de políticas sociais de transferência de renda e a influência dela na qualidade do atendimento à população usuária das políticas.

Lipsky⁸³, considerado um dos o precursores deste estudo, ao abordar o que ele convencionou chamar de burocracia de nível rua, afirma que a discricionariedade para este público não só é inevitável e inerente, como ela é desejável ao desempenho das funções, pela 1) natureza imediatista e complexa do trabalho destes profissionais que lidam face a face com o público, e consequentemente, estão sujeitos a riscos e tensões que dificilmente podem ser reduzidas a protocolos e prescrições formais; 2) pelo excesso de regulamentações aos quais eles são submetidos, em relação a diversas esferas, muitas vezes contraditórias e impossíveis de serem

⁸³ LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos**. Cunha, A. E. M (trad). Brasília: Enap, 2019.

seguidas à risca; e 3) pela distância da supervisão direta entre estes profissionais e os superiores hierárquicos.

Complementarmente, Cavalcanti, Pires e Lotta (2018) afirmam que os burocratas de nível de rua vivenciam uma controvérsia política, na medida em que são duplamente pressionados: pelas demandas de serviços para cumprirem metas; e pelos cidadãos para aumentarem seu acesso. Em seus trabalhos de revisão sistemática sobre o tema, os autores citam, dentre outros, um estudo feito por EIRÓ (2017), que analisa inconsistências na implementação do Programa Bolsa Família considerando as diferentes percepções sobre beneficiários do programa construídas pelos assistentes sociais responsáveis por sua implementação, em termos de suas representações da pobreza, suas repercussões em termos de poder discricionário e suas consequências para o acesso da população à política. Segundo os autores, *“Eiró conclui que o exercício da discricionariedade dos assistentes sociais é altamente influenciado por suas próprias opiniões sobre o programa e as representações que constroem sobre os usuários, criando categorias como de pobres merecedores e não merecedores”*.

Houve 111 interações neste campo, cuja participação era facultativa. Embora poucos participantes tenham mencionado de modo concreto quais eram as adaptações que operavam em seus cotidianos de trabalho, tanto os poucos respondentes que o fizeram quanto aqueles que responderam de modo mais genérico ou até incluíram alguma outra manifestação tangencial ao escopo da pergunta, trouxeram pistas interessantes sobre as dificuldades que as gestões municipais enfrentam com o descolamento que muitas vezes ocorre entre as regras criadas na alta burocracia e a realidade da prestação dos serviços públicos a nível municipal. As interações foram codificadas em 5 grupos conforme tabela 13:

Tabela 13 - CÓDIGOS - Ajustes nas regras pela linha de frente

TABELA 13 – CÓDIGOS - Ajustes nas regras pela linha de frente	
1.	Ajustes de linguagem
2.	Visitas domiciliares
3.	Adaptações em razão de particularidades territoriais
4.	Adaptações nas regras de cadastramento e atendimento

Fonte 33 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

1. Ajustes de linguagem. A maior ocorrência de menções foi sobre a melhoria na linguagem em relação ao que o Governo Federal envia em suas orientações técnicas (informes e normativos). Cerca de 30% das participações mencionaram de algum modo esta adaptação, utilizando termos como *“colocar numa linguagem adequada aos beneficiários”*, *“deixar numa*

linguagem mais comum para que os profissionais entendam melhor”, “linguagem mais popular”, “dar mais transparência”, “adaptar ao cotidiano”, “ler mais de uma vez e discutir com a equipe técnica para chegar a um consenso de qual informação mais lógica a passar”, “trazer mais para a realidade do público atendido”, “trocas de palavras para uma melhor compreensão do beneficiário”, “mudar o modo da informação pois dá várias brechas para ter vários modos de interpretação”, “traduzir termos técnicos para a compreensão do cidadão”, “resumir para não causar confusão no entendimento do usuário do serviço”, “nos reinventar a cada dia”, “utilizar de uma linguagem clara e objetiva mediante a realidade do nosso município”, ou simplesmente, fazer sem a informação mesmo, adaptando ao que consideravam melhor para a população do município, quando os informes demoravam a chegar. Esta resposta carrega uma crítica velada à qualidade dos conteúdos de comunicação para as gestões municipais.

2. Visitas domiciliares. A segunda maior ocorrência de ajustes e modificações realizadas pelos trabalhadores dos municípios foi em relação às visitas domiciliares, uma das atribuições deles dentro do Pacto Federativo e um dos passos mais importantes para a garantia do sucesso da Averiguação Cadastral. Falta de recursos humanos e falta de segurança em áreas de risco foram os relatos mais recorrentes.

Nesta parte, os gestores municipais também aproveitaram o campo aberto para manifestar a dificuldade em compreender o que é parecer técnico e relatório social, dois documentos de responsabilidade dos municípios e que fazem parte dos trâmites de averiguação fiscalização e acompanhamento das informações prestadas pelos beneficiários do Programa Bolsa Família para manter a focalização do programa. Foram 4 manifestações neste sentido.

Em alguns casos as Visitas Domiciliares são impossíveis de realizar por existirem áreas de risco nos territórios. A ilegalidade da IO de 30/09/2022, que foi revogada posteriormente, nos fez protelar as Visitas e contestar sua legalidade. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Com relação a visitas domiciliares, algumas vezes fazemos fora do dia semanal de trabalho pra conseguir encontrar a pessoa em casa por situação de trabalho ou de saúde. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

A última é a orientação que a averiguação às famílias unipessoais sejam feitas por visita técnica, o município não tem equipe suficiente para fazer esse procedimento. Então, adaptamos a realidade do município, fazendo filtros dos casos prioritários para VD e outros por meio de comunicação através de mala direta. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

3. Adaptações em razão de particularidades territoriais. Outra menção que merece destaque é sobre as particularidades territoriais. Embora não tenham entrado em detalhes sobre quais seriam as adaptações, é importante mencionar que 20% dos participantes se preocuparam em manifestar a necessidade de adaptações e modificações nas regras e normas produzidas e enviadas pelo Governo Federal para gestão do Programa Bolsa Família nos municípios. Foram mencionados o porte do município, as dificuldades climáticas, a questão de municípios com predominância de famílias rurais cujas instruções gerais não se adequam a

elas, desafios geográficos como dificuldade de deslocamento, dentre outros. O termo mais recorrente foi que as ações do Ministério da Cidadania não dialogam com os territórios. Abaixo, alguns destaques:

Muitas vezes a realidade municipal é distinta daquela que vem de Brasília. Até no preenchimento do CadÚnico temos dificuldades para colocar o endereço como é conhecido na nossa região. As opções se baseiam nas regiões lá de cima e não nos permitem colocar o endereço certo aqui. Capela por exemplo não existe nas opções. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O Marajó tem suas especificidades e temos sempre que adaptar o atendimento pois as pessoas levam até 18 horas pra chegar ao posto de atendimento. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Meu município é de fronteira precisamos cuidar dos deslocamentos das famílias de um país para o outro. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Na minha cidade existe gente carente mas não em extrema pobreza. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Nossa cidade não possui Agência da Caixa, logo, as orientações acompanharam esta realidade, apoio quanto aos horários de atendimento, agendamento, disponibilidade de veículo para levar o usuário. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

4. Adaptações nas regras de cadastramento e atendimento. Logo em seguida, vieram as ocorrências sobre as regras de cadastramento e solicitação de documentação para inscrição no Cadastro Único. Houve 14 manifestações de gestores que afirmaram promover alterações na dinâmica de atendimento, definindo a nível local “o que será auto declaratório” ou os “*meios para averiguar a veracidade das informações prestadas pelo responsável familiar*”.

Também apareceu menção a informações sobre substituição de óbito, informações sobre procuração para cadastramento de terceiros, autorização de Responsável Legal, sem detalhar qual é a adaptação promovida.

Dado o contexto em que os gestores vivenciavam na época em que este questionário foi aplicado, de averiguação de cadastros unipessoais, criado em 2022 para reduzir os danos do fenômeno do aumento desenfreado deste tipo de arranjo cadastral na base do Cadastro Único na mudança de programa do Bolsa Família para o Auxílio Brasil e a alteração na forma de pagamento de benefícios, houve algumas menções sobre ajustes das regras neste sentido. Apareceram relatos sobre suspensão momentânea de atendimentos para inclusão de novas famílias unipessoais e reclamações sobre a falta de esclarecimento e orientação sobre o que é considerado uma família convivente, além de manifestação de dificuldade em lidar com a especificidade no atendimento aos safristas.

Regras como o de família convivente precisam ser bem esclarecidas e orientadas para que o técnico municipal tenha segurança em poder aplicar a regra, sem prejudicar a família ou mesmo para tentar melhorar a situação de vulnerabilidade daquela família. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Na minha região, existe muito emprego temporário em períodos de safra agrícola. Isso não dá um caráter contínuo de renda à população, que trabalha metade do ano formalmente e a outra metade permanece desempregado ou na informalidade. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Outras ocorrências foram: flexibilização de calendário (datas de encerramento de vigências, por exemplo), adaptação ou descarte de parte do formulário de cadastramento (“*não atende a realidade do nosso município*”), carta de advertência e bloqueio de pagamento para informar ao beneficiário e priorização de atendimento a determinados públicos em épocas de emergências e crises, como na pandemia.

No campo da sociologia da cultura, a obra de Certeau⁸⁴ relaciona-se intimamente com esta problemática. O autor explora como as pessoas comuns exercem formas de resistência e criatividade em suas atividades diárias, mesmo em meio a estruturas sociais dominantes. Ele argumenta que as práticas cotidianas das pessoas muitas vezes desafiam as normas estabelecidas e abrem espaço para a inovação e a subversão.

Certeau argumenta que, mesmo em meio a sistemas opressivos, as pessoas encontram maneiras de exercer criatividade e resistência em suas atividades diárias. O autor analisa como as pessoas utilizam táticas sutis para subverter as normas estabelecidas, reivindicar sua agência no espaço social e destaca a importância das práticas cotidianas na construção da identidade e na formação de estratégias de sobrevivência e adaptação. Com esta tática silenciosa, elas produzem uma “bricolagem” das estratégias dominantes que lhes são impostas, recriando situações complexas. Estas operações cotidianas realizadas pelo indivíduo no processo de interação social, que podemos chamar de “inversões quase invisíveis”, embora desafiem as estruturas sociais dominantes, fazem-se necessárias à materialização das ações em contextos complexos.

Outras manifestações não relacionadas à pergunta⁸⁵. As interações categorizadas como “outras” nesta seção específica, estiveram bastante presentes em outras seções e foram contabilizadas dentro de suas categorias específicas para análise.

Os participantes que optaram por usar este espaço da pesquisa para fazer outras manifestações, abordaram a questão do uso político eleitoral do Auxílio Brasil e os ruídos de comunicação que isso causou, com divulgações de notícias distorcidas com informações erradas sobre benefícios sociais produzidas pelo próprio governo, como, por exemplo, Auxílio Gás (que supostamente seria pago a todas famílias inscritas no Cadastro Único com renda per capita de até meio salário mínimo) ou que qualquer pessoa, mesmo com vínculo empregatício,

⁸⁴ CERTEAU, Michel: **A invenção do cotidiano: 1. Artes de fazer**. Petrópolis: Vozes, 1998

⁸⁵ Cerca de 20% das respostas desta seção foram invalidadas. Ou porque as colocações, por serem muito genéricas, não respondiam ao que foi solicitado (“*algumas orientações não têm como botar em prática na realidade*” / “*A teoria se convertendo na prática, muitas vezes necessita de ajustes*”) ou porque o participante utilizava o campo aberto para se manifestar em relação a algum assunto diferente do escopo daquela seção. Algumas críticas que surgiram na primeira parte do questionário, voltaram a aparecer aqui. Mesmo que não respondem diretamente ao que foi questionado, é válido mencionar que ocorreram 14 manifestações que embora estejam deslocadas do escopo desta pergunta, são importantes de mencionar e considerar, pois dialogam com outros aspectos de interesse desta investigação ou reforçam manifestações de outras seções da pesquisa.

poderia acessar os benefícios do programa (sem informar corretamente as regras específicas, como um limite de renda e o prazo para recebimento).

Falta de tempestividade na divulgação de informações às gestões municipais nos canais oficiais do então Ministério da Cidadania (*“o problema chega antes dos informes e os municípios ficam meio perdidos”*), falta de capacitação, dificuldade de acesso e conhecimento de bancarização digital (Caixa Tem), a qual os beneficiários tiveram que aderir para acessar o Auxílio Brasil, linguagem muito técnica e complexa dos informes, problemas com a instabilidade na distribuição dos informes (*“nem sempre chegam”*) ou de diagramação/layout (*“Sinto falta do formato anterior, que nos permitia baixar o documentos em PDF sem perder a configuração”*) e falta de apoio federal para executar a intersectorialidade, foram alguns dos assuntos abordados nesta seção.

Ao fazerem “propaganda eleitoral” com o benefício por exemplo as pessoas acharam que qualquer perfil de cadastro era apto a receber o auxílio levando centenas de pessoas aos postos de cadastro sendo que muitas vezes a pessoa possui renda. Ou seja, perdeu tempo, e a gestão municipal que fica responsável em mostrar a lei. Muitas vezes somos xingados, humilhados e até ameaçados por fake news não combatidas na Internet ou informações com textos de difícil entendimento da população levando os ao erro. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Auxílio gás, por exemplo! Foi divulgado que seria pago à todas famílias inscritas no Cadastro Único com renda per capita de até meio salário mínimo, só que na prática só está sendo pago para 5 milhões e 900 mil famílias e somente este “lote” de famílias foi liberado, isso causa muitos transtornos nos atendimentos e nas explicações que as famílias buscam no setor Cadastro Único. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Os elogios espontâneos ao informe também estiveram presentes nesta seção.

“Os Informes dão embasamentos aos trabalhadores da ponta” / “Os informes são muito importantes, pois são como bússolas”. / Os informes auxiliam muito no planejamento das estratégias de execução do CAD ou PAB”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

b- Linguagem e Compreensão

A resposta à pergunta *“Já aconteceu de você não compreender alguma orientação do informe pois a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais?”*, por ser de campo aberto, de livre manifestação, nem todos os respondentes se ativeram a responder ao que foi perguntado. Este campo retornou 79 manifestações que, durante o processo de decupagem, foram subdivididas, pois algumas delas abordavam mais de um assunto, e chegou-se a um total de 96 ocorrências.

Somente 20% delas não fugiram do escopo da pergunta e responderam objetivamente, relatando ou especificando dificuldades de compreensão de conteúdo do informe. A grande maioria respondeu de modo mais genérico, considerando a ferramenta em si e os aspectos que estão contidos nela (layout, linguagem, diagramação, grau de complexidade), e abordando de modo mais subjetivo, expressando sentimentos e emoções.

No entanto, assim como nas perguntas anteriores, mesmo as respostas fora do escopo deste assunto específico trouxeram elementos interessantes para análise e interpretação sobre a qualidade da comunicação produzida para os gestores através dos informes técnicos e por isso, foram decupadas e organizadas em 4 categorias, descritas na tabela 14 abaixo em ordem de frequência de aparição. O item 3, em destaque, é o único que responde à pergunta.

Tabela 14 - CÓDIGOS: Linguagem e Compreensão

TABELA 14 – CÓDIGOS: Linguagem e Compreensão	FREQ
1. Relatos subjetivos e sentimentos negativos que denotam uma crítica à linguagem ou a outros aspectos do informe	40%
2. Sugestões de melhoria;	23%
3. Relatos objetivos de dificuldades de compreensão de conteúdo com assuntos específicos de operacionalização ou desenho do programa;	20%
4. Elogios e relatos de providências e encaminhamentos diante das dificuldades de compreensão.	19%

Fonte 34 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

1. Percepção e sentimento em relação à linguagem. Como já mencionado anteriormente, a maioria dos que responderam a esta questão, conduziram suas participações no sentido de relatar algum sentimento, qualificar a sensação em relação aos aspectos técnicos da ferramenta de comunicação como um todo, e não mencionaram nenhum assunto específico.

Os termos e as palavras mais frequentes foram agrupados por sinônimos, palavras derivadas, especializações e generalizações na figura 1 abaixo.

Figura 2 - PALAVRAS MAIS FREQUENTES: linguagem e compreensão do informe

Figura 1 – PALAVRAS MAIS FREQUENTES: linguagem e compreensão do informe.

Linguagem, texto, leitura; falta; técnica/técnico; Informações, siglas, termos, dados, sistema, estatístico, código; bola de cristal; superficiais, detalhado, difícil, confuso, complexo, abertos, extenso; objetividade, objetivo; conteúdo; capacitação, treinamento; avançados; desgaste; palavras, vocabulário; compreensão, entendimento, conhecimento, esclarecidos, absorção, acesso; usuais, básico, simples, claro, clareza; instruções; adaptar, aplicar

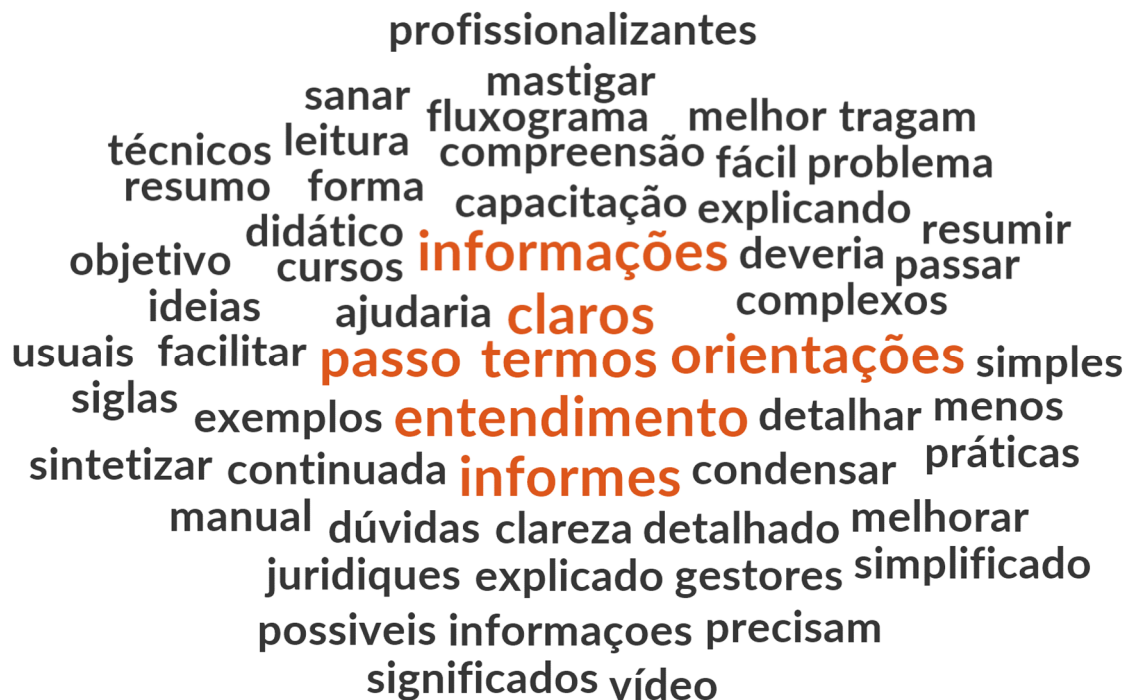
O software NVivo gerou uma nuvem de palavras com os termos que mais apareceram nesta parte da pesquisa. (FIGURA 2)

Os termos e palavras mais frequentes foram agrupados por sinônimos, palavras derivadas, especializações e generalizações.

Figura 3 - PALAVRAS MAIS FREQUENTES. Sugestões de melhoria de linguagem do informe.

O software NVivo gerou uma nuvem de palavras com os termos que mais apareceram nesta parte da pesquisa. (FIGURA 4)

Figura 5 - NUVEM DE PALAVRAS: Sugestões de melhoria de linguagem do informe



“É preciso entender que trabalhadores do Suas nem todos são técnicos com formações o público que atendemos são em sua maioria pessoas com dificuldade de compreensão e precisamos o tempo todo mastigar as orientações e passar de forma simples para que haja compreensão e isso nos desgasta e toma nosso tempo que já é curto pra demanda que temos”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“É preciso lembrar que nem todos tem tanta familiaridade de acesso a linguagem e a sistema informatizado. Então, as vezes a linguagem dos informes não atendem quem não faz uso ou não faz uso constante delas”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O informe não detalha o problema para as realidades no seu todo. Não explica como foi que se chegou naquela decisão. Só informar e para fazer assim. Um grande problema que tivemos é tem mais pessoas nas suas residências. Como é onde descobriram isso? Qual sistema usaram? O beneficiário quer entender como os dados são cruzados, e como questionar isso se não temos acesso a alguém que explique os mínimos detalhes ou mesmo as exceções”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“As orientações têm de ser de fácil entendimento sem “juridiquês”, que tragam exemplos. As mensagens passadas aos cidadãos em extratos e as mensagens do SIBEC informativas de bloqueios e outras não tem o menor cabimento, é preciso adivinhar o porquê da situação”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Acredito que é pelo fato de não ter tido capacitação prévia. Os informes têm conteúdo avançados sobre a problemática do cadastro ou das averiguações, e quando vem pressupõe conhecimento básico.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

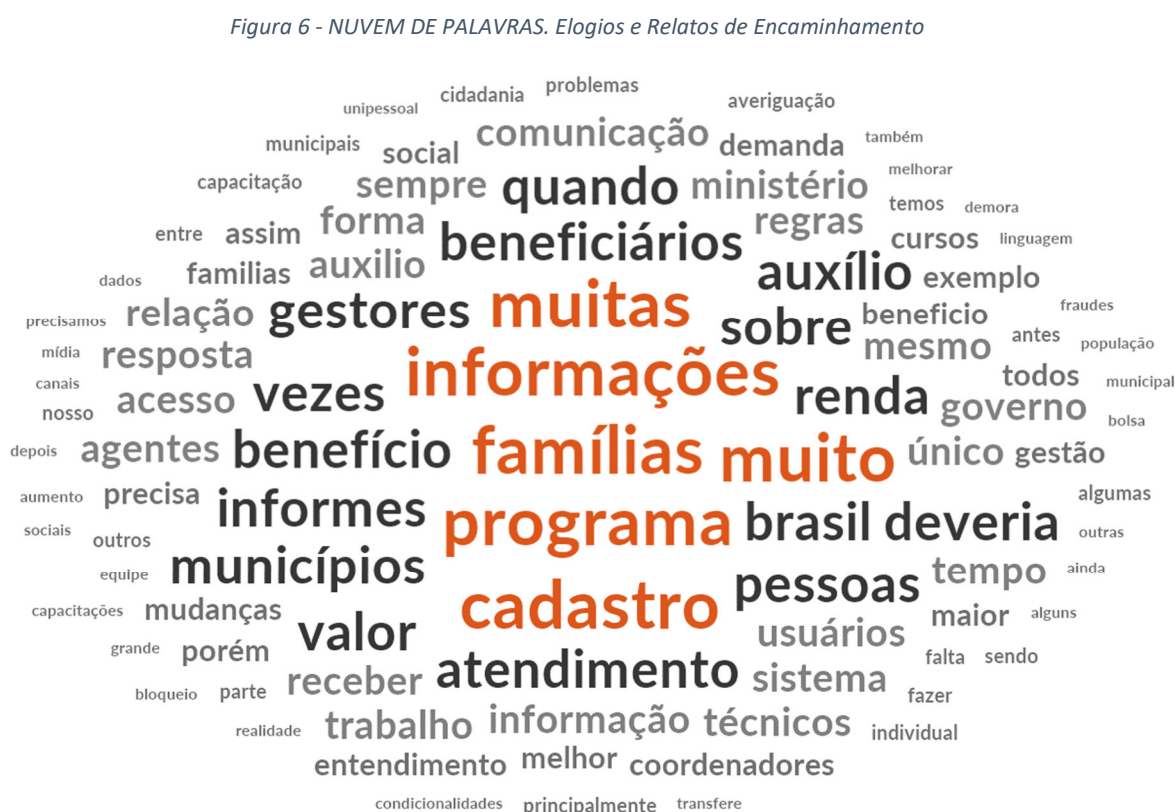
3. Dificuldades de compreensão de conteúdo. Dos participantes que relataram alguma dificuldade de compreensão sobre conteúdo das mensagens trazidas pelos informes técnicos, 3 temas tiveram a maior frequência de ocorrência:

- Regras gerais do novo Programa Auxílio Brasil (regra de emancipação (“confuso”), tipos de benefícios (“detalhes que confundem o gestor e o usuário”)
- Focalização (dúvidas sobre o conceito (“difícil entender”) e sobre os normativos para averiguação (“entendimento ambíguo”);
- Rotinas de gestão de benefícios, principalmente cancelamentos, como são feitos os cruzamentos de dados e os motivos de não recebimento de benefícios.

Além destas, houve ainda menções às mensagens de extrato, às formas de saque, às legislações (*“favorecem duas ou mais tipos de interpretação para o mesmo assunto”*), Cadastro de Unipessoais, cartões diferentes e identificação de exceções.

4. Elogios e Relatos de Encaminhamento. Esta seção recebeu um elogio à FAQ, enviada nos informes e disponibilizada no site do MDS. Os demais, foram todos para a atuação das coordenações estaduais. Em relação aos relatos de providências diante das dificuldades de compreensão do informe, a maioria falou das trocas de informações com outros gestores mais experientes, principalmente através de ferramentas de redes sociais, como grupos de WhatsApp, ou tirar dúvida com a chefia.

FIGURA 5 – NUVEM DE PALAVRAS. Elogios e Relatos de Encaminhamento



A pergunta ***“Você já passou por situação de ser questionado por um(a) beneficiário(a) sobre alguma regra do Programa Auxílio Brasil e não saber responder porque a informação estava pouco divulgada ou não havia informações disponíveis?”*** retornou 211

manifestações, que, após decupagem e codificação, foram condensadas ou desagregadas em um ou mais temas. No total, foram analisadas 221 situações, sendo que 17% delas (39 respostas) foram invalidadas por não estarem especificadas ou estarem fora do escopo.

Estas situações foram divididas em 5 códigos conforme mostra tabela 15.

Tabela 15 - CÓDIGO – falta de informação no atendimento

TABELA 15: CÓDIGO – falta de informação no atendimento		FREQ
1	DESENHO DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL	38%
2	RUÍDOS DE FLUXO DE COMUNICAÇÃO	28%
3	QUESTÕES OPERACIONAIS	23%
4	AUXÍLIO GÁS	9%
5	EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	3

Fonte 35 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A seguir, abordaremos especificamente os 3 assuntos mais recorrentes.

1. Desenho do Programa Auxílio Brasil. A queixa mais frequente dos participantes da pesquisa se relacionava a algum aspecto de desenho do novo programa social - 38% deles mencionaram dificuldades em atender adequadamente a população que procurava os centros de atendimento municipais porque não tinham informações suficientes sobre algum aspecto das regras do Programa pelo menos uma vez, sendo que a principal dela (42% dos respondentes) relacionava-se à regra de emancipação. Mas o problema de quase a totalidade deles não era desconhecer a regra de emancipação, mas sim o transtorno que este assunto causou porque a comunicação foi confusa, incompleta, inconsistente e muitas vezes, contraditória. Os respondentes alegaram sentir uma confusão provocada intencionalmente, por interesses político-eleitorais.

“Referente o beneficiário falar que mesmo trabalhando ele teria direito a receber o benefício. Informação que é informada em jornais, porém não explicada como realmente é a análise.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Com bases na regra de emancipação existe ainda muita divergência de informação com base nas famílias que possui uma renda formal, onde na tv é declarado que aquelas famílias que possuem um trabalho formal têm direito ao benefício o que na prática não funciona assim.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Logo em seguida, a questão mais citada foi em relação a regras básicas do programa: 23% dos participantes comentaram sobre situações de desenho do programa: critérios de participação e de desligamento; pagamento; funcionamento do Programa; regras de concessão; formas de cruzamentos de dados e quais bases; prazos de avaliação (“não são especificados”); cálculo de renda; e benefício composição gestante – BCG estão dentre as situações citadas aqui.

Logo em seguida, vieram as citações sobre benefícios complementares (10%) e as condicionalidades do programa, tanto em termos de gestão quanto de sistemas. Outros 12%

citaram outras situações, como: como cadastrar pessoas que moram em barcos e trailers (1), nomes dos benefícios que estão diferentes na lei que no relatório do SIBEC (1), “auxílio para pais solteiros”, cartões (se seriam ou não produzidos novos ou beneficiários poderiam usar os mesmos do Bolsa Família), mensagens no extrato (não conseguem explicar ao beneficiário) como proceder em situações de óbito do Responsável Familiar com filhos de menores de 16 anos (“não se acha orientação”) e como são feitos os cruzamentos e as checagens para identificar um cadastro unipessoal.

“Como vc diz que tem mais moradores na casa? Qual o sistema Brasília cruza para dizer isso?” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“No início do Programa, sim. Não fomos capacitados. Tivemos que aprender por nossos próprios méritos. Trocamos a roda com a carroça andando. O Auxílio Brasil foi um programa de gabinete, de cima pra baixo. O que parecia com o antigo Bolsa Família foi mais fácil, mas essas bolsas de iniciação científica, atleta, entre outros, foi bem mais complicado.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“No início do programa, quando ele mudou de nome (o que foi desnecessário) com relação ao Cartão, se ele seria feito ou não, e como seria o pagamento do benefício sem ele, isso gerou muita dúvida para mim e para os beneficiários”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“No período inicial do programa, quando as regras ainda estavam em formulação ou pouco divulgadas. Além de demandas que foram surgindo na implantação, sobretudo relacionadas a cartões, datas e até mesmo os aplicativos e cadastros de beneficiários nos aplicativos”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

A TABELA 16 abaixo traz um resumo dos casos elencados.

Tabela 16 - Subcódigo:Desenho do Programa Auxílio Brasil

TABELA 16 – Subcódigo:Desenho do Programa Auxílio Brasil		FREQUÊNCIA
1	REGRAS DE EMANCIPAÇÃO/ACESSAR PAB COM RENDA MAIOR	42%
2	REGRAS BÁSICAS	23%
3	OUTROS	12%
4	BENEFÍCIOS COMPLEMENTARES	10%
5	CONDICIONALIDADES - SISTEMA E GESTÃO	10%
6	BENEFÍCIO COMPENSATÓRIO DE TRANSIÇÃO	3%

Fonte 36 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

2. Ruídos de Fluxo e Gestão de Comunicação. A segunda queixa mais frequente dos participantes desta pergunta, trazia algum tipo de ruído no fluxo de comunicação entre o Governo Federal e a gestão municipal. Situações como comunicação inconsistente dos serviços e das regras do programa nas propagandas de governo para fins eleitorais, comunicação sem compromisso com a prestação de serviço pública, descompromisso com a notícia correta, falta tempestividade de informação técnica, falta de estabelecimento de hierarquia na divulgação das informações aos vários atores envolvidos (gestores, beneficiários,

imprensa, Caixa), falta de clareza e divergências de informações entre CAIXA, MDS estiveram presentes em 28% das manifestações de modo mais geral.

“O que mais se escuta é: porque lá na tv falou o seguinte...daí temos que explicar que aquilo não é oficial e que não é bem assim! Isso atrapalha muito nosso serviço! Por isso o Ministério tem que sempre se antecipar oficialmente nas informações para os usuários.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“É constrangedor. Ficamos com cara de idiotas. E ainda somos vítimas de agressão verbal por parte de beneficiários, sendo chamados de incompetentes.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“Quando o governo altera as regras ou o programa e divulga na mídia tradicional, e a informação oficial chega dias depois, porém os usuários vêm na mídia e já vem nos equipamentos nos questionar algo que não temos conhecimento, várias vezes principalmente nesses dois últimos anos, que foram feitas muitas mudanças dentro do Cadastro Único e Auxílio Brasil”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“A divulgação do programa mostra aos beneficiários somente que eles têm direito ao benefício, e quando eles chegam até o ponto de cadastramento e são informados sobre os critérios, na maioria das vezes eles ficam revoltados e acham que são os entrevistadores que não querem fazer”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“Às vezes as propagandas não são claras e confundem o beneficiário, tornando difícil esclarecer para ele.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“A aprovação do Auxílio Gás foi anunciada na mídia nacional e demorou uns 5 dias para chegar aos gestores municipais. Os beneficiários vêm à nossa procura porque detém uma informação primeiro que a equipe técnica. Acabamos por não ter como dar uma resposta segura durante nosso atendimento”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“A metodologia de como está acontecendo as mudanças em tempo real, muitas vezes os beneficiários assistem aos deputados falando sobre as novas regras, ou novos processos, e a informação não tem chegado até os técnicos ainda. Isso gera várias questões, inclusive a quebra de confiabilidade do usuário com o município. Após o Auxílio Brasil isso vem sendo constantemente”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

3 Questões Operacionais. A terceira situação citada pelos respondentes de maneira mais recorrente foi em relação a questões operacionais e sistêmicas - 23% relataram alguma dificuldade neste sentido. A tabela 17 mostra as situações mais frequentes.

Tabela 17 - DIFICULDADES DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

TABELA 17 – DIFICULDADES DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS
Sistema de Gestão de Benefícios ao Cidadão (SIBEC): não conseguir explicar algumas ações de bloqueio e cancelamento que para eles parecia indevido pois o beneficiário parecia ter direito ao recebimento e no sistema não constavam informações claras e detalhadas;
Execução a nível federal de ações de bloqueio e cancelamento antes da divulgação e orientações para gestões (dialogando com o item anterior);
Divergência de informações entre SIBEC e CAIXA (atualizações de valores de benefícios no aplicativo Caixa Tem ou na Central de Atendimento da Caixa de forma assíncrona com o sistema de gestão que os trabalhadores municipais utilizam;
Falta de informação sobre motivo de não habilitação (muitas vezes, o beneficiário possui renda zero ou perfil de renda para participar do programa e não é habilitado. O motivo da não habilitação não consta no sistema. Os gestores manifestaram desconhecer como é feita esta análise para explicar ao beneficiário;
Informações sobre repercussões tardias de benefícios;
Disponibilização de listagem de averiguações no Sistema de Gestão do Programa Auxílio Brasil com atraso;
Falta de informações sobre suspensão por seguro defeso;
Explicações detalhadas, dados e informações tempestivos sobre os processos de averiguação cadastral, principalmente focalização e cadastro unipessoal.

Fonte 37 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

“Atualmente o problema maior é na questão da reversão de benefício no SIBEC. Fizemos um curso difícil remotamente e houve uma demora para utilização do sistema depois do curso. Precisamos de um novo curso presencial do SIBEC”. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“Principalmente nas ações que são colocadas para bloquear, suspender e cancelar o benefício os motivos não são claros. Muitas vezes nem motivo tem. Só colocam averiguação, focalização e inconsistência cadastral onde diz que outras pessoas devem estar cadastradas sendo que a pessoa mora sozinha. Feita a atualização o efeito no benefício não acontece. Tive uma moça que se separou, fez o cadastro e no SIBEC foi cadastrada no maranhão e até agora não recebeu o benefício porque dizem que ela tem que esperar uma nova concessão. Não está certo, pois houve ela está em situação precária e sem o auxílio. É haitiana. Busco informações e além da demora a resposta não condiz com a realidade. quando consigo falar no 0800, o que é raro, não tenho solução dos problemas. O máximo que consigo é abrir um chamado o que não ajuda. Precisamos ter um canal que resolva os problemas. Só tem intermediário. Outra coisa é quando vc faz uma reversão de cancelamento, o ministério tira aquela pendência e em seguida lança outra que só fala processo de averiguação e mais nada. Aí não adianta. Precisamos de um canal que nos dê a solução. O beneficiário vem ou liga e sai sem resposta convincente o que gera muita apreensão no cidadão. Precisamos de soluções rápidas.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

“Isso ocorreu já em situações de bloqueio do PAB por averiguação, não havia sido divulgado nenhum informe e não sabíamos que ação tomar, sem contar que há a demora em divulgar no SIGPAB as listagens dos usuários da ação, (p.ex., no caso dos benefícios PAB em que o cadastro é de famílias unipessoais). Deveria ser o contrário, ter a informação primeiro e depois ocorrer os bloqueios, pois assim os técnicos teriam as ferramentas para poder melhor orientar os usuários.” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

5.4.3 Considerações Gerais e Finais Sobre o Informe

Ao final da seção que tratava sobre o informe foi disponibilizada uma pergunta aberta, não direcionada, para que os participantes pudessem sugerir melhorias ou fazer críticas ao Informe Auxílio e Cadastro. Este campo retornou 156 interações, cuja participação era facultativa. Após a decupagem, as respostas que abordavam mais de um assunto foram desagregadas em duas ou mais manifestações. Outras, foram invalidadas pois não respondiam ao que foi solicitado (“nada a declarar”, “tenho pouca experiência” e afins). Com este processo, chegou-se a um total de 174 ocorrências.

As manifestações puderam ser separadas em 4 grupos, conforme descritas na TABELA 18 abaixo, com suas respectivas frequências de aparição:

Tabela 18 - CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O INFORME

TABELA 18 – CÓDIGO: CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O INFORME		FREQUÊNCIA
1	EXPERIÊNCIA, ACESSO, RECEBIMENTO, ATRASO, LINGUAGEM E CONTEÚDO	59%
2	OUTRAS SUGESTÕES DIVERSAS	17%
3	ELOGIOS	13%
4	CAPACITAÇÕES	11%

Fonte 38 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

A maioria dos respondentes (59%) atenderam completamente aos critérios da pergunta em suas manifestações, e expressaram uma ou mais sugestões ou críticas sobre aspectos diversos do informe – experiência de consumo e pesquisa, acesso, linguagem, conteúdo, layout ou formatação.

A carência de capacitação ficou latente no processo de transição entre programas – mesmo não sendo objeto da pergunta, 11% dos participantes aproveitaram o espaço desta resposta para manifestar descontentamento em relação a isso. Por isso, embora não seja o foco desta pesquisa, foi criado um código só para o assunto e haverá ao final deste capítulo uma breve consideração sobre ele.

Alguns participantes construíram suas manifestações em modo de críticas, que foram codificadas dentro dos respectivos temas mencionados. Ou seja, tanto as críticas quanto as sugestões foram agrupadas por assuntos, e não como tipo de mensagem.

As menções sobre informe, por sua vez, foram codificadas em 6 subcategorias conforme demonstra a **tabela 19**, com auxílio do software NVivo, que foram as manifestações mais frequentes, a saber:

Tabela 19 - CÓDIGO OPINIÕES SOBRE O INFORME TÉCNICO

TABELA 19 – CÓDIGO OPINIÕES SOBRE O INFORME TÉCNICO Subcódigo -1	FREQUÊNCIA
1. DEMORA/ATRASO NA DIVULGAÇÃO	31%
2. LINGUAGEM E CONTEÚDO	17%
3. DIFICULDADE OU FALTA DE ACESSO ÀS EDIÇÕES CORRENTES E ANTERIORES NO SITE	15%
4. DIFICULDADE OU DESCONFORTO NA EXPERIÊNCIA, FORMATO, CONFIGURAÇÃO	15%
5. NÃO RECEBE	12%
6. Outras sugestões e elogios	11%

Fonte 39 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Sobre o informe, a crítica ou sugestão mais recorrente, com 31% de frequência, mencionava a demora ou atraso na divulgação das informações para a adequada prestação de serviços nos centros de atendimento de assistência social.

Deveriam voltar a enviar os informes com as instruções para os atendimentos antes de realizarem as ações com os benefícios. Exemplo: o informe com a prorrogação para atualização cadastral, nos foi enviado no dia 17 de dezembro e estávamos orientamos as famílias que nos procuraram, de acordo com os prazos anteriores. Mais um motivo para os usuários nos desacatarem. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Informar capacitar os gestores com antecedência para podermos orientar melhor os beneficiários praticamente todas as vezes somo pelos de surpresa sabemos das informações quando já aconteceram. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Acredito que a tempestividade é o maior impasse a ser resolvido. Precisamos do conhecimento antes de estarmos frente as situações no dia a dia... (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Cabe salientar aqui a respeito da "tempestividade". Um ótimo exemplo é na divulgação da lista de averiguação e revisão cadastral unipessoal, que saiu somente após a data limite de atualização para o usuário. Isso prejudica muito o serviço na ponta. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Se possível ou caso consigam identificar um problema antes, nos informar como antecedência. Para que possamos nos organizar melhor, assim quando o munícipe procurar o município teremos a informação correta para orientá-lo. Evitando desordem, tumultos desnecessários. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Logo em seguida, vieram menções sobre linguagem e conteúdo (17%), dificuldade ou desconforto na experiência, formato ou configuração (15%) e dificuldade ou falta de acesso às edições correntes e anteriores no site.

Sobre experiência de navegação e leitura, os termos mais comuns foram: desconfigurado, texto incompleto, “quebrado” e volta ao formato anterior de envio, no corpo do e-mail, sem necessidade de clicar em links. As principais sugestões foram: envio por WhatsApp, envio e disponibilização em pdf, configuração fechada, só para baixar e imprimir, pedidos de melhoria na sessão “Agenda” das atividades previstas, resumos didáticos, criação de repositório com esquema de busca eficiente para encontrar conteúdos sobre assuntos específicos de forma rápida, textos mais curtos, objetivos, e a criação de uma página exclusiva para os informes

Preferia o modelo do informe anterior, aquele do Bolsa Família, que recebia por e-mail de forma integral, sem precisar acessar o site para terminar de ler o documento. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Sobre dificuldade ou falta de acesso às edições correntes e anteriores no site, a crítica mais recorrente é dificuldade de encontrá-las no site. Interessante notar a quantidade de manifestações críticas em relação à indisponibilização dos informes no site do Ministério. As edições anteriores nunca deixaram de estar disponíveis, mas com a mudança de programas, e conseqüentemente, de nome do informe, houve uma decisão política de separar os informes da época do Bolsa Família e os relacionados ao Auxílio Brasil. Os primeiros passaram a ser disponibilizados em uma espécie de repositório, um “arquivo morto” do ministério, cujo acesso era mais difícil e nada intuitivo. Estas manifestações denotam claramente uma insegurança que estas mudanças geraram nas gestões.

Alguns informes e portarias simplesmente somem, e o campo buscar quase sempre não funciona, ou não retorna o resultado esperado. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Outro serviço que foi alterado para pior, foi a retirada da consulta a edições anteriores do informe. Outro serviço que pedi informações diversas vezes e nunca tive retorno. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Seria bem melhor que todo conteúdo estivesse no site do ministério como anteriormente, assim facilita o atendimento ao usuário, além de ficar disponível para consultas caso necessário, visto que por tratar de programa social, é um mote bastante importante para pesquisas acadêmicas. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Sobre linguagem e conteúdo, os termos mais recorrentes foram: linguagem simples, mais detalhamento, clareza em regras, didático, acessível

Maior esclarecer melhor as coisas com palavras mais fáceis e de fácil compreensão. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Deveria vir de forma mais aberta e de fácil compreensão para que possamos mostrar aos beneficiários. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O informe poderia ter uma linguagem mais simples, para melhor interpretação dos gestores. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Objetividade e concisão. Os municípios recebem uma demanda enorme de usuários interessados nos benefícios. Em alguns a equipe é pequena, sem tempo para dar a devida atenção ao conteúdo dos importantes informes. Daí a necessidade das capacitações e o suporte diário das coordenações no âmbito federal e estadual, assim como da entidade bancária responsável pelos benefícios. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

12% dos respondentes mencionaram não receber o informe por e-mail e alguns, alegaram nem saber que ele existia. Houve menções de solicitações de inclusão no mailing não atendidas e pedidos para passar a receber.

Estou sem receber os informes e boletins. Tudo que fico sabendo inclusive esse link para preencher o formulário foi no grupo de whatsapp do nosso estado, lá sim temos um grande compartilhamento de informações e aprendizados. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Outras sugestões que não se enquadraram nas categorias acima (11%), foram agrupadas por terem frequência mais baixa (entre uma a 3 manifestações do mesmo tipo). Dentre elas, mais divulgações em outros canais, como as redes sociais, rádios e outros meios de comunicação de massa, criação de informes específicos para os técnicos e cadastradores, para os usuários do Cadastro Único e beneficiários do PAB, transformar os conteúdos dos informes técnicos em cartilhas, ampla divulgação, instituição bancária, saúde, educação, previdência, segurança pública e atendimento humanizado, um canal telefônico para complementar o informe.

Acreditando que os informes são necessários, sugiro aqui que deveria ter informes para os usuários do Cadastro Único e beneficiários do PAB. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Os informes precisam ser mais divulgados nas redes sociais, considerando o grande acesso existente no mundo atual. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Os informes são muito importantes e servem para subsidiar nosso trabalho e sugiro que eles sejam modificados para veicular em rádios no formato de spots tendo em vista que as rádios têm longo alcance e é um meio de comunicação de massa. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Estão de parabéns, apenas precisa do atendimento humano por telefone, há dúvidas que somente uma pessoa consegue responder. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Outras manifestações e elogios. 17% dos respondentes fizeram outras sugestões que não se enquadraram em nenhuma das categorias acima (sistemas, questões intersetoriais de saúde e educação, críticas aos formulários do Cadastro Único, críticas ao site, dentre outros) e que foram agrupadas por terem frequência mais baixa (entre uma a 3 manifestações do mesmo tipo), conforme sintetiza a TABELA 20, e 13% dos respondentes aproveitaram para elogiar o informe.

A divulgação do Programa Auxílio Brasil e Cadastro Único está ideal, a divulgação das alterações do programa é que foi prejudicada por questões eleitoreiras. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

O Cadastro Único a meu ver, necessita passar por uma reformulação. No bloco sobre identificação da pessoa, faz-se necessário considerar questões de gênero (inclusive no próprio formulário desta pesquisa que agora respondo, só são oferecidas duas opções de gênero, masculino e feminino. É importante ressaltar a participação de outros gêneros como pessoas trans e não binárias.). No bloco sobre pessoa com deficiência não é especificado o Transtorno do Espectro Autista, sendo importante salientar este aspecto (ao meu ver) e não engloba-lo na deficiência intelectual dentro da marcação ou demais transtornos que não são considerados deficiência. No bloco sobre renda, faz-se necessário especificar o BPC. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Sugiro melhoria na comunicação entre CadÚnico e Sistema Presença. Pois, da forma como vem ocorrendo em que o Presença coleta informação desatualizadas dos beneficiários, vem resultando em um número elevado de alunos não localizados na educação, uma vez que há situações em que os jovens já concluíram os estudos; outras em que mudaram de escola; foram à óbito entre outras situações em que o sistema Presença não consegue captar, embora a família venha mantendo seu cadastro atualizado regularmente. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Sempre podemos melhorar, evoluir e aprimorar nosso trabalho! Aqui na ponta onde o serviço está sendo executado da melhor forma possível, necessitamos de um maior acesso à tecnologia, equipamentos que funcionem perfeitamente para melhor atender a todos os usuários do suas e precisamos também de um processo urgente de desburocratização para o acesso mais simples dos programas. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Nesta parte da pesquisa apareceram também, pela primeira vez, manifestações sobre a falta de reconhecimento do trabalho dos gestores municipais pelo Governo Federal, pela população e por eles próprios, entre pares.

Por estar 10 anos à frente desse serviço, vejo que gestores municipais não dão muito valor na relevância do nosso serviço na política pública, assim se nós tivéssemos essa valorização essa pasta seria mais relevante na vida das famílias. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Dar um apoio maior a equipe técnica, um trabalho humanizado pois não somos robôs. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Que Governo Federal olhasse para as pessoas que estão trabalhando de frente para os usuários. Tem pessoas como eu que já ganha um salário-mínimo. Nós merecemos um salário digno. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Melhorar informações ao público, as propagandas são voltadas todos para enaltecer o Governo Federal, pouco se fala do trabalho dos operadores escolares, coordenadores na educação, coordenadores na saúde e do Cadunico. As informações das condicionalidades precisam ir além da internet com urgência, quem mora na zona rural ou quilombola não tem acesso a essas informações. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Formação para ambos, o coordenador Auxílio Brasil na Educação e com o coordenador CadUnico. Melhorar informações ao público, as propagandas são voltadas todos para enaltecer o governo federal, pouco se fala dos trabalhos dos operadores escolares, coordenadores na educação, coordenadores na saúde e do CadUnico. As informações das Condicionalidades precisam ir além da internet com urgência, quem mora na Zona Rural ou Quilombola não tem acesso a essas informações. (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)

Tabela 20 - SUBCÓDIGO - OUTRAS MANIFESTAÇÕES NÃO INCLUÍDAS NOS CÓDIGOS ANTERIORES

TABELA 20 – SUBCÓDIGO - OUTRAS MANIFESTAÇÕES NÃO INCLUÍDAS NOS CÓDIGOS ANTERIORES.		FREQ	%
OUTROS	Mitos	3	7
	Regras e desenho do programa	10	28
	Parceria interfederativa e participação	16	37
	Condicionalidades e intersetorialidade	6	14
	Valorização profissional	2	5
	Crítica – outros	4	9
TOTAL		43	100

Fonte 40 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

5.4.4. Nota comparativa sobre as percepções de gestores entre o informe e as outras ferramentas comunicacionais do MDS

A trilha inicial preparatória do questionário, que investigava as percepções dos gestores sobre os vários canais e as ferramentas comunicacionais disponibilizados pelo MDS conforme descrito no início deste capítulo 5, e que foi criada para dar suporte aos participantes para responder as perguntas sobre o informe, de interesse este estudo, embora não seja o foco

deste trabalho, trouxe achados interessantes que merecem ser mencionados e que poderão ser objeto de investigações futuras.

O primeiro deles é que, excetuando-se o site, os gestores locais conhecem mais os canais específicos para o Programa Bolsa Família e o Cadastro Único do que os canais do MDS, voltados a tratar das demais políticas e programas sociais do Governo Federal.

De todos os canais citados, o mais conhecido pelos participantes (não necessariamente o mais usado) é o site, seguido pela Central de Atendimento. Ambos são canais gerenciados por assessorias vinculadas ao Gabinete do Ministro na estrutura de governança do MDS. O primeiro, pela Ascom, e o segundo, pela Ouvidoria-geral. Pelas suas naturezas, lotações e atribuições, ambos lidam com assuntos gerais do MDS – todos os programas, ações e políticas da pasta, e não são exclusivos do Bolsa Família.

Segundo Jannuzzi, as Políticas de Desenvolvimento Social constituem um conjunto de políticas sociais de quatro áreas setoriais distintas, com origens, natureza e desenhos institucionais particulares e envolvem os campos da assistência social, transferência de renda, segurança alimentar e inclusão produtiva. Em face da institucionalização mais recente dessas políticas em relação às de saúde e de educação, bem como de restrições orçamentárias, todas elas acabam sendo direcionadas à população mais pobre do país, inscrita no Cadastro Único de Programas Sociais.

É curioso notar que apesar desta natureza integrada que as Políticas de Desenvolvimento Social deveriam ter no tratamento de suas demandas, nos 3 níveis de governo, os resultados obtidos por esta parte da pesquisa denotam uma relação dos gestores locais mais específica com os programas sociais a nível federal, mais especializada.

Se por um lado, o informe foi muito bem avaliado pelos gestores, em termos de confiabilidade das informações e utilidade principalmente conforme visto anteriormente, por outro lado, assim como o site e a Central de Relacionamento, as redes sociais do MDS têm baixa adesão dentre os respondentes. Somente 38% dos participantes da pesquisa declararam seguir pelo menos uma das redes sociais do Ministério. Destes, 45% interagem com as postagens com alguma frequência.

Os três canais oferecidos pela Ouvidoria e pela Central de Relacionamento do então Ministério da Cidadania (telefone, chat e formulário), embora bastante conhecidos (principalmente o 121 e o chat, que figuram entre os 3 canais mais conhecidos da pasta, perdendo só para o site), aparecem com as menores taxas de utilização (25%, 29% e 32%).

Em relação aos canais específicos para a gestão dos programas de transferência de renda e do Cadastro Único, quando olhamos para a frequência de utilização de cada um dos canais

isoladamente, sem considerar o grau de conhecimento, a página PAB e CAD no seu município é o canal mais utilizado, seguido dos 2 sistemas de gestão (SIBEC e SIGPAB).

Em números absolutos, a frequência de conhecimento e utilização dos canais mais conhecidos específicos para a gestão dos programas de transferência de renda e do Cadastro único é bem maior do que a frequência dos canais mais mencionados de atendimento geral (Site e Central de Atendimento).

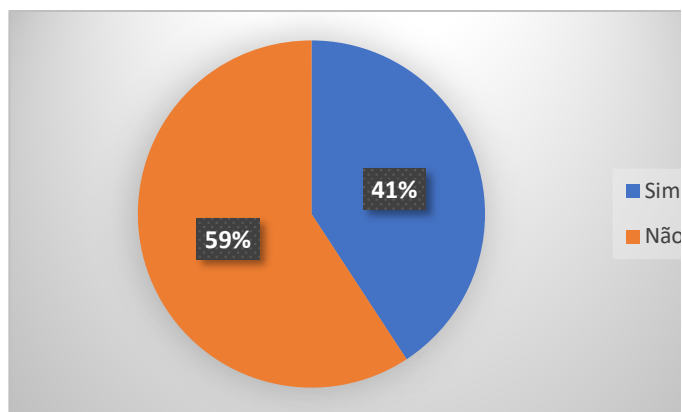
É possível também observar que o site é mais conhecido do que utilizado proporcionalmente, enquanto com a página “PAB e CAD no seu município”, embora menos conhecida, há uma interação proporcionalmente mais frequente com ela entre os que a conhecem.

Ainda em relação ao conhecimento, o Portal de Ensino à distância, EaD do MDS também foi bastante citado - 57% dos participantes o conheciam, e o Manual de Gestão do Programa Bolsa Família, o material didático das capacitações presenciais até a pandemia, foi o 2º mais mencionado de todos os canais e as ferramentas, com 1017 menções, o que denota a importância e o valor que os gestores dão às ações educacionais do MDS.

Ao serem questionados sobre qual canal utilizam quando precisam encontrar informação sobre os programas sociais do Governo Federal, especialmente os programas de transferência de renda, as redes sociais foram os canais menos citados pelos respondentes como fonte de informação, com menos de 5% de frequência de registro. Os profissionais preferem buscar informações em grupos não oficiais de WhatsApp a recorrer às redes sociais oficiais, que se mostraram o canal menos confiável para se informar, na percepção deles.

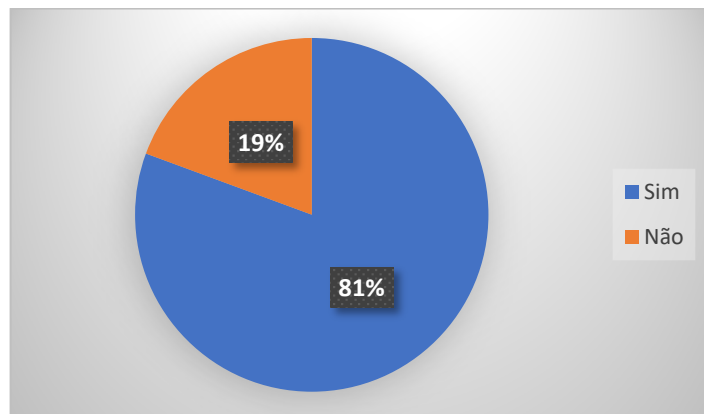
Ao final da última seção do questionário, foram incluídas 2 perguntas fechadas que tinham como objetivo identificar a existência de canais extraoficiais de comunicação (GRÁFICOS 20 E 21). 81% dos participantes afirmaram participar de grupos de WhatsApp local para ajudar no trabalho e 41% disseram participar de outras comunidades para trocas de informações e experiências de gestão dos programas.

Gráfico 20 - Você participa de outros grupos ou outras comunidades não-oficiais para troca de informações e experiências sobre o Programa Auxílio Brasil e Cadastro Único?



Fonte 41 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Gráfico 21 - Você participa de algum grupo de whatsapp local para ajudar no seu trabalho?



Fonte 42 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

Importante também ressaltar que em outra seção, os grupos extraoficiais foram considerados mais confiáveis que algumas ferramentas oficiais do MDS, como as redes sociais.

Esta evidência levanta duas prováveis hipóteses: ou os trabalhadores da gestão parecem não olhar de maneira integrada, intersetorial, para os programas sociais do Governo Federal ou o Governo Federal está falhando em comunicar e provocar o estabelecimento deste compromisso com o olhar integrador dentre a sua rede.

Na seção de respostas abertas, foram recorrentes as reclamações sobre o uso indevido da comunicação para fins eleitorais e propaganda política com desvios de sentido na informação e notícias falsas (11%), que em última instância, se relaciona com muitas das críticas codificadas como falta de tempestividade, pois alegavam que o governo tinha preocupações maiores em informar a imprensa do que a gestão, e outros aspectos de comunicação mais gerais (11%).

Além disso, apareceram reclamações que mencionavam a sobrecarga para os municípios que os ruídos de comunicação trazem.

Já em relação às ferramentas e aos canais, as reclamações mais frequentes foram em relação à falta de capacitação (11%) para gestão do novo programa e em relação à central de relacionamento (11%), críticas sobre os sistemas (6%) e as redes sociais representaram 6% e 3% das manifestações, respectivamente.

Menções negativas sobre o site e o informe apareceram com 1% das manifestações cada um.

A TABELA 21 abaixo sintetiza as categorias de manifestações que apareceram nesta seção.

Tabela 21 - ASSUNTOS ABORDADOS SOBRE CANAIS DE COMUNICAÇÃO MDS

TABELA 21 – CÓDIGOS. ASSUNTOS ABORDADOS SOBRE CANAIS DE COMUNICAÇÃO MDS		FREQ	%
COMUNICAÇÃO - LINGUAGEM E CONTEÚDO	Aspectos Gerais	19	11
	Tempestividade da informação	26	15
	Dificuldade acesso ou de compreensão	23	13
	Propaganda e uso eleitoral	20	11
	Sobrecarga para os municípios	7	4
COMUNICAÇÃO - FERRAMENTAS E CANAIS	Aspectos Gerais	7	4
	Capacitação	19	11
	Central de relacionamento	20	11
	Informe	2	1
	Redes sociais	6	3
	Sistemas	11	6
	Site	2	1
ELOGIOS		17	9
TOTAL		179	

Fonte 43 - Elaboração própria da autora a partir de dados da pesquisa (formulário)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os programas sociais avaliados no contexto desta pesquisa comunicacional (Auxílio Brasil e Auxílio Emergencial) foram revistos e descontinuados, mas as manifestações expressas pelos participantes trazem importantes reflexões sobre o exercício dos processos comunicacionais entre o Governo Federal com a gestão interfederativa e até com os beneficiários da política de modo indireto, que são atemporais e independentes da política de transferência de renda vigente e de seu respectivo desenho.

O objetivo inicial da pesquisa era avaliar a percepção dos gestores quanto à qualidade de comunicação pública do Governo Federal para a gestão dos programas sociais de transferência de renda.

O questionário, construído inicialmente para servir de modo pontual ao objetivo geral desta pesquisa, transformou-se, ele próprio, em uma das entregas – um instrumento de monitoramento e avaliação de gestão comunicacional quali-quantitativa. Por sua abrangência e profundidade, e por investigar as diversas dimensões que envolvem os processos de comunicação, pode ser adaptado e aplicado para avaliação e monitoramento de modo mais abrangente, a qualquer processo comunicacional público que envolva relação institucional interfederativa para execução e gestão de serviços.

O instrumento de avaliação se mostrou aplicável e os resultados, satisfatórios. Com ele, foi possível fazer uma avaliação qualitativa em profundidade sobre as principais lacunas no campo da gestão da comunicação pelo Governo Federal no relacionamento institucional interfederativo com Estados e municípios para a execução dos programas sociais de transferência de renda não condicionada no país.

Antes desta pesquisa, ainda não existiam estudos de levantamento do perfil do leitor do informe, seu grau instrucional, preferências culturais, a relação que possuíam com o Programa Bolsa Família, a importância e a relevância que a informação divulgada a ele possuía, o uso que faziam das orientações que recebiam, o quanto eles liam do informe e como eles liam, nem a capacidade que eles possuíam de disseminar a informação recebida.

A presente pesquisa trouxe uma fotografia estática, um recorte temporal de um período específico. Por mais que em algumas questões o questionário tenha provocado os respondentes a estabelecerem relações intertemporais, incluindo perguntas que estimulavam o exercício comparativo entre os Programa Bolsa Família e o Auxílio Brasil, cujas digressões acabam inclusive envolvendo o Auxílio Emergencial, política de caráter temporário, é perceptível que as colocações dos participantes se pautam no presente do momento da aplicação da pesquisa, e nas dificuldades e desafios que eles enfrentaram na transição entre

programas sociais. Evidenciou-se que a transição entre programas e a necessidade de fazer gestão de mudança só trouxe à tona limitações que estavam se equilibrando, antes automatizadas e mascaradas pela inércia da rotina procedimental de um programa que já estava vigente há quase duas décadas.

O perfil dos gestores e as evidências de ruídos de comunicação

De modo geral, pode-se afirmar que a sensação de insegurança com relação às informações esteve latente em pelo menos 80% das declarações, denotando uma carência que levava a sensação de despreparo para o atendimento da população.

As respostas evidenciaram alguns achados de ruído comunicacional que merecem ser destacados.

- Ainda há muito preconceito e inferências errôneas sobre o Programa Bolsa Família, principalmente no que diz respeito aos mitos de beneficiário não trabalhar e que o programa estimula a natalidade. E mesmo após 20 anos de existência e com muitas evidências científico-acadêmicas apontando no sentido oposto, a comunicação do Governo Federal ainda não conseguiu superar estes ruídos comunicacionais.

- Algumas regras do programa não foram bem comunicadas, como a regra de emancipação. Um participante alegou que ela seria desnecessária pois, com ela, **exige-se** que famílias permaneçam no programa mesmo com a renda acima. O problema de comunicação desta regra não é algo novo.

- Muitos gestores acreditaram que as condicionalidades deixaram de ser requisitos do Programa Auxílio Brasil. Um dos respondentes, ao expor uma crítica ao desenho do Auxílio Brasil, comentou que o “PBF tinha as condicionalidades que davam um certo controle”.

Há, por fim, uma percepção bem recorrente entre os respondentes de que nada mudou. *“Só mudou o nome, no restante é o mesmo bolsa família, com valor superior devido a pandemia” (Gestor municipal participante da pesquisa, anonimizado)*. Este comentário apareceu 4 vezes nas respostas fora do escopo desta pergunta. “Não havia necessidade de mudar nome do programa”.

A constatação mais relevante que resta dos resultados desta pesquisa é a de que a Comunicação Pública sobre os aspectos da política não foi eficiente, e o Governo Federal não conseguiu difundir entre os colaboradores da gestão descentralizada as diretrizes mais essenciais sobre o funcionamento do programa. Embora o MDS promova sensibilização e explicações sobre o motivo destas regras no desenho do programa, esta pesquisa demonstrou

que há evidências de que ela não é suficientemente absorvida dentro a gestão local. Em última instância, este posicionamento pode implicar em desvios na qualidade da prestação do serviço público ao cidadão, criação de regras paralelas à Legislação da política e deterioração dos resultados e dos impactos.

Gestão de comunicação: Um problema atemporal

A maioria dos problemas e dos apontamentos críticos em relação à comunicação mostraram-se atemporais; não possuem relação com algum programa ou alguma política social específicos de transferência de renda. Alguns relatos apresentados, principalmente de gestores mais experientes (48% dos respondentes com mais de 4 anos de experiência) demonstram que alguns problemas apontados não se relacionam especificamente ao período da pandemia e à transição entre programas, mas já vinham ocorrendo antes de 2020, durante a vigência do Programa Bolsa Família. É parte da maneira que os fluxos de trabalho estavam construídos e cristalizados.

Em linhas gerais, tanto os canais e as ferramentas de comunicação, como o conteúdo, a linguagem, o modo de organização e o layout, foram bem avaliados nas perguntas fechadas do questionário. De modo geral, possuem boa receptividade e a percepção é positiva, especialmente o informe semanal para gestores, que além de ser bastante conhecido e usado com alta frequência pelos gestores, é considerado uma ferramenta de comunicação muito confiável (79%), relevante (78%) e organizada (70%). Além disso, 78% disseram que as informações contidas no veículo contribuem muito para aperfeiçoar suas práticas laborais. No entanto, as respostas abertas mostram que ainda há muita lacuna a ser preenchida, muitos ruídos comunicacionais, e muito a ser aprimorado.

Perceberam-se, também, situações em que os gestores tiveram que adaptar orientação técnica à realidade do município para atendimento e solução dos problemas do cidadão, casos de não compreensão de alguma orientação do boletim porque a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais, ou incapacidade de atendimento adequado ao beneficiário porque a mensagem comunicacional não apresentava informações suficientes sobre o procedimento a ser adotado - situações relatadas por 53%, 55% e 62% dos participantes, respectivamente.

Estudos mostram que os funcionários de nível de rua (*street-level bureaucracy*) (Lipsky, 2019) realmente fazem escolhas políticas em vez de simplesmente aplicar as decisões das autoridades eleitas e, assim, são capazes de mudar as políticas públicas no momento da sua implementação. Em decorrência disso, a implementação de políticas públicas depende de uma negociação permanente com a burocracia de nível de rua, na medida em que suas relações com clientes,

suas crenças e preconceitos influenciam o tratamento dado aos cidadãos. O caráter discricionário – aquele que remete à capacidade de juízo ou julgamento e à flexibilidade do agente público para exercer uma prática criativa e positiva com relação à norma, sem violação das suas finalidades é aceitável e até desejável a estes atores, pois a possibilidade de a burocracia cumprir estrita e minuciosamente as regras, pode acabar inviabilizando o atendimento às necessidades da sociedade. Cabe então ao profissional de comunicação pública reconhecer a existência desta arena discursiva e elaborar estratégias comunicacionais que dialoguem com estas idiosincrasias.

Os resultados da pesquisa demonstraram também que os receptores são capazes de identificar uma comunicação enviesada, confusa, que não foi criada com o objetivo de dar publicidade a informações de interesse deles ou à prática de prestar um serviço de utilidade pública com foco no cidadão, mas sim de promover personalismos, imagens pessoais de personalidades públicas. Dos comentários que abordavam algum aspecto referente **ao conteúdo ou à linguagem**, a maior recorrência foi em relação à sensação de que no período em questão, houve uso indevido da comunicação governamental para propaganda com fins político-eleitorais, contendo informações imprecisas, dúvidas e até falsas. A falta de tempestividade de informações e outras questões de linguagem (complexidade, falta de clareza) e manifestações que mencionavam sobrecarga aos municípios foram recorrentes.

Houve muitos relatos de falta de transparência nos processos de decisão, pouca participação das instâncias de controle social e percepção de que esta relação se deteriorou com o tempo.

Sobre esta questão, uma recomendação que merece destaque é a de Nobre e Gil⁸⁶, que propõem uma comunicação pública voltada a empoderar a sociedade para participação, por meio da construção de vínculos entre projetos de redução de desigualdade de participação e experiências de exercício político. As autoras avaliam que movimentos sociais de base devem emergir e ter ampla visibilidade para que programas estruturados nas esferas de governo favoreçam sua porosidade. E que uma política assim *“libertaria a comunicação pública do aparelho do Estado e de seus constrangimentos políticos para recuperar a esfera pública em sua força expressiva e democrática”*.

Embora não tenha sido o objetivo foco desta pesquisa, ficou claro que a falta de planejamento e execução de capacitações representou um grave problema de fluxo comunicacional durante o período de transição entre programas. A ausência de ações educacionais ou a falta de acesso a elas foi uma queixa constante e apareceu em quase todas as seções com campos abertos. Dos 68% dos respondentes que declararam já ter participado de alguma capacitação oferecida pelo

⁸⁶ Nobre, Heloiza Helena Matos, Gil, Patrícia. *Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública*. Revista Eptic Online. São Paulo, 2013.

MDS, 51% fizeram os cursos antes de 2020, quando ainda era o Programa Bolsa Família. Ou seja, mais de 65% dos gestores passaram mais de 2 anos atuando na gestão de um novo programa de transferência de renda sem nenhuma atualização profissional oferecida pelo Governo Federal.

Quando comparamos este dado com aquele em que revela que o Manual de Gestão do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, publicação que era utilizada nas capacitações presenciais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, foi lembrada por 93% dos respondentes, frequência maior do que o site, conclui-se que houve uma queda na qualidade na prestação de serviços de capacitação e treinamento às gestões estaduais e municipais dos Programas de transferência de renda do Governo Federal e do Cadastro Único no período de 2020 a 2022, durante a pandemia e a vigência do Programa Auxílio Brasil. Este problema pode provocar piora na qualidade de atendimento da população, desmotivação e insegurança das equipes locais de atendimento. Críticas à falta de capacitação, sensação de abandono relatada pelos gestores em razão disso foi uma constante em absolutamente todas as respostas abertas. Mesmo que as perguntas trouxessem outras temáticas, muitos participantes utilizavam o espaço para manifestações neste sentido.

Outro canal também bastante criticado na pesquisa foi a Central de Relacionamento. Ela é bastante conhecida, mas possui pouca credibilidade dentre os gestores. Por isso, também é pouco utilizada. Os relatos de experiências negativas na interação com este canal superaram muito os relatos positivos.

Evidenciou-se ainda nas respostas uma forte percepção dos gestores de que há um desequilíbrio na produção de conteúdo em diversos níveis, que o MDS privilegia comunicação com os gestores e a comunicação com o beneficiário é deficitária. Houve muitas considerações sobre dificuldade de acesso ou de compreensão do público atendido quanto às regras do programa, forma de acesso e manutenção, além da falta de outras informações básicas, que em última instância, se relaciona à necessidade de simplificar a linguagem e os meios. Somada ao problema de uso indevido da comunicação para fins eleitorais e propaganda política com desvios de sentido na informação e produção de mensagens confusas, indutoras ao erro já tratadas aqui, causa sobrecarga para os municípios.

Este trabalho, por não ter pretensão instrumentalista, não traz todas as respostas para solucionar integralmente os ruídos comunicacionais relatados acima, mas certamente deixa pistas seguras para alcançá-las.

Recomendações: Por uma comunicação pública estratégica, institucionalizada e inovadora

É urgente a necessidade de repensar a maneira de se fazer comunicação pública, com vistas a alçá-la a uma comunicação moderna, forte, de Estado, blindada às influências transitórias de governos, e que sirva ao interesse público e ao cidadão; uma comunicação governamental responsável, focada em dar publicidade às suas ações públicas para melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor e qualificar a interação entre o Governo Federal, suas políticas e a execução dos serviços públicos.

Qualquer mudança neste sentido pressupõe um esforço do Governo Federal de inovação e desapego aos processos padronizados, tradicionais (e alguns, ultrapassados).

Muito se pensa que inovação está atrelada a modernizações tecnológicas, ao aumento da rapidez, da quantidade de mensagens, dos canais e dos meios. Nesta lógica do senso comum, inovação tem que ser algo medido, “pra fora”, espetacular.

Mas a inovação proposta aqui vai ao encontro do sentido proposto por CUNHA (2006)¹, uma *“ruptura necessária que permita reconfigurar o conhecimento para além das regularidades propostas pela modernidade; uma ruptura paradigmática e não apenas a inclusão de novidades, inclusive as tecnológicas; uma mudança na forma de entender o conhecimento”*. Uma comunicação governamental leve, simples, honesta e transparente constrói laços de confiança com o público e conquista aderência e simpatia.

É muito importante, para construir esta comunicação, considerar que o termômetro para avaliar a qualidade dela, utilizado pelos receptores das mensagens produzidas pelo Estado, é subjetivo e baseado na percepção. As mensagens possuem ou não possuem aderência com o receptor, e a aderência é dada pela identificação, que é dada pela utilidade de determinada notícia, pela funcionalidade, e pelo valor que a informação agrega, seja para aprimorar o trabalho ou esclarecer uma dúvida.

Neste sentido, a partir dos achados deste estudo, é possível estabelecer algumas recomendações de ajustes para aperfeiçoar processos já existentes, considerando boas práticas de comunicação pública.

A primeira recomendação é que o modelo de questionário seja agregado aos fluxos de gestão da comunicação do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), aplicado de modo contínuo e recorrente como instrumento de monitoramento e avaliação de comunicação entre os gestores do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único. Esta ação garantirá inclusive precisão nos seus resultados, permitirá fazer uma revisão dos

resultados desta pesquisa, confirmando ou questionando a reprodutibilidade e eventuais vieses de contexto.

A segunda recomendação, mais importante do que a aplicação e a avaliação de seus resultados em diversos momentos, é que sejam adotadas providências de dimensões estratégicas a partir dos resultados e balanços do monitoramento e da avaliação.

A gestão da comunicação – pública e governamental – precisa entrar na agenda de Estado e a percepção de recepção do público-alvo da produção de conteúdo de interesse público precisa ser usada para orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente e qualificar a formulação e implementação de políticas públicas.

Estes dois primeiros ajustes permitirão que o gestor público conheça o público-alvo das mensagens, entenda quem ele é e adapte a mensagem de acordo com as necessidades e interesses deles, ouça feedback e o use para melhorar sua comunicação no futuro. Além disso, estas duas ações, por mais residuais e simples que possam parecer, estão em consonância com duas boas práticas preconizadas pela Associação Brasileira de Comunicação Pública (2021)⁸⁷ e em consonância com as melhores recomendações constantes no Relatório sobre Comunicação Pública da OCDE⁸⁸.

A terceira recomendação é no sentido de construir uma comunicação estratégica, que alinhe inovações tecnológicas à fluxos humanizados tradicionais.

Comunicação é coisa séria. É irrefutável que propostas de melhoria devam levar em conta as transformações estruturais e técnicas que vêm ocorrendo na contemporaneidade, com relação à nova sociedade informacional e ao advento de novas ferramentas tecnológicas e novos recursos de mídia, além das transformações culturais no que se refere à mudança de comportamento do receptor de mensagens, que deseja interagir com o meio, ter participação ativa e em tempo real com a informação que lhe é disponibilizada. Inovações comunicacionais inquestionavelmente passam por integrar soluções de TI, uso de Big Data e das novas ferramentas digitais e suas linguagens na comunicação com atores tradicionais da assistência social, mas elas apenas complementam a produção de conteúdo. Canais e ferramentas divertidas, redes sociais, podcasts, transmissões ao vivo e outras formas de engajamento multimídia, embora sejam modernas, dialoguem com este cenário transicional e contribuam para a produção de um processo comunicacional mais eficiente, leve e fluido, por si só, são só ferramentas. É necessário utilizá-las de modo responsável, coerente, integrado e planejado.

-
- ⁸⁷ MEDEIROS, Armando. CHIRNEV, Lilian (orgs). **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021, disponível em https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2021/10/Guia_de_Comunicac%C3%A7%C3%A3o_Pu%C3%81blica.pdf
 - ⁸⁸OCDE. Report on Public Communication – The Global Context and the Way Forward. 2021, disponível em <https://www.oecd.org/gov/open-government/oecd-report-on-public-communication-22f8031c-en.htm>

Uma comunicação forte, voltada à inovação do setor público, vai muito além destes novos meios, e envolve investimento em uma cultura de valorização da pauta comunicacional – planejamento estratégico, orçamento, mão de obra qualificada com representatividade de servidores efetivos em posições estratégicas decisórias, criação de um observatório de comunicação, constituição de uma equipe dedicada exclusivamente ao monitoramento e avaliação comunicacional, divulgação ampla dos resultados aos líderes e tomadores de decisão, inclusão dos resultados no balanço anual de entregas do MDS.

A quarta recomendação é relacionada à anterior, e traz a importância de se construir comunicação pública institucionalizada, no sentido e com a finalidade propostos por Haswani (2013): organizar um sistema integrado de comunicação que garanta, em primeira instância, publicidade e compreensão das produções normativas e que assegure serviços de informação capazes de satisfazer específicas necessidades dos usuários. Para ela, a condição necessária é que essa atividade seja contínua, inserida em uma estratégia de intervenção com o objetivo de evitar o risco de ações fragmentadas, não coordenadas e incoerentes, e que seja realizada por um quadro dotado de profissionalismo específico. Nesta perspectiva, a comunicação institucional é parte da comunicação pública, considerada um grande aglomerado que assume o aspecto de uma atividade prevalentemente informativa, limita a auxiliar o cidadão a se mover no labirinto da burocracia.

Neste contexto, a autora citando Stefano Rolando (1992) diz que *“a profissão de comunicólogo da área pública não tem nada a ver com aquela de ‘propagandista’, mas sim com a acepção anglo-saxônica do civil servant. Trata-se de um sistema inserido em um contexto de modernização do Estado, para o qual a cooperação, de fato, dos recursos profissionais disponíveis é importante no acolhimento dos direitos dos cidadãos, dentro de um plano estratégico de neutralidade por parte dos funcionários, que apresentam uma nova visão de trabalho, a qual se faz adequada aos interesses coletivos”*.

Na qualidade de política pública social de Estado, com toda a complexidade comunicacional intrínseca ao modelo de gestão descentralizada do Programa e com diversos atores – três níveis de governo, beneficiários e população em geral, gestores e técnicos que trabalham no atendimento dos centros de assistência social nos municípios, operador de pagamentos (Caixa Econômica Federal), além de órgãos de controle, imprensa e pesquisadores, é necessário que esta política de transferência de renda construa fluxos estruturados e sistêmicos no campo comunicacional nos diversos níveis de interação para estabelecer uma fluidez no funcionamento e na operacionalização do programa.

Voltando aos conceitos trazidos por Brandão (2006), para a Comunicação Pública ser eficiente, as dimensões Governamental e Participativa devem trabalhar juntas, dialogando, gerando evidências uma para a outra, para ambas caminharem juntas se melhorando mutuamente.

Neste processo, a Comunicação Científica deve necessariamente fazer parte do fluxo, gerando evidências para serem comunicadas através destas duas outras dimensões. Para que ocorra a concatenação entre estas três dimensões, é necessário um olhar sistêmico e planejado para os processos comunicacionais, de modo a construir a Comunicação Organizacional da instituição.

Além disso, uma comunicação pública forte e institucionalizada *“deve informar os cidadãos, garantindo o reconhecimento, não só formal, do direito de serem informados. Da informação, deve-se passar à construção de um diálogo, sabendo-se que não existe um cidadão médio, mas cidadãos diversos; é necessário, portanto, conhecer os públicos de referência, endereçando mensagens focadas e solicitando a possibilidade de resposta”* (Haswani, 2013).

Espera-se que os resultados deste trabalho proporcionem um ponto de reflexão aos gestores federais para a problemática comunicacional enfrentada na relação interdeferativa do Programa Bolsa Família, e sirva de inspiração para a implementação de soluções de aperfeiçoamento nos processos comunicacionais da política pública social de transferência de renda do Governo Federal, de modo a encaixar a Comunicação Pública do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Assistência Social nos moldes das melhores práticas de uma comunicação inovadora, conectada às possibilidades que as ferramentas tecnológicas permitem atualmente e ao mesmo tempo humanizada, alinhada às necessidades dos cidadãos de conhecerem seus direitos essenciais enquanto usuários da política ou interessados em acessá-la; uma comunicação pública que rompa o insulamento burocrático, extrapole o cumprimento de exigência legal do Diário Oficial e passe a ter foco em permitir que os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALDE, Alessandra e Veiga, Luciana. **Recepção da Comunicação Política**, em Albino, Antonio e Rubim, Canelas (org), "Comunicação e política: conceitos e abordagens" /; - Salvador : Edufba, 2004.p. 484, 485.
- ARRETCHE, Marta T. S. **O Mito da Descentralização: Maior Democratização e Eficiência das Políticas Públicas?** In: Revista Brasileira de Ciências Sociais, no. 31, 1996. Disponível em: https://www.fflch.usp.br/dcp/assets/docs/Marta/RBCS_96.pdf
- AZEVEDO, Fernando Antônio. **Agendamento da política**. In: RUBMI, Antonio. Antonio Albino Canelas (organizador). **Comunicação e política: conceitos e abordagens**. Salvador: Edufba, 2004.
- Banco Mundial. 2022. **Relatório de Pobreza e Equidade no Brasil. Mirando o futuro após duas crises**. Sumário Executivo. Washington D.C.: Banco Mundial, disponível em <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/25e36349-9396-53bc-95a9-10e5c6d008ef/content>.
- Banco Mundial. SILVA, Tiago Falcão. VALE, Ricardo C. CRICCI, Bruna D. IBARRA, Gabriel L. POSADAS, Josefina. **New Bolsa Família : Challenges and Opportunities for 2023 - Technical Note 1 (English)**. Washington, D.C.: World Bank Group, disponível em <http://documents.worldbank.org/curated/en/099092023174847671/P17483603c61cc0340919c0e3fb2f03db92>
- BARZELAY, M. (2019). **Gestão Pública como uma Disciplina Profissional Orientada ao Design**. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- BARZELAY, Michael; CORTAZAR-VELARDE, Juan Carlos. **Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social**. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo – BID / Instituto Interamericano para el Desarrollo Social – INDES, 2004. (AD)
- BOULLOSA, PERES, BESSA. **Por dentro do campo: uma narração reflexiva dos estudos críticos em políticas públicas**. Manuscrito aprovado pela Revista O&S, em fase de publicação. 2020.
- BOULLOSA, Rosana. **Mirando ao Revés as políticas públicas: os desenvolvimentos de uma abordagem crítica e reflexiva para o estudo das políticas públicas**. In *Publicações da Escola da AGU*. 2019, p. 89-105.
- BOURDIEU, Pierre. **A Economia das Trocas Simbólicas**, São Paulo, Editora Perspectiva S.A., 2003
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito (2006). **Usos e Significados do Conceito Comunicação Pública**. Trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. (<http://fasam.edu.br/wp-content/uploads/2016/07/Historia-da-Comunica%C3%A7%C3%A3o-P%C3%BAblica.pdf>)
- BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Pesquisa Brasileira de Mídia**. Brasília: Secom, 2016. Disponível em: <http://goo.gl/U8lUnG> <http://antoniolassance.blogspot.com.br/2010/05/comunicacao-midia-e-politica.html>
- BUCCI, Eugênio. **O Estado de Narciso: A comunicação pública a serviço da vaidade particular**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.
- CAMPELLO, Tereza e NERI, Marcelo Côrtes (org). **Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania** – Brasília: Ipea, 2013.
- CASTELLS, Manuel. **Communication, Power and Counter-power in the Network Society**. International Journal of Communication, vol. 1, 2007, págs. 238-266. Disponível em <http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/46/35>.
- CAVALCANTI, Sérgio. PIRES, Roberto. LOTTA, Gabriela. **Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua**, In *Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Brasília: 2018.
- CELLUCCI, T. **Developing operational requirements: A guide to the cost-effective and efficient communication of needs**. Washington, DC: Department of Homeland Security, 2008.
- Censo SUAS 2014: **Análise dos Componentes Sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social.- Brasília**, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2015.
- CERTEAU, Michel de: **A invenção do cotidiano: 1. Artes de fazer**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- CHILKOFISKY, E. AND CROSS, J. **Reverse Engineering and Design Recovery: a Taxonomy**. IEEE Software, 1990.
- CITELLI, Adilson. **Educação e Mudanças: novos modos de conhecer** In. CITELLI, Adilson (org). *Outras Linguagens na escola*. SP, Cortez. 2000, p. 19.

- COLIN, Denise, *Apresentação*. In **Coletânea de Artigos Comemorativos dos 20 Anos da Lei Orgânica de Assistência Social**. Organizadores: José Ferreira da Cruz...[et al]. - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 248p.
- CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. 3a ed. Porto Alegre: Penso, 2014. (AD-inglês)
- DUARTE, Jorge (org). **Comunicação e políticas públicas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- FAYOL, H. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo, SP: Editora Atlas, 1989.
- FISCHER, Frank and John FORESTER [eds.] 1993: **The Argumentative Turn in Policy Analysis and Planning**. Durham & London: Duke University Press. ISBN 978-0-8223-1372-4. (Capítulo de introdução).
- FISCHER, Frank. **Para além do empirismo: policy inquiry na perspectiva pós-positivista**. Revista NAU Social - v.7, n.12, p. 163-180 Maio/Nov 2016. WWW.NAU.ADM.UFBA.BR
- FISCHER, Frank. **What is critical?** CPS, 2016. Traduzido para fins didáticos. Proibida a divulgação e reprodução.
- FLEURY, Sônia. *Políticas sociais e democratização do poder local*. In : VERGARA, S. C. & CORRÊA, V. L. A. (orgs.). **Propostas para uma gestão pública municipal efetiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003. Disponível em
- GABINETE DE TRANSIÇÃO GOVERNAMENTAL, Alckmin, G (coord) et al. **Relatório Final**. Dezembro, 2022. Disponível em <https://pt.org.br/wp-content/uploads/2022/12/relatorio-final-da-transicao-de-governo-vf-22-02-22.pdf>.
- GITLIN, Todd. **The whole world is watching: mass media and the making and unmaking of the new left**. Berkeley: University of California, 1980.
- GRILO, A. **Experiência do Usuário em Interfaces Digitais: Compreendendo o Design nas Tecnologias da Informação**. Natal: SEDIS-UFRN, 2019.
- HABERMAS, Jürgen. **The Theory of Communicative Action: Reason and the Rationalization of Society** (vol. 1), Cambridge, Polity Press, 1986.
- HABERMAS, Jürgen. **The Theory of Communicative Action: The Critique of Functionalist Reason** (vol. 2), Cambridge, Polity Press, 1986.
- HALL, Stuart. **Culture, the media and the 'ideological effect'**. In: CURRAN et al. (Ed.). *Mass communication and society*. Beverly Hills: Sage, 1977.
- HALL, Stuart. **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. Liv Sovik (org.). Belo Horizonte/Brasília; UFMG/UNESCO, 2003.
- HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública – bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.
- HOWLETT, Michael. **A dialética da opinião pública: efeitos recíprocos da política pública e da opinião pública em sociedades democráticas contemporâneas**. Opinião Pública, Campinas, Vol.VI, nº2, 2000.
- JACCOUD, Luciana. **“Proteção social no Brasil: debates e desafios”** In *Concepção e Gestão da Proteção Social não Contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.
- JANNUZZI, Paulo de Martino. **Informação estatística e políticas públicas no Brasil: contribuições de pesquisas do IBGE para as políticas de desenvolvimento social e combate à fome (2004-2014)**, Rio de Janeiro: UFRJ. 2020.
- LASSWELL. H. D. **The Emerging Conception of the Policy Sciences**. Policy Sciences 1 (1970), pág. 3-14.
- LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos**. Cunha, A. E. M (trad). Brasília: Enap, 2019.
- MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.
- MATTERLART, Armand e MATTELART, Michèle. **História das Teorias da Comunicação**. São Paulo: Loyola, 1998, p. 135.
- MEDEIROS, Armando. CHIRNEV, Lilian (orgs). **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021.
- MOORE, M. **Criando valor público: gestão estratégica no governo**. Rio de Janeiro: Uniletras, 2002.
- MORAES, M. C. **Pensamento Eco-sistêmico**. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2004, p. 33.
- MORIN, Edgar. **“Restricted Complexity, General Complexity”**. Presented at the Colloquium "Intelligence de la complexité : 'epist'émologie et pragmatique", Cerisy-La-Salle, France, June 26th, 2005
- MOTTER, M.L. **Cotidiano e Linguagem**, In: BACCEGA, M. A. (Org.) *Gestão de Processos Comunicacionais*. São Paulo, Atlas, 2002.

- NOBRE, Heloiza Helena Matos, Gil, Patrícia. **Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública**. Revista Eptic Online. São Paulo, 2013.
- OCDE. Report on Public Communication – The Global Context and the Way Forward. 2021.
- ORTIZ, R. **Cultura brasileira e identidade nacional**. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- PAULA, Carolina Almeida de. PRODUTO 3: *Documento técnico contendo proposta de melhoria das estratégias de comunicação em relação aos canais de comunicação mencionados no Produto 1, com sugestões de aperfeiçoamento em relação à sua usabilidade e compreensibilidade do conteúdo* In Projeto 914BRZ3048 - **Estudo para a Proposição de Estratégias para o uso Eficiente das Ferramentas e Plataformas de Comunicação e de Atendimento aos Gestores e Beneficiários do Programa Bolsa Família**. Unesco. Brasília, 2019.
- PAULA, Renato Francisco dos Santos. “**Assistência Social: direito público reclamável**”. In *Coletânea de Artigos Comemorativos dos 20 Anos da Lei Orgânica de Assistência Social*. Organizadores: José Ferreira da Cruz...[et al]. - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 248p.
- PIRES, Roberto Rocha Coelho; GOMIDE, Alexandre de Ávila. **Governança e capacidades estatais: uma análise comparativa de programas federais**. Revista de Sociologia e Política, v. 24, n. 58, p. 121-143, 2016.
- PORTER, M. **Vantagem competitiva: criando e sustentando desempenho superior**. Rio de Janeiro, Campus/Elsevier, 1989.
- REZENDE, Flávio da Cunha. **Fronteiras de integração entre métodos quantitativos e qualitativos na ciência política comparada**. Revista Teoria & Sociedade, n. 22.2, p. 40-74, jul./dez. 2014. (AD)
- RODRIGUES, R et al. “**O Sistema de Avaliação e Monitoramento das Políticas e Programas Sociais: a experiência do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do Brasil**”. Brasília: Unesco, 2006.
- RODRIGUES, R. W. S. & BOULLOSA, Rosana F. **Avaliação e Monitoramento em Gestão Social: Notas Introdutórias**. Revista Interdisciplinar de Gestão Social. UFBA: 2014.
- RUA, M. Graças. **Análise de Políticas Públicas: conceitos básicos**. In: RUA, Maria das Graças; CARVALHO, M. Izabel. **O Estudo da Política: tópicos selecionados**. Brasília: Paralelo 15, 1998.
- RÜDIGER, Francisco. **Comunicação e Teoria Social Moderna**. Porto Alegre: Fênix, 1995.
- Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. **Guia de Linguagem Simples**. Disponível em https://assets.website-files.com/5e18ca34b827fa4e18593184/5fc128ca4bcd571b2ddd58f3_Guia%20para%20revisa%CC%83o%20de%20documentos_v3.pdf.
- SILVA, Tiago Falcão (org). **Bolsa Família 15 Anos (2003-2018)** / Brasília: Enap, 2018.
- SPOSATI, Aldaíza. “**Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes**” In *Concepção e Gestão da Proteção Social não Contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.
- SPOSATI, Aldaíza. “**Os 20 anos de LOAS: a ruptura com o modelo assistencialista**”. In *Coletânea de Artigos Comemorativos dos 20 Anos da Lei Orgânica de Assistência Social*. Organizadores: José Ferreira da Cruz...[et al]. - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 248p.
- WEISS, Carol. **Where Politics and Evaluation Research Meet**. In *Evaluate Practice*, Vol 14, nº 1, Harvard, 1993, p. 93 a 106.

8.1 Legislações:

- BRASIL. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm.
- BRASIL. 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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.4. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216.
- BRASIL. 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 dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no

âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.27. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.228-de-5-de-fevereiro-de-2020-241828699>.

- BRASIL. Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>.
- BRASIL. Portaria nº 330 do Ministério da Cidadania, de 18 de março de 2020. Estabelece o adiamento dos procedimentos em razão do não cumprimento do cronograma de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal para fortalecer o enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.13. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-330-de-18-de-marco-de-2020-248809190>.
- BRASIL. Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020. Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=20/03/2020&jornal=602&pagina=1>.
- BRASIL. Portaria 335 do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020. Estabelece medidas emergenciais na gestão do Programa Bolsa Família, criado pela Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, regulamentado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, em decorrência da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-335-de-20-de-marco-de-2020-249091352>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-927-de-22-de-marcode-2020-249098775>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 828, de 23 de março de 2020. Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019, e revoga o art. 18 da Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-928-de-23-de-marco-de-2020-249317429>.
- BRASIL. Portaria nº 337 do Ministério da Cidadania, de 24 de março de 2020. Dispõe acerca de medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, COVID-19, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.14. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-337-de-24-de-marcode-2020-249619485>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 929, de 25 de março de 2020. Abre crédito extraordinário, em favor dos Ministérios da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, das Relações Exteriores, da Defesa e da Cidadania, no valor de R\$ 3.419.598.000,00, para os fins que especifica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-929-de-25-de-marcode-2020-249676431>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 924, de 27 de março de 2020. Abre crédito extraordinário, em favor dos Ministérios da Educação e da Saúde, no valor de R\$ 5.099.795.979,00, para os fins que especifica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-924-de-13-de-marcode-2020-247887516>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 935, de 1º de abril de 2020. Abre crédito extraordinário, em favor do Ministério da Economia, no valor de R\$ 51.641.629.500,00, para os fins que especifica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-935-de-1-de-abrilde-2020-250711932>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras

providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-936-de-1-de-abril-de-2020-250711934>.

- Brasil. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Diário Oficial da União 2020; 2 apr.
- Brasil. Decreto nº 10.316, de 07 de abril de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, que estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.10, 07 abr. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.316-de-7-de-abril-de-2020-251562799>. BRASIL. Portaria nº 352 do Ministério da Cidadania, de 07 de abril de 2020. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.14. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-352-de-7-de-abril-de-2020-251562795>.
- Brasil. Instrução Operacional nº 4 – SAGI/DECAU/MC, de 30 de abril de 2020. Dispõe sobre procedimentos acerca do atendimento do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, disposto pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, em municípios e no Distrito Federal que estejam em estado de calamidade pública ou em situação de emergência reconhecidos pelos governos estadual, municipal, do Distrito Federal ou Federal, inclusive a Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional declarada pela Organização Mundial da Saúde, em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19). Ministério da Cidadania. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/cadastro_unico/instrucoesoperacionais/2020/Instru%C3%A7%C3%A3o%20Operacional%20n%C2%BA%204_2020-SAGI_DECAU.pdf.
- BRASIL. Emenda Constitucional nº 106, em 07 de maio de 2020. Institui regime extraordinário fiscal, financeiro e de contratações para enfrentamento de calamidade pública nacional decorrente de pandemia. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/emenda-constitucional-n-106-255941715>.
- BRASIL. Portaria nº 394 do Ministério da Cidadania, 20 de maio de 2020. Dispõe sobre as competências, o fluxo dos processos e o arranjo de governança relativos ao pagamento do auxílio emergencial de que trata a Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, e o Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, no âmbito do Ministério da Cidadania. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.13. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-394-de-29-de-maio-de-2020-259415070>.
- BRASIL. Portaria nº 408 do Ministério da Cidadania, de 08 de junho de 2020. Institui o Comitê Gestor do Auxílio Emergencial no âmbito do Ministério da Cidadania. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.6. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-408-de-8-de-junho-de-2020-261041463>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 1.000, de 02 de setembro de 2020. Institui o auxílio emergencial residual para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.3, 02 set. 2020.
- BRASIL. Decreto nº 10.488, de 16 de setembro de 2020. Regulamenta a Medida Provisória nº 1.000, de 2 de setembro de 2020, que institui o auxílio emergencial residual para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19) responsável pelo surto de 2019, altera o Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1, 16 set. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.488-de-16-de-setembro-de-2020-277742753>.
- BRASIL. Emenda Constitucional nº 109, de 16 de março de 2021. Altera os arts. 29-A, 37, 49, 84, 163, 165, 167, 168 e 169 da Constituição Federal e os arts. 101 e 109 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias; acrescenta à Constituição Federal os arts. 164-A, 167-A, 167-B, 167-C, 167-D, 167-E, 167-F e 167-G; revoga dispositivos do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias e institui regras transitórias sobre redução de benefícios tributários; desvincula parcialmente o superávit financeiro de fundos 84 Auxílio Emergencial públicos; e suspende condicionalidades para realização de despesas com concessão de auxílio emergencial residual para enfrentar as consequências sociais e econômicas da pandemia da Covid-19. Diário Oficial da União:

seção 1, Brasília, DF, p.4. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/emenda-constitucional-n-109-308527609>.

- BRASIL. Medida Provisória nº 1.037, de 18 de março de 2021. Abre crédito extraordinário, em favor do Ministério da Cidadania, no valor de R\$ 42.575.600.000,00, para o fim que especifica, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1, 18 mar. 2021. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1977699&filename=MPV+1037/2021.
- BRASIL. Medida Provisória nº 1.038, de 18 de março de 2021. Abre crédito extraordinário, em favor do Ministério da Cidadania e da Advocacia-Geral da União, no valor de R\$ 394.560.026,00, para os fins que especifica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.1, 18 mar. 2021. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/33338452/publicacao/33341125>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 1.039, de 18 de março de 2021. Institui o Auxílio Emergencial 2021 para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.3. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.039-de-18-de-marco-de-2021-309292254>.
- BRASIL. Decreto nº 10.661, de 26 de março de 2021. Regulamenta a Medida Provisória nº 1.039, de 18 de março de 2021, que institui o Auxílio Emergencial 2021 para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.2. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.661-de-26-de-marcode-2021-310836042>.
- BRASIL. Medida Provisória nº 1.045, de 27 de abril de 2021. Institui o Novo Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas complementares para o enfrentamento das consequências da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19) no âmbito das relações de trabalho. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.2. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.045-de-27-de-abrilde-2021-316257308>.
- Brasil. Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021. Institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil; define metas para taxas de pobreza; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; revoga a Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e dispositivos das Leis nos 10.696, de 2 de julho de 2003, 12.512, de 14 de outubro de 2011, e 12.722, de 3 de outubro de 2012; e dá outras providências. Diário Oficial da União 2021; 30 dec.

8. ANEXOS

ANEXO I – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO (SURVEY)⁸⁹

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E AUXÍLIO BRASIL

1. SOBRE VOCÊ
1. Você trabalha na gestão estadual ou municipal do Auxílio Brasil?*
• Estadual • Municipal • Sou da gestão intersetorial (saúde, educação ou assistência social) • Outro:
2. UF
Escolher
3. Tempo de experiência na gestão
• Menos de 1 ano • De 1 a 4 anos • De 4 a 10 anos • Acima de 10 anos
4. Tipo de Vínculo*
• Cargo comissionado • Estagiário • Servidor público efetivo • Servidor público temporário • Terceirizado • Outro:
5. Cargo*
• Coordenador Estadual • Técnico Estadual • Gestor municipal • Técnico Municipal • Outro:
6. Em qual cidade você trabalha?
*Sua resposta
Gênero
*Escolher
Idade
*Escolher
7. Grau de Escolaridade
• Ensino fundamental completo • Ensino médio completo • Ensino superior completo • Pós-graduado (Especialista)

⁸⁹Em razão de recorte metodológico, os trechos indicados na cor vermelha e tachados foram suprimidos desta pesquisa, embora façam parte do instrumento de avaliação (survey).

• Mestrado Completo
• Doutorado Completo
• Outro:
2. CANAIS, FERRAMENTAS E CONTEÚDOS DE COMUNICAÇÃO DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - Parte I
1. Quais destes canais de comunicação/divulgação do Ministério da Cidadania você conhece ou já ouviu falar?
• Site
• Perfil do Facebook
• Perfil do Instagram
• Perfil do Twitter
• Carta de Serviços
• Telefone Fale Conosco (Central de Atendimento)
• Chat Fale Conosco (Central de Atendimento)
• Formulário Fale Conosco (Central de Atendimento)
• Ouvidoria
• Portal de Educação a Distância (EaD)
• Perguntas Frequentes (FAQS)
• App Meu Cadastro Único
• Cadernos de Estudo da SAGI
• Painel de Monitoramento e VisDATA
• PAB e CAD no seu município (antigo Bolsa Família no seu município)
2. Quais destes canais ou ferramentas de comunicação/divulgação do Auxílio Brasil e do Cadastro Único você conhece ou já ouviu falar?
• Informe Auxílio e Cadastro (semanal)
• Capacitação de Gestores e Técnicos para a Gestão do Programa Auxílio Brasil
• PAB e CAD no seu município (antigo Bolsa Família no seu município)
• Apoios Técnicos com gestores e coordenadores
• App Caixa Tem (Caixa)
• App Auxílio Brasil (CAIXA)
• Boletim Auxílio e Cadastro (antigo Boletim Senarc, mensal)
• Manual de prestação de contas do IGD
• Publicações (livros, periódicos) produzidas pelo Ministério da Cidadania (Bolsa Família 10 anos, Bolsa Família 15 anos, dentre outros)
• Encontros presenciais e virtuais de Coordenadores Estaduais
3. Quais destas publicações produzidas pelo Ministério da Cidadania você conhece ou já ouviu falar?
• Livro "Bolsa Família: uma década de inclusão e Cidadania"
• Livro "Bolsa Família 15 anos"
• Livro: "Bolsa Família 18 anos"
• Livro "O Brasil sem Miséria"
• Manual de prestação de contas do IGD
• Periódico: Caderno de Estudos da SAGI
4. Quais destes sistemas você conhece ou já ouviu falar?
• SICON - Sistema de Condicionalidades
• SIBEC - Sistema de Gestão de Benefícios ao Cidadão (Caixa)
• SIGPAB - Sistema de Gestão do Programa Auxílio Brasil
5. Com que frequência você utiliza cada um destes canais e ferramentas ou sistemas do Ministério da Cidadania?

Site						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Redes Sociais (Facebook, Instagram, Twitter)						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Telefone 121 (Central de Relacionamento e Ouvidoria)						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Chat Fale Conosco						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Formulário Fale Conosco						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Perguntas Frequentes						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Cadernos de Estudos da SAGI						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
App Meu Cadastro Único						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Carta de Serviços						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Painel de Monitoramento e Vis Data*						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Site PAB e CAD no seu município (antigo Bolsa Família no seu município)*						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Informe Auxílio e Cadastro (semanal)*						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
Boletim Auxílio e Cadastro (antigo Boletim Senarc, mensal)*						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
SICON - Sistema de Gestão de Condicionalidades						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
SIBEC - Sistema de Gestão de Benefícios ao Cidadão						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
SIGPAB - Sistema de Gestão do Programa Auxílio Brasil						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
6. Você segue uma ou mais redes sociais do Ministério da Cidadania?						
Não.						
Sim						

6.1. Se sim, qual(is)?						
Sua resposta						
6.2. Se sim, com que frequência você interage (curte ou compartilha publicações) com as redes sociais do Ministério da Cidadania (Facebook, Instagram e/ouo Twitter)?						
Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
7. Qual o canal que você mais utiliza quando precisa encontrar uma informação sobre os programas de transferência de renda do Governo Federal (Bolsa Família ou Auxílio Brasil)?						
• Site						
• Informe Auxílio e Cadastro						
• Redes Sociais						
• Grupos de whatsapp não oficiais						
• Outro:						
8. Qual destes canais de comunicação do Ministério da Cidadania você acha <u>mais confiável</u> para buscar informações sobre as políticas e programas do Ministério da Cidadania?						
• Site						
• Informe Auxílio e Cadastro						
• Redes Sociais						
• Grupos de whatsapp não oficiais						
• Outro:						
9. Você conhece o número da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania ou consegue encontrar facilmente em uma busca rápida pela internet?						
• Sim						
• Não						
10. Você sabe onde encontrar ou consultar o calendário de pagamentos do Programa Auxílio Brasil?						
• Sim						
• Não						
11. Você já participou de algum curso, capacitação ou processo de formação de gestores oferecida pelo Ministério da Cidadania?						
• Sim						
• Não						
11.1 Se sim, quando?						
• Antes de 2020, quando ainda era o Programa Bolsa Família						
• Entre 2021 e 2022, sobre Auxílio Brasil, presencialmente						
• Entre 2021 e 2022, sobre Auxílio Brasil, remotamente						
12. Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é “discordo totalmente”, 2 é "discordo parcialmente, 3 é "não concordo nem discodo", 2 é concordo parcialmente e 5 é “concordo totalmente”, analise as seguintes afirmações quanto aos conteúdos de comunicação produzidos pelo Ministério da Cidadania, de acordo com sua percepção e experiência:						
Há conteúdo suficiente, em quantidade e qualidade, de materiais de comunicação sobre o Programa Auxílio Brasil, tanto para beneficiários quanto para gestores.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente

Os conteúdos do Programa Auxílio Brasil produzidos pelo Ministério da Cidadania privilegiam a comunicação com os beneficiários em detrimento dos gestores e técnicos.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Os conteúdos do Programa Auxílio Brasil produzidos pelo Ministério da Cidadania privilegiam a comunicação com os gestores e técnicos, mas os beneficiários possuem pouca informação, o que sobrecarrega os postos de atendimento dos municípios.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Não há conteúdos suficientes, nem em qualidade nem em quantidade, tanto para informar os beneficiários quanto para capacitar os gestores e técnicos.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
2 -b CANAIS, FERRAMENTAS E CONTEÚDOS DE COMUNICAÇÃO DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - Parte II						
13. Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é “discordo totalmente”, 2 é "discordo parcialmente, 3 é "não concordo nem discodo", 2 é concordo parcialmente e 5 é “concordo totalmente”, analise as seguintes afirmações quanto à veracidade delas, de acordo com sua percepção e experiência:						
A quantidade dos meios de comunicação/divulgação oferecida pelo Ministério da Cidadania para comunicar os programas e as políticas sociais sob gestão da pasta está adequada.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
A qualidade dos meios de comunicação/divulgação oferecidas pelo Ministério da Cidadania para comunicar os programas e as políticas sociais sob gestão da pasta está adequada.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
As ferramentas e os meios de comunicação do Ministério da Cidadania me dão suporte para melhorar meu atendimento aos cidadãos para acesso aos serviços do Cadastro Único e do PAB;						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O Governo Federal sempre publica informações sobre os programas sociais de modo tempestivo para subsidiar o atendimento das coordenações estaduais e gestões municipais aos beneficiários.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Existe uma relação de transparência e um caráter participativo entre o Governo Federal com as instâncias estaduais e municipais de assistência social para a gestão do Programa Auxílio Brasil.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O site do Ministério da Cidadania é intuitivo e de fácil navegação.						

Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Eu consigo encontrar rapidamente todas as informações que preciso no site do Ministério da Cidadania (Legislações, publicações, manuais, canais de contato, etc)						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O Ministério da Cidadania se preocupa em produzir matérias com foco no cidadão e no acesso aos serviços públicos na área social.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
As redes sociais do Ministério da Cidadania (Instagram, Facebook e Twitter) trazem postagens relevantes de utilidade pública para deixar os cidadãos bem informados sobre as políticas sociais do Governo Federal.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
As postagens do Ministério da Cidadania nas redes sociais são atraentes e os conteúdos são interessantes e relevantes para o beneficiário.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
As postagens do Ministério da Cidadania nas redes sociais são atraentes e interessantes, mas os conteúdos são irrelevantes ou inúteis para o beneficiário.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
As postagens do Ministério da Cidadania nas redes sociais são pouco ou nada atraentes, embora os conteúdos sejam úteis e relevantes para o beneficiário.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Se o beneficiário seguir as redes sociais do Ministério da Cidadania, ele consegue ficar bem informado sobre o Programa Auxílio Brasil.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Se o beneficiário seguir as redes sociais do Ministério da Cidadania, ele consegue se ficar bem informado sobre todos os programas sociais do Governo Federal;						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
A comunicação promovida pelo Ministério da Cidadania privilegia a propaganda governamental em detrimento da estruturação de suas políticas sociais.						

Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

3. SOBRE O INFORME AUXÍLIO E CADASTRO PARA GESTORES:

1. Você conhece ou já ouviu falar?

• Sim

• Não

2. Você recebe por e-mail?

• Sim

• Não

2.1 Caso tenha respondido afirmativamente para as duas perguntas anteriores, com que frequência você lê os informes?

Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
-------	---	---	---	---	---	--------

3. Onde você prefere receber e ler?

• Por e-mail

• Por whatsapp

• Na página do Ministério da Cidadania

• Outro:

4. As informações que o Informe Auxílio e Cadastro traz semanalmente são úteis para sua prática laboral?

• Sim

• Não

• Não sei

5. Você utiliza as orientações do informe no dia a dia em seu trabalho?

Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
-------	---	---	---	---	---	--------

6. No seu cotidiano de atendimento, você já precisou alterar alguma orientação técnica que o informe trouxe para adaptar à realidade do seu município ou da sua região, pois ela não se ajustava na prática para atendimento ao cidadão?

• Não

• Sim, uma ou duas vezes

• Sim, algumas vezes

• Sim, frequentemente

7. Caso tenha respondido "sim" para a pergunta anterior, este espaço é reservado para caso você queira contar mais detalhes.

Sua resposta

8. Já aconteceu de você não compreender alguma orientação do informe pois a linguagem estava muito difícil, com termos técnicos ou não usuais?

• Não

• Sim, uma ou duas vezes

• Sim, algumas vezes

• Sim, frequentemente

9. Caso tenha respondido "sim" para a pergunta anterior, este espaço é reservado para caso você queira contar mais detalhes.

Sua resposta

10. Você já passou por situação de ser questionado por um(a) beneficiário(a) sobre alguma regra do Programa Auxílio Brasil e não saber responder porque a informação não estava pouco divulgada ou não havia informações disponíveis?													
• Não													
• Sim, uma ou duas vezes													
• Sim, algumas vezes													
• Sim, frequentemente													
11. Caso tenha respondido "sim" para a pergunta anterior, este espaço é reservado para caso você queira contar mais detalhes.													
Sua resposta													
12. De 0 a 10 onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, como você avalia o Informe Auxílio e Cadastro em termos de:													
Grau de Satisfação de modo geral													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Simplicidade da Linguagem													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Facilidade de compreensão													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Organização das informações													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Confiabilidade das informações													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Relevância das informações													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Tempestividade das informações em relação à necessidade de atendimento													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Facilidade de encontrar ou consultar as edições anteriores													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
Canais e forma de disponibilização dos boletins													

Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

13. Utilize o espaço a seguir para sugerir melhorias ou fazer críticas ao Informe Auxílio e Cadastro

Sua resposta

4. AVALIAÇÃO DE FEEDBACK E GESTÃO DE ATENDIMENTO

1. Você já utilizou algum meio do Ministério da Cidadania para enviar reclamações sobre falhas ou problemas de comunicação?

- Sim, uma vez.
- Sim, algumas vezes
- Sim, várias vezes
- Nunca

2. Se sim, qual foi o canal utilizado?

- Ligação (121)
- E-mail
- Formulário Eletrônico da Central de Relacionamento
- Whatsapp
- Chat
- Pessoalmente (em eventos, reuniões)
- Ofício
- Telefone fixo diretamente da Senarc
- Outro:

3. Como você avalia o grau de facilidade em contatar o Ministério da Cidadania?

Muito difícil	1	2	3	4	5	Muito fácil
---------------	---	---	---	---	---	-------------

3.1 Se sim, sua(s) demanda(s) foi(am) atendida(s) ou seu(s) problema(s) foi(am) solucionado(s)?

Nunca	Às vezes	Geralmente	Sempre
-------	----------	------------	--------

3.2 Se sim, você percebeu uma mudança na forma de comunicação do Ministério da Cidadania de modo a melhorar para outros usuários do mesmo canal depois de sua manifestação?

Nunca	Às vezes	Geralmente	Sempre
-------	----------	------------	--------

4. Em geral qual o seu nível de satisfação com a resposta do Ministério da Cidadania frente a alguma reclamação ou necessidade de atendimento?

Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

1. Cordialidade do atendente:

Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

2. Confiabilidade das informações ou do encaminhamento:

Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

3. Segurança do atendente:

Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

4. Tempo de espera para ser atendido:													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
5. Agilidade na solução ou no encaminhamento													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
5. Você conhece o Fala.br?													
☐ Sim													
☐ Não													
5.1 Se respondeu sim na pergunta anterior, você já utilizou o Fala.br?													
☐ Sim													
☐ Não													
5.2 Se respondeu sim na pergunta anterior, qual a avaliação que você faz do Fala.br?													
Muito insatisfeito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito Satisfeito	
5. Você participa de outros grupos ou outras comunidades não-oficiais em redes sociais, como Instagram e Facebook, para troca de informações e experiências sobre o Programa Auxílio Brasil e Cadastro Único?													
☐ Sim													
☐ Não													
6. Espaço reservado para sugestões de medidas que possam ser adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da relação do Governo Federal com gestores e beneficiários (produção de conteúdo, canais e qualidade de atendimento e cursos, etc).													
Sua resposta													
SOBRE O AUXÍLIO BRASIL E O ANTIGO BOLSA FAMÍLIA													
Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é "discordo totalmente", 2 é "discordo parcialmente, 3 é "não concordo nem discordo", 4 é concordo parcialmente e 5 é "concordo totalmente", analise as seguintes afirmações quanto à veracidade delas, de acordo com sua percepção e experiência:													
Eu conheço o que é o Processo de Atualização Cadastral.													
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente							
Eu sei a diferença entre Averiguação e Revisão Cadastral.													
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente							
Eu sei o que é o Focaliza, novo processo do Auxílio Brasil													
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente							
Eu conheço quais as bases administrativas que o Governo Federal utiliza para fazer cruzamentos de dados para verificação de inconsistências cadastrais no processo de averiguação cadastral.													

Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu sei qual o período máximo que o beneficiário pode ficar sem atualizar o cadastro para não cair em Revisão Cadastral.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu sei quais os compromissos que as famílias beneficiárias do Programa Auxílio Brasil precisam cumprir para continuar recebendo o benefício.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu sei quais as mudanças ocorreram nas condicionalidades de saúde e educação do Programa Auxílio Brasil em comparação ao Bolsa Família.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu sei o que é IGD.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu acompanho a execução dos recursos do IGD do meu Estado ou município.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu sei se meu município tem saldo de recursos do IGD e o valor, bem como conheço as regras de utilização deste repasse.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu conheço a regra de emancipação com retorno garantido.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Eu conheço o processo de fiscalização do Programa Auxílio Brasil para casos de abertura de processo administrativo para apurar indício de recebimento indevido.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Tenho total conhecimento sobre os novos benefícios do novo Programa Auxílio Brasil, chamados “benefícios complementares”, suas regras e vantagens.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
O SIGPAB (Sistema de Gestão do Auxílio Brasil) tem uma interface leve e intuitiva.						

Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Você sabe qual a diferença entre a regra de emancipação do Programa Auxílio-Brasil e a regra de permanência do Programa Bolsa Família?						
☒ Sim						
☒ Não						
☒ Não existe diferença						
Você sabe quais os compromissos nas áreas de saúde e educação que as famílias beneficiárias do Auxílio-Brasil precisam cumprir para não terem o pagamento de seus benefícios impactados com suspensão, bloqueio ou cancelamento?						
☒ Sim						
☒ Não						
☒ Não tenho certeza						
Em relação às regras do Programa Auxílio-Brasil (tipos e quantidade de benefícios e respectivos valores):-						
☒ Eu acho que as regras ficaram mais simples em comparação com o Bolsa Família;						
☒ Eu acho que as regras ficaram mais complexas comparação com o Bolsa Família;						
☒ As regras são bem simples, tanto no antigo Bolsa Família quanto no Auxílio-Brasil;						
☒ As regras são bem complexas, tanto no antigo Bolsa Família quanto no Auxílio-Brasil;						
☐						
SOBRE OS NOVOS SERVIÇOS DIGITAIS DISPONIBILIZADOS RECENTEMENTE:						
Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é "discordo totalmente", 2 é "discordo parcialmente, 3 é "não concordo nem discordo", 4 é concordo parcialmente e 5 é "concordo totalmente", analise as seguintes afirmações quanto à veracidade delas, de acordo com sua percepção e experiência:-						
Acredito que a criação de um serviço digital, por aplicativo (app Caixa Tem), com abertura automática de contas bancárias digitais para os beneficiários, trouxe melhorias na vida dos beneficiários e simplificou a prestação dos serviços.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que a criação de um serviço digital por aplicativo (app Caixa Tem), com abertura automática de contas bancárias digitais para os beneficiários, trouxe mais problemas do que benefícios aos beneficiários.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que o aplicativo Caixa Tem deveria substituir o cartão físico do Auxílio-Brasil.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que tanto o aplicativo Caixa Tem como o cartão físico são igualmente importantes para o objetivo de facilitar o acesso ao serviço público de renda de cidadania.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente

Acredito que a criação do aplicativo Meu Cadastro Único representou uma evolução no processo de inscrição dos beneficiários.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que a criação do aplicativo Meu Cadastro Único vem cumprindo sua missão de desafogar a demanda represada nos CRAS por atendimento e encurtou o tempo de espera do cidadão pelo acesso ao serviço.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que a criação do aplicativo Meu Cadastro Único não alterou a dinâmica de atendimento nos postos de atendimento do Cadastro Único.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Acredito que a criação do aplicativo Meu Cadastro Único aumentou o tempo de atendimento nos CRAS e representou mais um obstáculo aos beneficiários do que solução para o acesso aos serviços.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
O aplicativo Meu Cadastro Único tem uma interface leve e intuitiva.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Espaço aberto para livre manifestação, caso sinta vontade ou necessidade de comentar alguma resposta que você deu acima.						
Sua resposta						
5. PERCEPÇÃO SOBRE PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA NO CONTEXTO DA POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE E A PRÁTICA LABORAL						
1. Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é “discordo totalmente”, 2 é "discordo parcialmente, 3 é "não concordo nem discordo", 2 é concordo parcialmente e 5 é “concordo totalmente”, analise as seguintes afirmações quanto à veracidade delas, de acordo com sua percepção e experiência:						
A responsabilidade de informar e comunicar as regras dos programas sociais aos beneficiários seja exclusivamente do Governo Federal						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
Programas sociais como o Auxílio Brasil estimulam seus beneficiários à acomodação e contribuem para não buscarem emprego ou outras fontes de renda.						
Discordo Totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente

Programas sociais como o Auxílio Brasil estimulam seus beneficiários a não buscarem o emprego formal, optando por subempregos ou pela informalidade, pois assim garantem sua permanência no programa.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Políticas de emprego e renda devem ser priorizadas em relação às políticas de transferência de renda, como Bolsa Família e Auxílio Brasil, na agenda de governo.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O índice de natalidade entre famílias beneficiárias de Programas de transferência de renda (como Auxílio Brasil e Bolsa Família) é maior do que a taxa de natalidade entre a população brasileira não beneficiária.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O Programa Auxílio Brasil não é bem focalizado (muita gente recebe sem precisar enquanto muitas outras precisam e não recebem)						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O Auxílio Brasil está mais focalizado do que o seu antecessor, o Bolsa Família.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Eu concordo com o modelo de autodeclaração de renda no Cadastro Único e acho que deve permanecer desta forma.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Eu defendo a apresentação de outros documentos no ato da inscrição no Cadastro Único para acesso aos serviços sociais, como comprovante de renda e de endereço, pois a autodeclaração gera muita fraude.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Eu defendo a liberdade de utilização dos recursos do Auxílio Brasil, como é atualmente, e sou contra qualquer mudança neste sentido.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
Eu acredito que deva haver um controle aos beneficiários para utilização dos recursos financeiros do Programa Auxílio Brasil para garantir que os mesmos sejam utilizados em itens essenciais ao desenvolvimento da família.						

Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
O novo programa social Auxílio Brasil representou um avanço em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
1. b. Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explicite o(s) motivo(s) que o levam a pensar assim:						
• aumento no valor do benefício;						
• aumento do número de famílias atendidas						
• simplificação da cesta de benefícios						
• Outro:						
1. c. Caso tenha respondido "Outros" anteriormente, especifique.						
Sua resposta						
O programa social Auxílio Brasil representou um retrocesso em relação ao seu antecessor, o Bolsa Família.						
Discordo	1	2	3	4	5	Concordo
Totalmente						Totalmente
1. d. Caso tenha concordado parcialmente ou totalmente com a afirmação anterior, explicite o(s) motivo(s) que o levam a pensar assim:						
• Complexificou a cesta de benefícios						
• Valores dos benefícios inadequados						
• Número de beneficiários inadequados						
• Controle e participação social						
• Outro:						
1. e Caso tenha respondido "Outros" anteriormente, especifique.						
Sua resposta						
2. Espaço aberto para livre manifestação, caso sinta vontade ou necessidade de comentar alguma resposta que você deu acima.						
Sua resposta						
3. Você participa de algum grupo de whatsapp local para ajudar no seu trabalho?						
() Sim						
() Não						
4. Você participa de outros grupos ou outras comunidades não-oficiais em redes sociais, como Instagram e Facebook, para troca de informações e experiências sobre o Programa Auxílio Brasil e Cadastro Único?						
() Sim						
() Não						
5. Espaço reservado para sugestões de medidas que possam ser adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da comunicação com gestores e beneficiários.						

ANEXO II – CLIPPING DE IMPRENSA ASCOM/MC - 2020 E 2021

Abril de 2020

Presidente Bolsonaro sanciona auxílio de R\$ 600 para trabalhadores informais

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/presidente-bolsonaro-sanciona-auxilio-de-r-600-para-trabalhadores-informais>

Crédito de R\$ 98,2 bilhões ao Ministério da Cidadania garante pagamento da Lei do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/credito-de-r-98-2-bilhoes-ao-ministerio-da-cidadania-garante-pagamento-da-lei-do-auxilio-emergencial>

Aplicativo para cadastro de trabalhadores informais será lançado na terça-feira (07.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/aplicativo-para-cadastro-de-trabalhadores-informais-sera-lancado-na-terca-feira-07-04>

Trabalhadores informais já podem solicitar auxílio emergencial pelo aplicativo e site da Caixa Econômica Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/trabalhadores-informais-ja-podem-solicitar-auxilio-emergencial-pelo-aplicativo-e-site-da-caixa-economica-federal>

Auxílio emergencial tem mais de 27 milhões de cadastros efetivados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-tem-mais-de-27-milhoes-de-cadastros-efetivados>

Mais de 2,5 milhões de pessoas já receberam a primeira parcela do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-2-5-milhoes-de-pessoas-ja-receberam-a-primeira-parcela-do-auxilio-emergencial>

Mais de 51 milhões de pessoas no Cadastro Único são indicadas a receber o auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-51-milhoes-de-pessoas-no-cadastro-unico-sao-indicadas-a-receber-o-auxilio-emergencial>

Mais de 3 milhões de mulheres chefes de família começam a receber o auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-3-milhoes-de-mulheres-chefes-de-familia-comecam-a-receber-o-auxilio-emergencial>

Auxílio emergencial chegou às contas de mais 3,3 milhões nesta terça (14.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chegou-as-contas-de-mais-3-3-milhoes-nesta-terca-14-04>

Auxílio Emergencial chega a 6 milhões de mulheres chefes de família do Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-6-milhoes-de-mulheres-chefes-de-familia-do-bolsa-familia>

Bolsa Família inicia repasses a 14,27 milhões de famílias nesta quinta

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-inicia-repasses-a-14-27-milhoes-de-familias-nesta-quinta>

Cidadania e CGU firmam acordo para monitorar pagamento do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/cidadania-e-cgu-firmam-acordo-para-monitorar-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Ministro projeta mais de 20 milhões de contemplados pelo Auxílio Emergencial até o fim da semana

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministro-projeta-mais-de-20-milhoes-de-contemplados-pelo-auxilio-emergencial-ate-o-fim-da-semana>

Receita Federal regulariza 13,6 milhões de CPFs para facilitar acesso das pessoas ao auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/receita-federal-regulariza-13-6-milhoes-de-cpfs-para-facilitar-acesso-das-pessoas-ao-auxilio-emergencial>

Governo Federal antecipa pagamento da segunda parcela do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-antecipa-pagamento-da-segunda-parcela-do-auxilio-emergencial>

Confira as dúvidas mais comuns sobre auxílio emergencial nas redes sociais da Cidadania

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/confira-as-duvidas-mais-comuns-sobre-auxilio-emergencial-nas-redes-sociais-da-cidadania>

Governo finaliza primeira remessa de cadastros do auxílio emergencial nesta terça

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-finaliza-primeira-remessa-de-cadastros-do-auxilio-emergencial-nesta-terca>

NOTA À IMPRENSA – Ministério da Cidadania

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nota-a-imprensa-2013-ministerio-da-cidadania>

Governo Federal libera mais R\$ 25,72 bilhões para pagamento do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-libera-mais-r-25-72-bilhoes-para-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Bolsa Família atinge 890 mil famílias na Região Sul em abril de 2020, com quase R\$ 900 milhões em investimentos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-atinge-890-mil-familias-na-regiao-sul-em-abril-de-2020-com-quase-r-900-milhoes-em-investimentos>

Bolsa Família chega a 3,8 milhões de famílias na Região Sudeste, com R\$ 3,9 bilhões em investimentos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-chega-a-3-8-milhoes-de-familias-na-regiao-sudeste-com-r-3-9-bilhoes-em-investimentos>

Região Norte reúne R\$ 2 bilhões em repasses do Bolsa Família em abril de 2020

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/regiao-norte-reune-r-2-bilhoes-em-repasses-do-bolsa-familia-em-abril-de-2020>

Em abril, região Nordeste recebe mais de R\$ 7,7 bilhões em repasses do Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-abril-regiao-nordeste-recebe-mais-de-r-7-7-bilhoes-em-repasses-do-bolsa-familia>

Bolsa Família beneficia 680 mil famílias no Centro-Oeste, em investimento de mais de R\$ 715 milhões

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-beneficia-680-mil-familias-no-centro-oeste-em-investimento-de-mais-de-r-715-milhoes>

Mais de 46 milhões de brasileiros já receberam o auxílio emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-46-milhoes-de-brasileiros-ja-receberam-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Auxílio Emergencial chega a 50 milhões de pessoas

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-50-milhoes-de-pessoas>

Maio de 2020

Oito fatos sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/oito-fatos-sobre-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Dataprev e Ministério da Cidadania lançam portal de consulta à situação do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/dataprev-e-ministerio-da-cidadania-lancam-portal-de-consulta-da-situacao-do-auxilio-emergencial>

Portaria conjunta entre Cidadania e INSS regulamenta antecipação do auxílio emergencial a pessoas que quiseram o BPC

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/portaria-conjunta-entre-cidadania-e-inss-regulamenta-antecipacao-do-auxilio-emergencial-a-pessoas-que-requereram-o-bpc>

Parceria vai permitir o cadastramento do auxílio emergencial nas agências dos Correios

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/parceria-vai-permitir-o-cadastramento-do-auxilio-emergencial-nas-agencias-dos-correios>

Mais de 20 milhões de transações registradas em conta digital na operação de pagamento do auxílio emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-20-milhoes-de-transacoes-em-conta-digital-na-operacao-de-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Dez ações de impacto do Ministério da Cidadania no combate à Covid-19

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/dez-acoes-de-impacto-do-ministerio-da-cidadania-no-combate-a-covid-19>

Cidadania lança cartilha de orientações sobre auxílio emergencial voltada para grupos populacionais tradicionais

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/cidadania-lanca-cartilha-de-orientacoes-sobre-auxilio-emergencial-voltada-para-grupos-populacionais-tradicionais-1>

Secretário do Desenvolvimento Social detalha ações do Governo Federal para que socorro a vulneráveis chegue a quem precisa rapidamente

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/secretario-do-desenvolvimento-social-detalha-acoes-federais-para-que-o-socorro-aos-vulneraveis-chegue-a-quem-precisa-o-mais-rapidamente-possivel>

Ministério da Cidadania divulga calendário de pagamento da nova parcela do Auxílio Emergencial, com início na segunda-feira (18.05)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-divulga-calendario-de-pagamento-da-nova-parcela-do-auxilio-emergencial-com-inicio-na-segunda-feira-18-05>

Pedido de devolução do Auxílio Emergencial já pode ser feito pela internet

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/pedido-de-devolucao-do-auxilio-emergencial-ja-pode-ser-feito-pela-internet>

Portaria resguarda Auxílio Emergencial a integrantes do Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/portaria-resguarda-auxilio-emergencial-a-integrantes-do-bolsa-familia-e-evita-aglomeracoes-nos-municipios>

Passo a passo para acessar os sites da Cidadania e da Dataprev e acompanhar a situação do pedido do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/passo-a-passo-para-acessar-os-sites-da-cidadania-e-da-dataprev-e-acompanhar-a-situacao-do-pedido-do-auxilio-emergencial>

NOTA DE ESCLARECIMENTO

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nota-de-esclarecimento>

Auxílio Emergencial do Governo Federal chega a 55,9 milhões de pessoas, com investimentos de R\$ 65 bi

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-chega-a-55-9-milhoes-de-pessoas-com-investimentos-de-r-65-bi>

Governo Federal libera mais R\$ 28,7 bilhões para o Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-libera-mais-r-28-7-bilhoes-para-o-auxilio-emergencial>

Cidadania e Justiça assinam termo de cooperação contra fraudes no Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/cidadania-e-justica-assinam-termo-de-cooperacao-contras-fraudes-no-auxilio-emergencial>

Governo Federal finaliza pagamento da segunda parcela do Auxílio Emergencial a integrantes do Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-finaliza-pagamento-da-segunda-parcela-do-auxilio-emergencial-a-integrantes-do-bolsa-familia>

Acordo celebrado pela AGU estabelece prazo de 20 dias para análise de pedidos de Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/acordo-celebrado-pela-agu-estabelece-prazo-de-20-dias-para-analise-de-pedidos-de-auxilio-emergencial>

Junho de 2020

Ministério da Cidadania, AGU, Caixa e Dataprev celebram novo acordo para aperfeiçoar análises do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-agu-e-caixa-celebram-novo-acordo-para-aperfeicoar-analises-do-auxilio-emergencial>

Em maio, 14,28 milhões de famílias receberam o Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-maio-14-28-milhoes-de-familias-receberam-o-bolsa-familia>

Cadastro para o Auxílio Emergencial já pode ser feito nas agências dos Correios

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/cadastro-para-o-auxilio-emergencial-pode-ser-feito-nas-agencias-dos-correios-a-partir-desta-terca-feira>

Durante reunião do Conselho de Governo, Onyx destaca importância das ações da Cidadania no combate à Covid-19

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/durante-reuniao-do-conselho-de-governo-onyx-destaca-importancia-das-acoes-da-cidadania-no-combate-a-covid-19-1>

Norte e Nordeste já receberam R\$ 35 bilhões do Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/norte-e-nordeste-recebem-quase-metade-dos-recursos-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Novo lote da 1ª parcela do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/novo-lote-da-1a-parcela-do-auxilio-emergencial>

Governo Federal recupera quase R\$ 30 milhões em devoluções do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-recupera-quase-r-30-milhoes-em-devolucoes-do-auxilio-emergencial>

Integrantes do Bolsa Família começam a receber terceira parcela do Auxílio Emergencial a partir desta quarta (17.06)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/integrantes-do-bolsa-familia-comecam-a-receber-terceira-parcela-do-auxilio-emergencial-a-partir-desta-quarta-17-06>

Parceria entre Cidadania e Defensoria Pública da União ajuda quem precisa contestar resultado do pedido de Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/parceria-entre-cidadania-e-defensoria-publica-ajuda-quem-precisa-contestar-resultado-do-pedido-de-auxilio-emergencial>

Pagamentos do Auxílio Emergencial do Governo Federal totalizam R\$ 81,3 bilhões

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/pagamentos-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal-totalizam-r-81-3-bilhoes>

Ministro Onyx Lorenzoni destaca ações do Ministério da Cidadania para enfrentar pandemia do Covid-19

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministro-onyx-lorenzoni-destaca-acoes-do-ministerio-da-cidadania-para-enfrentar-pandemia-do-covid-19>

Auxílio Emergencial do Governo Federal chega a mais da metade dos lares do Norte e do Nordeste

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-chega-a-mais-da-metade-dos-lares-do-norte-e-do-nordeste>

Auxílio Emergencial - Calendário de Pagamentos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-calendario-de-pagamentos>

Novo lote com mais de um milhão de pessoas é liberado para pagamento do Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/novo-lote-com-mais-de-um-milhao-de-pessoas-e-liberado-para-pagamento-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Governo brasileiro estende o Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-brasileiro-estende-o-auxilio-emergencial-por-mais-duas-parcelas-prorrogando-o-beneficio-para-cinco-no-total>

Julho de 2020

Prazo para solicitar o Auxílio Emergencial termina nesta quinta (02.07)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/prazo-para-solicitar-o-auxilio-emergencial-termina-nesta-quinta-feira-02-07>

Auxílio Emergencial do governo brasileiro alcança mais da metade da população nacional

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-brasileiro-alcanca-mais-da-metade-da-populacao>

Mecanismos de transparência são destaque na gestão do Auxílio Emergencial do Governo Brasileiro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mecanismos-de-transparencia-sao-destaque-na-gestao-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Efeitos positivos do Auxílio Emergencial estão presentes nas cinco regiões e em todos os estados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/efeitos-positivos-do-auxilio-emergencial-estao-presentes-nas-cinco-regioes-e-em-todos-os-estados>

Bolsa Família chega a 14,283 milhões de famílias em junho

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-chega-a-14-283-milhoes-de-familias-em-junho-segundo-maior-patamar-ja-registrado>

Auxílio Emergencial representa ganho de renda em 23 milhões de domicílios do país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-representa-ganho-de-renda-em-23-milhoes-de-domicilios-do-pais>

Governo Federal reduz para 0,44% a taxa de inconformidades do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-reduz-para-0-44-taxa-de-inconformidades-do-auxilio-emergencial>

Cidadania e Receita Federal fecham acordo para ampliar ainda mais o controle do pagamento do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/cidadania-e-receita-federal-fecham-acordo-para-ampliar-ainda-mais-o-controle-do-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Ministério da Cidadania antecipa calendário de saques de parcela do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-antecipa-calendario-de-saques-de-parcela-do-auxilio-emergencial>

Cidadania participa de Cúpula da OCDE na América Latina e Caribe para debater informalidade e inclusão nos tempos do novo coronavírus

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-participa-de-cupula-ministerial-da-ocde-na-america-latina-e-caribe-para-debater-informalidade-e-inclusao-social-nos-tempos-do-novo-coronavirus>

Integrantes do Bolsa Família recebem quarta parcela do Auxílio Emergencial a partir de segunda-feira

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/integrantes-do-bolsa-familia-recebem-quarta-parcela-do-auxilio-emergencial-a-partir-de-segunda-feira>

Governo Federal define calendário de pagamento do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-define-calendario-de-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial do Governo Federal tem 99,8% dos pedidos processados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-tem-99-8-dos-pedidos-processados>

Definida estratégia para investigar fraudes no Auxílio Emergencial cometidas por grupos criminosos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/definida-estrategia-para-investigar-fraudes-no-auxilio-emergencial-cometidas-por-grupos-criminosos>

Com ações do Governo Federal, Brasil segue fora do Mapa da Fome

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/com-acoes-do-governo-federal-brasil-se-mantem-fora-do-mapa-da-fome>

Documentos pendentes podem ser enviados pelo aplicativo a partir desta quinta-feira

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/documentos-pendentes-podem-ser-enviados-pelo-aplicativo-a-partir-desta-quinta-feira>

Auxílio Emergencial chega a 80% dos domicílios mais pobres do país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-80-dos-domicilios-mais-pobres-do-pais>

Auxílio Emergencial do Governo Brasileiro aumenta em mais de 23% o rendimento de famílias no Nordeste

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/rendimento-domiciliar-no-nordeste-aumentou-23-2-com-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Governo Federal amplia o prazo para saque do benefício do Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-amplia-o-prazo-para-saque-do-beneficio-do-bolsa-familia>

Após contestação, mais 805 mil pedidos são encaminhados para pagamento do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/apos-contestacao-mais-805-mil-pedidos-sao-encaminhados-para-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Bolsa Família alcança 14,283 milhões de famílias em julho

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-alcanca-14-283-milhoes-de-familia-em-julho>

Com o Auxílio Emergencial do Governo Federal, número de pessoas na extrema pobreza é o menor em 40 anos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/com-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal-numero-de-pessoas-na-extrema-pobreza-e-o-menor-em-40-anos>

Mais de dez milhões de pessoas do meio rural já receberam o Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-dez-milhoes-de-pessoas-do-meio-rural-ja-receberam-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Devoluções de recursos do Auxílio Emergencial superam o patamar de R\$ 100 milhões

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/devolucoes-de-recursos-do-auxilio-emergencial-superam-o-patamar-de-r-100-milhoes>

Dez pontos que fazem do Auxílio Emergencial do Governo Federal uma iniciativa sem precedentes

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/dez-pontos-que-fazem-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal-uma-iniciativa-sem-precedentes>

Agosto de 2020

Benefício será pago a mais 1,15 milhão de pessoas que tiveram pedidos revistos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficio-sera-pago-a-mais-1-15-milhao-de-pessoas-que-tiveram-pedidos-revistos>

Nova secretária de Renda e de Cidadania destaca gestão descentralizada e quer fortalecer vínculos com estados e municípios

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nova-secretaria-de-renda-e-de-cidadania-destaca-gestao-descentralizada-e-quer-fortalecer-vinculos-com-estados-e-municipios>

Governo Federal habilita mais uma forma de contestação do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-habilita-mais-uma-forma-de-contestacao-do-auxilio-emergencial>

Um retrato do impacto do Auxílio Emergencial na vida dos brasileiros

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/um-retrato-do-impacto-do-auxilio-emergencial-na-vida-dos-brasileiros>

Governo Federal recupera mais de R\$ 110 milhões em devoluções do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-recupera-mais-r-110-milhoes-em-devolucoes-do-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial supera R\$ 150 bilhões em investimentos do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-supera-r-150-bilhoes-em-investimentos-do-governo-federal>

Impacto médio do Auxílio Emergencial na economia brasileira é de 2,5% do PIB

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/impacto-medio-do-auxilio-emergencial-na-economia-brasileira-e-de-2-5-do-pib>

Auxílio Emergencial do Governo Federal chega a mais de 151 mil indígenas

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-chega-a-mais-de-151-mil-indigenas>

Auxílio Emergencial chega a quase 90% das famílias de Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-quase-90-das-familias-de-grupos-populacionais-tradicionais-e-especificos>

Mais de 14,28 milhões de famílias recebem o Bolsa Família em agosto

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-14-28-milhoes-de-familias-recebem-o-bolsa-familia-em-agosto>

Sobe para 44% o percentual de domicílios beneficiados com o Auxílio Emergencial no país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/sobe-para-44-o-percentual-de-domicilios-beneficiados-com-o-auxilio-emergencial-no-pais>

Atuação da Cidadania no combate às fraudes no Auxílio Emergencial já evitou dano de R\$ 450 milhões ao erário

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/atuacao-da-cidadania-no-combate-as-fraudes-no-auxilio-emergencial-ja-evitou-dano-de-r-450-milhoes-ao-erario>

Governo Federal divulga calendário de pagamentos do Auxílio Emergencial a novos grupos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-divulga-calendario-de-pagamentos-do-auxilio-emergencial-a-novos-grupos>

Mais de R\$ 71 bilhões dos repasses do Auxílio Emergencial foram para Norte e Nordeste

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mais-de-r-71-bilhoes-dos-repasses-do-auxilio-emergencial-foram-para-norte-e-nordeste>

Auxílio Emergencial amplia renda média entre domicílios mais pobres do país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-amplia-renda-media-entre-domicilios-mais-pobres-do-pais>

Ministério da Cidadania, Dataprev e CNJ firmam acordo para dar celeridade a ações judiciais do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-dataprev-e-cnj-firmam-acordo-para-dar-celeridade-a-acoes-judiciais-do-auxilio-emergencial>

Setembro de 2020

Governo Federal estende Auxílio Emergencial até dezembro, com parcelas de R\$ 300

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-estende-auxilio-emergencial-ate-dezembro-com-parcelas-de-r-300>

Presidência publica MP que estende o Auxílio Emergencial e cria novas regras

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/presidencia-publica-mp-que-estende-o-auxilio-emergencial-e-cria-novas-regras>

Metade dos MEIs do país recebeu o Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/metade-dos-meis-do-pais-recebeu-o-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Ministério da Cidadania firma acordo com a Secretaria Especial da Cultura para evitar fraudes em pagamentos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-firma-acordo-com-a-secretaria-especial-de-cultura-para-evitar-fraudes-em-pagamentos>

Nova fase do Auxílio Emergencial começa a ser paga a integrantes do Bolsa Família nesta quinta

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nova-fase-do-auxilio-emergencial-comeca-a-ser-paga-a-integrantes-do-bolsa-familia-nesta-quinta>

TRF-1 produz relatório para magistrados consultarem de forma mais rápida os processos judiciais sobre o Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/trf-1-produz-relatorio-para-magistrados-consultarem-de-forma-mais-rapida-os-processos-judiciais-sobre-o-auxilio-emergencial>

Em setembro, 16,3 milhões de beneficiários do Bolsa Família receberão a extensão do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-setembro-16-3-milhoes-de-beneficiarios-do-bolsa-familia-receberao-o-complemento-do-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial chega a R\$ 200 bilhões de investimento do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-r-200-bilhoes-de-investimento-do-governo-federal>

Valor médio do Auxílio Emergencial em agosto supera os R\$ 900 por residência no país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/valor-medio-do-auxilio-emergencial-supera-r-900-por-residencia-no-pais>

Governo Federal divulga calendário de pagamento da extensão do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-divulga-calendario-de-pagamento-da-extensao-do-auxilio-emergencial>

Extensão do Auxílio Emergencial do Governo Federal começa a ser paga a 27 milhões de pessoas nesta quarta

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/extensao-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal-comeca-a-ser-paga-a-27-milhoes-de-pessoas-nesta-quarta>

Auxílio Emergencial e Bolsa Família são destaque em reunião do governo brasileiro com o FMI

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-e-bolsa-familia-sao-destaque-em-reuniao-do-governo-brasileiro-com-o-fmi>

Outubro de 2020

Conheça retratos reais de como o ministério promove a Cidadania no dia a dia das pessoas

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/conheca-retratos-reais-de-como-o-ministerio-promove-a-cidadania-no-dia-a-dia-das-pessoas>

Os múltiplos caminhos que levam à promoção da Cidadania no Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/conheca-os-multiplos-caminhos-que-levam-a-promocao-da-cidadania-no-governo-federal>

Auxílio Emergencial é destaque do Brasil em conferência global sobre ações de proteção social durante a pandemia

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-e-destaque-do-brasil-em-conferencia-global-sobre-acoes-de-protecao-social-durante-a-pandemia>

Auxílio Emergencial do Governo Federal reduz em 23,7% a pobreza no país

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-reduz-em-23-7-a-pobreza-no-pais>

Auxílio Emergencial leva o Brasil a se tornar referência internacional em transferência de renda

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-leva-o-brasil-a-se-tornar-referencia-internacional-em-transferencia-de-renda>

Experiência do Auxílio Emergencial vai possibilitar a transformação digital nos serviços públicos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/experiencia-do-auxilio-emergencial-vai-possibilitar-a-transformacao-digital-nos-servicos-publicos>

Beneficiários do Bolsa Família começam a receber a segunda parcela da extensão do Auxílio Emergencial nesta segunda-feira

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficiarios-do-bolsa-familia-comecam-a-receber-a-segunda-parcela-da-extensao-do-auxilio-emergencial-nesta-segunda-feira>

Auxílio Emergencial do Governo Federal impactou 43,6% dos domicílios do país em setembro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-impactou-43-6-dos-domicilios-do-pais-em-setembro>

Contestação do cancelamento da extensão do Auxílio Emergencial pode ser realizada até 2 de novembro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/contestacao-do-cancelamento-da-extensao-do-auxilio-emergencial-pode-ser-realizada-ate-2-de-novembro>

Governo Federal completa nesta semana mais uma etapa de pagamentos do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-completa-nesta-semana-mais-uma-etapa-de-pagamentos-do-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial do Governo Federal contempla mais 95 mil cidadãos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-contempla-mais-95-mil-cidadaos>

Beneficiários inelegíveis para a extensão do Auxílio Emergencial podem contestar a decisão a partir do dia 31 de outubro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficiarios-inelegiveis-para-a-extensao-do-auxilio-emergencial-podem-contestar-a-decisao-a-partir-do-dia-31>

Banco Mundial aprova empréstimo de US\$ 1 bilhão para reforçar Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/banco-mundial-aprova-emprestimo-de-us-1-bilhao-para-reforcar-bolsa-familia>

Novembro de 2020

Confira as datas e as condições para contestar o cancelamento da extensão do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/confira-as-datas-e-as-condicoes-para-contestar-o-cancelamento-da-extensao-do-auxilio-emergencial>

Quem teve o Auxílio Emergencial suspenso por conta de informações apuradas pelos órgãos de controle já pode contestar a decisão

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/quem-teve-o-auxilio-emergencial-suspenso-por-conta-de-informacoes-apuradas-pelos-orgaos-de-controle-ja-pode-contestar-a-decisao>

Polícia Federal realiza operação contra suspeitos de fraudar o Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-realiza-operacao-contra-suspeitos-de-fraudar-o-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial ultrapassa R\$ 250 bilhões em recursos investidos pelo Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-ultrapassa-r-250-bilhoes-em-recursos-investidos-pelo-governo-federal>

Governo Federal lança minidocumentário sobre Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-lanca-minidocumentario-sobre-auxilio-emergencial>

Beneficiários do Bolsa Família começam a receber terceira parcela da extensão do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficiarios-do-bolsa-familia-comecam-a-receber-terceira-parcela-da-extensao-do-auxilio-emergencial>

Programas sociais do Governo Federal evitaram que pobreza atingisse quase 30 milhões de pessoas durante a pandemia

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/programas-sociais-do-governo-federal-evitaram-que-pobreza-atingisse-quase-30-milhoes-de-pessoas-durante-a-pandemia>

Governo Federal encerra Ciclo 4 de pagamentos do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-encerra-ciclo-4-de-pagamentos-do-auxilio-emergencial>

Beneficiários do Bolsa Família têm novas datas para contestação do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficiarios-do-bolsa-familia-tem-novas-datas-para-contestacao-do-auxilio-emergencial>

Auxílio Emergencial contribui para aumento da intenção de consumo das famílias

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-contribui-para-aumento-da-intencao-de-consumo-das-familias>

Ministério da Cidadania inclui mais 122 mil pessoas no calendário do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-inclui-mais-122-mil-pessoas-no-calendario-do-auxilio-emergencial>

Beneficiários do Bolsa Família passam a receber o benefício em conta Poupança Social Digital a partir de dezembro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/beneficiarios-do-bolsa-familia-passam-a-receber-o-beneficio-em-conta-poupanca-social-digital-a-partir-de-dezembro>

Dezembro de 2020

Auxílio Emergencial do Governo Federal chega a 29 milhões de domicílios em outubro

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-chega-a-29-milhoes-de-domicilios-em-outubro>

FMI aponta que Auxílio Emergencial superou as expectativas e diminuiu a pobreza no Brasil

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/fmi-aponta-que-auxilio-emergencial-superou-as-expectativas-e-diminuiu-a-pobreza-no-brasil>

Contestação a indeferimento, cancelamento ou bloqueio do Auxílio Emergencial e sua extensão tem novos prazos

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/contestacao-do-cancelamento-ou-bloqueio-do-auxilio-emergencial-tem-novos-prazos>

Integrantes do Bolsa Família têm novo prazo de contestação do Auxílio Emergencial ou da extensão do benefício

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/integrantes-do-bolsa-familia-tem-novo-prazo-de-contestacao-do-auxilio-emergencial-ou-da-extensao-do-beneficio>

Polícia Federal deflagra operação “Segunda Parcela” de combate a fraudes ao Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-deflagra-operacao-201csegunda-parcela201d-de-combate-a-fraudes-ao-auxilio-emergencial>

Calendário de pagamentos de dezembro do Bolsa Família tem início nesta quinta-feira, 10.12

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/calendario-de-pagamentos-de-dezembro-do-bolsa-familia-tem-inicio-nesta-quinta-feira-10.12>

Governo Federal divulga calendário da extensão do Auxílio Emergencial para mais 1,2 milhão de pessoas

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-define-calendario-da-extensao-do-auxilio-emergencial-para-mais-1-2-milhao-de-pessoas>

Governo Federal publica instrução para a retomada dos procedimentos operacionais do Programa Bolsa Família

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-publica-instrucao-para-a-retomada-dos-procedimentos-operacionais-do-programa-bolsa-familia>

Obra do Ministério da Cidadania traça paralelo entre programas socioassistenciais do Governo Federal e extrema pobreza no Brasil

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/obra-do-ministerio-da-cidadania-traca-paralelo-entre-programas-socioassistenciais-do-governo-federal-e-extrema-pobreza-no-brasil>

Auxílio Emergencial supera R\$ 275 bilhões em pagamentos e entra no Ciclo 6

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-supera-r-275-bilhoes-em-pagamentos-e-entra-no-ciclo-6>

Ministério da Cidadania envia SMS para solicitar a devolução de recurso recebido com indício de irregularidade ou contestar o cancelamento do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-envia-sms-para-solicitar-a-devolucao-de-recurso-recebido-com-indicio-de-irregularidade-ou-contestar-o-cancelamento-do-auxilio-emergencial>

Integrantes do Bolsa Família têm mais 270 dias para sacar benefício

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/integrantes-do-bolsa-familia-tem-mais-270-dias-para-sacar-beneficio>

Em 2020, Governo Federal, por meio do Ministério da Cidadania, estendeu rede de proteção social e diminuiu extrema pobreza em 80%

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-2020-governo-federal-por-meio-do-ministerio-da-cidadania-estendeu-rede-de-protecao-social-e-diminuiu-extrema-pobreza-em-80>

Janeiro de 2021

NOTA À IMPRENSA

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nota-a-imprensa-1>

Auxílio Emergencial do Governo Federal é considerado inovador e referência no Fórum para Desenvolvimento da América Latina e Caribe

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-do-governo-federal-e-considerado-inovador-e-referencia-no-forum-e-para-desenvolvimento-da-america-latina-e-caribe>

Polícia Federal deflagra no Acre nova operação de combate a fraudes no pagamento do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-deflagra-no-acre-nova-operacao-de-combate-a-fraudes-no-pagamento-do-auxilio-emergencial>

Em segunda fase de inclusão bancária, mais 2,2 milhões de famílias do Bolsa Família passam a ter conta digital na Caixa

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-segunda-fase-de-inclusao-bancaria-mais-2-2-milhoes-de-integrantes-do-bolsa-familia-passam-a-ter-conta-poupanca-digital-na-caixa>

Após contestações e revisões, 196 mil pessoas receberão nesta quinta-feira (28.01) R\$ 248 milhões em parcelas do Auxílio Emergencial do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/apos-contestacoes-e-revisoes-196-mil-pessoas-recebem-parcelas-do-auxilio-emergencial-do-governo-federal>

Fevereiro de 2021

Após reavaliações e contestações, mais de 22 mil pessoas recebem parcelas do Auxílio Emergencial do Governo Federal nesta quarta

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/apos-reavaliacoes-e-contestacoes-mais-de-22-mil-pessoas-recebem-parcelas-do-auxilio-emergencial-e-extensao-do-auxilio-do-governo-federal-nesta-quarta-10.02>

Polícia Federal realiza nova operação de combate a fraudes no Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-realiza-nova-operacao-de-combate-a-fraudes-no-auxilio-emergencial-1>

Em transmissão ao vivo, Ministério da Cidadania, Dataprev, Caixa e CNJ destacam os desafios e o legado do Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-transmissao-ao-vivo-ministerio-da-cidadania-dataprev-caixa-e-cnj-destacam-os-desafios-e-o-legado-do-auxilio-emergencial>

Março de 2021

Quem recebeu o Auxílio Emergencial e teve renda tributável acima de R\$ 22,8 mil em 2020 precisa devolver o valor do benefício

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/quem-recebeu-o-auxilio-emergencial-e-teve-renda-tributavel-acima-de-r-22-8-mil-em-2020-precisa-devolver-o-valor-do-beneficio>

Estratégia integrada resulta em nova ação da Polícia Federal de combate a fraudes no Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/estrategia-integrada-resulta-em-nova-acao-da-policia-federal-de-combate-a-fraudes-no-auxilio-emergencial>

Ministério da Cidadania lança obra que apresenta o perfil dos beneficiários do Auxílio Emergencial em 2020: 55% são mulheres

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-lanca-obra-que-apresenta-o-perfil-dos-beneficiarios-do-auxilio-emergencial-em-2020>

Mulheres são protagonistas em programas e ações do Ministério da Cidadania

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mulheres-sao-protagonistas-em-programas-e-acoes-do-ministerio-da-cidadania-1>

Presidente Jair Bolsonaro assina MP que cria Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/presidente-jair-bolsonaro-assina-mp-que-cria-auxilio-emergencial-2021>

Tire suas dúvidas em 36 perguntas e respostas sobre o Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/tire-suas-duvidas-em-30-perguntas-e-respostas-sobre-o-auxilio-emergencial>

Em audiência na Câmara, ministro da Cidadania fala da ampliação do Bolsa Família e detalha Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/em-audiencia-na-camara-ministro-da-cidadania-fala-da-ampliacao-do-bolsa-familia-e-detalha-auxilio-emergencial-2021>

Ministro da Cidadania detalha programas da pasta em reunião da Federação das Indústrias da Bahia

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministro-da-cidadania-detalha-programas-da-pasta-em-reuniao-da-federacao-das-industrias-da-bahia>

Presidente Jair Bolsonaro regulamenta o Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/presidente-bolsonaro-regulamenta-o-auxilio-emergencial-2021>

Ministério da Cidadania divulga calendário de pagamento do Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-divulga-calendario-de-pagamentos-do-auxilio-emergencial-2021>

Polícia Federal realiza operação contra fraudes no Auxílio Emergencial em 12 estados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-realiza-operacao-contras-fraudes-no-auxilio-emergencial-em-12-estados>

Abril de 2021

Público elegível ao Auxílio Emergencial 2021 já pode consultar se está na lista de contemplados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/publico-elegivel-ao-auxilio-ja-pode-consultar-se-esta-na-lista-de-contemplados-em-2021>

Auxílio Emergencial 2021 começa a ser pago a 2,36 milhões de famílias nesta terça (06.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-2021-comeca-a-ser-pago-a-2-36-milhoes-nesta-terca-06-04>

Polícia Federal realiza mais uma operação de combate a fraudes no Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-realiza-mais-uma-operacao-de-combate-a-fraudes-no-auxilio-emergencial>

Estudo indica que o Auxílio Emergencial 2021 vai aportar R\$ 12,75 bilhões no comércio varejista

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/estudo-indica-que-o-auxilio-emergencial-2021-vai-aportar-r-12-75-bilhoes-no-comercio-varejista>

Ministério da Cidadania e Receita Federal renovam acordo para prevenir e coibir fraudes no Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-e-receita-federal-renovam-acordo-para-prevenir-e-coibir-fraudes-no-auxilio-emergencial-2021>

Auxílio Emergencial chega a mais 2,17 milhões nesta sexta (09.04), num aporte de R\$ 450 milhões

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-chega-a-mais-2-17-milhoes-nesta-sexta-09-04-num-aporte-de-r-450-milhoes>

Auxílio Emergencial 2021 chega a mais 236 mil famílias brasileiras

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/apos-reprocessamento-de-dados-auxilio-emergencial-2021-chega-a-mais-236-mil-familias>

Auxílio Emergencial 2021 será pago a mais 2,38 milhões de famílias nesta terça (13.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-2021-sera-pago-a-mais-2-38-milhoes-de-familias-nesta-terca-13-04>

Aniversariantes de maio recebem primeira parcela do Auxílio Emergencial 2021 nesta quinta (15.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/aniversariantes-de-maio-recebem-primeira-parcela-do-auxilio-emergencial-2021-nesta-quinta-15-04>

Bolsa Família terá 10 milhões de contemplados com o Auxílio Emergencial 2021 em abril

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/bolsa-familia-tera-10-milhoes-de-contemplados-com-o-auxilio-emergencial-2021>

Governo Federal antecipa calendário de saques da primeira parcela do Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/governo-federal-antecipa-calendario-de-saques-da-primeira-parcela-do-auxilio-emergencial-2021>

Polícia Federal realiza operações de combate a fraudes do Auxílio Emergencial em São Paulo

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-realiza-operacoes-de-combate-a-fraudes-do-auxilio-emergencial-em-sao-paulo>

Com pagamentos desta terça (20.04), Governo Federal chega a R\$ 4,36 bilhões investidos no Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/com-pagamentos-desta-terca-20-04-governo-federal-chega-a-r-4-36-bilhoes-investidos-no-auxilio-emergencial-2021>

Primeira parcela do Auxílio Emergencial 2021 é paga aos trabalhadores nascidos em agosto

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/primeira-parcela-do-auxilio-emergencial-2021-e-paga-aos-trabalhadores-nascidos-em-agosto>

Polícia Federal cumpre mandados de busca e apreensão contra suspeitos de fraudar o Auxílio Emergencial no Ceará

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/policia-federal-cumpr-mandados-de-busca-e-apreensao-contra-suspeitos-de-fraudar-o-auxilio-emergencial-no-ceara>

Auxílio Emergencial 2021 já totaliza R\$ 6,76 bilhões em repasses do Governo Federal

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-2021-ja-totaliza-r-6-76-bilhoes-em-repasses-do-governo-federal>

Auxílio Emergencial 2021 chega a mais 206 mil beneficiados após novo processamento de dados

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-2021-chega-a-mais-206-mil-beneficiados-apos-novo-processamento-de-dados>

Auxílio Emergencial 2021 é pago aos aniversariantes de novembro nesta quarta (28.04)

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/auxilio-emergencial-2021-e-pago-aos-aniversariantes-de-novembro-nesta-quarta-28-04>

Trabalhadores com resultado divulgado em 26 de abril têm novo período de contestação do Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/trabalhadores-com-resultado-divulgado-em-26-de-abril-tem-novo-prazo-de-contestacao-do-auxilio-emergencial-2021>

Pagamento da primeira parcela do calendário regular do Auxílio Emergencial será finalizado nesta quinta para CadÚnico e inscritos por meio digital

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/pagamento-da-primeira-parcela-do-calendario-regular-do-auxilio-emergencial-sera-finalizado-nesta-quinta-para-cadunico-e-inscritos-por-meio-digital>

Estratégia integrada do Governo Federal resulta em 70 operações policiais contra fraudes no Auxílio Emergencial

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/estrategia-integrada-do-governo-federal-resulta-em-70-operacoes-policiais-contras-fraudes-no-auxilio-emergencial>

Começam nesta sexta-feira as transferências por Pix e os saques do Auxílio Emergencial 2021

<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/transferencias-por-pix-e-saques-do-auxilio-emergencial-2021-tem-inicio>

ANEXO III – LISTA DE MUNICÍPIOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

UF	MUNICÍPIO	REGIÃO
DF	BRASÍLIA-DF	REGIÃO CENTRO OESTE
GO	ABADIA DE GOIAS	
GO	ACREÚNA	
GO	ADELÂNDIA	
GO	ALOÂNDIA	
GO	ALTO PARAÍSO DE GOIAS	
GO	ALVORADA DO NORTE	
GO	ALVORADA DO NORTE	
GO	AMARALINA	
GO	ANHANGUERA	
GO	APARECIDA DO RIO DOCE	
GO	APORE	
GO	ARAGUAPAZ	
GO	ARENÓPOLIS	
GO	ARUANÃ	
GO	AURILÂNDIA	
GO	BALIZA	
GO	BARRO ALTO	
GO	BELA VISTA DE GOIAS	
GO	BOM JARDIM DE GOIAS	
GO	BOM JARDIM DE GOIÁS	
GO	BOM JESUS	
GO	BONFINÓPOLIS	
GO	BONFINÓPOLIS-GO	
GO	BONÓPOLIS-GOIÁS	
GO	BRITANIA	
GO	CABECEIRAS	
GO	CACHOEIRA DE GOIÁS	
GO	CACHOEIRA DOURADA	
GO	CALDAS NOVAS	
GO	CAMPINORTE	
GO	CAMPO ALEGRE DE GOIAS	
GO	CAMPO LIMPO DE GOIAS	
GO	CASTELÂNDIA	
GO	CATURAÍ	
GO	CAVALCANTE	
GO	CEZARINA	
GO	CORREGO DO OURO	
GO	CORUMBAIBA	
GO	CRIXÁS	
GO	DAMIANÓPOLIS	
GO	DIORAMA GOIAS	
GO	DOVERLÂNDIA	
GO	EDEALINA	
GO	FLORES DE GOIÁS	
GO	GOIANÉSIA	

GO	GOIÂNIA
GO	GOIÂNIA
GO	GOIATUBA
GO	GUAPÓ
GO	GUARAÍTA
GO	GUARAITA
GO	GUARINOS
GO	HEITORAI
GO	IACIARA
GO	IACIARA
GO	INACIOLÂNDIA
GO	INDIARA
GO	IPIRANGA DE GOIAS
GO	IPORÁ
GO	ISRAELÂNDIA
GO	ITAGUARI
GO	ITAGUARU
GO	ITAJA
GO	ITAPURANGA
GO	ITARUMÃ-GO
GO	ITUMBIARA
GO	JARAGUÁ
GO	JATAI
GO	JOVIÂNIA
GO	JUSSARA
GO	MATRINHÃ
GO	MINAÇU
GO	MORRINHOS
GO	MORRO AGUDO DE GOIAS
GO	MOSSAMEDES
GO	MOZARLÂNDIA
GO	NOVA AURORA
GO	NOVA CRIXÁS
GO	NOVA GLÓRIA GOIÁS
GO	NOVA IGUAÇU DE GOIÁS
GO	NOVA VENEZA GO
GO	NOVO BRASIL
GO	NOVO GAMA
GO	PARANAIGUARA
GO	PILAR DE GOIÁS
GO	PIRACANJUBA
GO	PIRENÓPOLIS
GO	PIRES DO RIO
GO	PLANALTINA
GO	PONTALINA
GO	RIANÁPOLIS
GO	RIO QUENTE
GO	RUBIATABA
GO	SANCLERLÂNDIA
GO	SANTA TEREZINHA DE GOIÁS

[illegible]

MT	ITAUBA	REGIÃO NORDESTE
MT	JACIARA	
MT	JANGADA	
MT	JAURU	
MT	JUSCIMEIRA MT	
MT	LUCIARA	
MT	MATUPÁ	
MT	NOVA MONTE VERDE	
MT	NOVA NAZARÉ	
MT	NOVA XAVANTINA-MT	
MT	POCONÉ	
MT	POXORÉU	
MT	QUERÊNCIA	
MT	RESERVA DO CABAÇAL MT	
MT	RONDOLANDIA	
MT	SAO JOSE DO POVO	
MT	SÃO JOSÉ DO POVO	
MT	SÃO JOSÉ DO RIO CLARO	
MT	SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS	
MT	TAPURAH	
MT	TESOURO	
MT	VERA	
MT	VILA RICA	
AL	BELÉM	REGIÃO NORDESTE
AL	CARNEIROS	
AL	CARNEIROS	
AL	COITÉ DO NÓIA	
AL	MACEIÓ	
AL	MATRIZ DE CAMARAGIBE	
AL	MINADOR DO NEGRÃO	
AL	NOVO LINO	
AL	PALESTINA	
AL	PAULO JACINTO	
AL	PORTO REAL DO COLÉGIO	
AL	QUEBRANGULO	
AL	RIO LARGO	
AL	ROTEIRO	
AL	SENADOR RUI PALMEIRA	
AL	TEOTÔNIO VILELA	
BA	ACAJUTIBA	
BA	AIQUARA	
BA	AMARGOSA BAHIA	
BA	ARACI	
BA	ARATACA	
BA	BOTUPORÃ	
BA	BREJÕES	
BA	BRUMADO	
BA	CACHOEIRA	
BA	CAETANOS	
BA	CAETANOS	

BA	CAMACAN
BA	CAMAMU
BA	CANAVIEIRAS
BA	CANSANÇÃO
BA	CANUDOS
BA	CAPIM GROSSO - BA
BA	COTEGIPE
BA	EUNÁPOLIS
BA	FEIRA DA MATA
BA	FEIRA DE SANTANA
BA	FEIRA DE SANTANA NA BAHIA
BA	IBICOARA
BA	IBICUÍ
BA	IBIRAPITANGA
BA	IGAPORÃ
BA	IGRAPIÚNA-BA
BA	ITABUNA
BA	ITAGUAÇU DA BAHIA
BA	JAGUARIPE
BA	JUAZEIRO
BA	LAJEDO DO TABOCAL
BA	LAMARAO
BA	MACARANI
BA	MALHADA
BA	MORRO DO CHAPÉU
BA	MUQUÉM DO SÃO FRANCISCO
BA	NENHUMA
BA	NOVA IBIÁ
BA	PAU BRASIL
BA	PIATÃ
BA	PRESIDENTE JÂNIO QUADROS
BA	PRESIDENTE TANCREDO NEVES
BA	QUEIMADAS BA
BA	QUIJINGUE
BA	QUIJINGUE
BA	RAFAEL JAMBEIRO
BA	REMANSO
BA	RIACHÃO DAS NEVES
BA	RIACHÃO DO JACUÍPE
BA	RIO DO PIRES
BA	RODELAS
BA	SAJ
BA	SALINAS DA MARGARIDA
BA	SANTA BARBARA
BA	SANTA BRÍGIDA
BA	SANTA CRUZ CABRALIA
BA	SANTA RITA DE CÁSSIA
BA	SANTA TERESINHA
BA	SANTANOPOLIS
BA	SÃO MIGUEL DAS MATAS

BA	SAUBARA
BA	SEABRA
BA	SERRA PRETA
BA	SERRINHA
BA	SOUTO SOARES
BA	SSE
BA	TEIXEIRA DE FREITAS
BA	TEIXEIRA DE FREITAS-BA
BA	UIBAI
BA	UNA
BA	VARZEDO
BA	VITÓRIA DA CONQUISTA
BA	WENCESLAU GUIMARÃES
CE	ACARAPE
CE	ACOIARA
CE	APUIARÉS
CE	ARARIPE
CE	ARATUBA
CE	BANABUIÚ
CE	BARREIRA
CE	BELA CRUZ
CE	CANINDÉ- CE
CE	CAPISTRANO
CE	CAUCAIA
CE	CRATO
CE	CRATO
CE	DEP. IRAPUAN PINHEIRO
CE	ERERÉ
CE	FORTALEZA
CE	FORTALEZA
CE	FORTALEZA - CE
CE	GRAÇA
CE	GROAÍRAS
CE	GROAIRAS
CE	IBICUTINGA
CE	ICAPUI
CE	ICÓ
CE	ITAJAJÉ-CE
CE	ITAPIPOCA
CE	ITAREMA
CE	JAGUARETAMA
CE	JAGUARUANA
CE	JUAZEIRO DO NORTE
CE	JUAZEIRO DO NORTE
CE	MARACANAÚ
CE	MARACANAÚ
CE	MOMBAÇA
CE	MORAÚJO
CE	NOVA OLINDA
CE	ORÓS

CE	PARAMOTI
CE	PENTECOSTE
CE	PIQUET CARNEIRO - CE
CE	QUIXADÁ
CE	QUIXERAMOBIM
CE	SANTA QUITÉRIA
CE	SANTANA DO CARIRI
CE	TARRAFAS
CE	TEJUÇUOCA
CE	VARZEA ALEGRE
CE	VÁRZEA ALEGRE
MA	ALTO ALEGRE DO MARANHÃO
MA	ALTO ALEGRE DO PINDARE
MA	BACABEIRA
MA	BACABEIRA
MA	CAJAPIÓ
MA	CAMPESTRE DO MARANHÃO
MA	CANTANHEDE
MA	CENTRO NOVO DO MARANHÃO
MA	CONCEICAO DO LAGO-ACU
MA	COROATÁ MA
MA	IGARAPÉ DO MEIO
MA	MIRANDA DO NORTE
MA	PARNARAMA
MA	PASSAGEM FRANCA
MA	PASTOS BONS
MA	PAULINO NEVES
MA	PRESIDENTE DUTRA
MA	RIBAMAR FIQUENE-MA
MA	ROSÁRIO
MA	SANTA RITA
MA	SANTA RITA
MA	SANTO ANTONIO DOS LOPES
MA	SÃO LUIS
MA	SÃO MATEUS DO MARANHÃO
MA	SÍTIO NOVO
MA	TUTÓIA
MA	VARGEM GRANDE
PB	CAAPORÃ
PB	CAJAZEIRINHAS
PB	CARRAPATEIRA
PB	CATURITÉ
PB	JACARAU
PB	JERICÓ
PB	JOÃO PESSOA
PB	LOGRADOURO
PB	MALTA
PB	MONTEIRO
PB	MONTEIRO
PB	QUEIMADAS

PB	RIACHO DOS CAVALOS
PB	SANTA INÊS
PB	SANTA LUZIA
PB	SANTO ANDRÉ/PB
PB	SÃO MAMEDE - PB
PB	SERRA REDONDA
PE	ARARIPINA
PE	BELÉM DE MARIA
PE	BOM JARDIM
PE	BREJÃO
PE	CAMUTANGA
PE	CAMUTANGA PE
PE	CARNAUBEIRA DA PENHA
PE	CARPINA
PE	CARUARU
PE	CASINHAS-PE
PE	CHÃ GRANDE
PE	CORTES
PE	CUMARU
PE	CUSTÓDIA
PE	DORMENTES
PE	ILHA DE ITAMARACA
PE	ILHA DE ITAMARACÁ
PE	JABOATAO DOS GUARARAPES
PE	JABOATÃO DOS GUARARAPES
PE	JATOBA
PE	LAJEDO
PE	MANARI
PE	OLINDA
PE	OURICURI
PE	PARANATAMA
PE	PAULISTA
PE	PESQUEIRA-PE
PE	PETROLINA
PE	POÇÃO
PE	POMBOS
PE	POMBOS
PE	PRIMAVERA
PE	QUIPAPÁ
PE	RECIFE
PE	RECIFE
PE	RIBEIRÃO
PE	SAIRÉ
PE	SANTA FILOMENA
PE	SANTA MARIA DA BOA VISTA
PE	SANTA TEREZINHA
PE	SERRA TALHADA
PE	SERTÂNIA
PE	SIRINHAEM
PE	TEREZINHA

PI	CAMPO GRANDE DO PIAUÍ
PI	CAPITÃO DE CAMPOS
PI	DEMERVAL LOBÃO
PI	INHUMA
PI	IPIRANGA DO PIAUÍ
PI	ITAUEIRA
PI	ITAUEIRA
PI	JUAZEIRO DO PIAUÍ
PI	MASSAPÊ DO PIAUÍ
PI	MONSENHOR HIPÓLITO
PI	MORRO CABEÇA NO TEMPO
PI	PAJEÚ DO PIAUÍ
PI	PAQUETÁ DO PIAUI
PI	PAULISTANA/PI
PI	REGENERAÇÃO
PI	SIGEFREDO PACHECO
PI	TERESINA
PI	TERESINA
PI	TERESINA
RN	ALEXANDRIA
RN	ANTÔNIA MARTINS
RN	BREJINHO
RN	CANGUARETAMA
RN	CERRO CORÁ
RN	EQUADOR RN
RN	FLORÂNIA RN
RN	GOIANINHA
RN	GUAMARE RN
RN	GUAMARÉ-RN
RN	IPANGUAÇU/RN
RN	JAÇANA
RN	JUCURUTU
RN	LAJES PINTADAS/RN
RN	MACAÍBA
RN	NATAL
RN	NATAL
RN	NATAL
RN	NATAL
RN	NATAL
RN	NATAL
RN	PARNAMIRIM
RN	PARNAMIRIM
RN	PARNAMIRIM
RN	PATU RN
RN	PORTO DO MANGUE
RN	SANTA CRUZ
RN	SANTA CRUZ
RN	SANTANA DO MATOS
RN	SANTANA DO SERIDÓ RN
RN	SÃO BENTO DO NORTE

RN	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	
RN	SÃO PAULO DO POTENGI	
RN	SÃO PAULO DO POTENGI	
RN	SÃO TOMÉ	
RN	SENADOR ELÓI DE SOUZA	
RN	SERRINHA/RN	
RN	SEVERIANO MELO	
RN	TANGARÁ	
RN	TENENTE LAURENTINO CRUZ	
RN	VILA FLOR	
SE	ARACAJU	
SE	ARACAJU SERGIPE	
SE	BREJO GRANDE	
SE	CANINDÉ DE SÃO FRANCISCO	
SE	CRISTINAPOLIS	
SE	ITAPORANGA D'AJUDA	
SE	NEÓPOLIS	
SE	NEÓPOLIS	
SE	POÇO REDONDO	
SE	SÃO CRISTÓVÃO	
AC	CRUZEIRO DO SUL	REGIÃO NORTE
AC	EPITACIOLÂNDIA	
AM	ALVARAES	
AM	AMATURÁ	
AM	ANAMÃ	
AM	BARCELOS	
AM	BENJAMIN CONSTANT	
AM	CAAPIRANGA	
AM	CANUTAMA	
AM	CARAUARI	
AM	CAREIRO	
AM	CAREIRO DA VÁRZEA	
AM	CAREIRO DA VÁRZEA	
AM	CODAJÁS	
AM	EIRUNEPÉ	
AM	FONTE BOA	
AM	ITAPIRANGA/AM	
AM	JUTAI	
AM	MANAUS	
AM	MANAUS	
AM	MANAUS	
AM	NAO TRABALHO	
AM	NOVO ARIPUANÃ	
AM	SÃO PAULO DE OLIVENÇA	
AM	SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ	
AM	SILVES	
AM	TAPAUÁ	
AM	TEFÉ	
AP	PEDRA BRANCA DO AMAPARI	
AP	TARTARUGALZINHO	

AP	TARTARUGALZINHO
AP	VITÓRIA DO JARI
PA	AGUA AZUL DO NORTE
PA	ÁGUA AZUL DO NORTE PA
PA	ALTAMIRA
PA	AURORA DO PARÁ
PA	BELEM
PA	BELÉM
PA	BELÉM/PA
PA	BOM JESUS DO TOCANTINS PA
PA	BREU BRANCO
PA	BUJARU
PA	CAPANEMA
PA	CUMARU DO NORTE
PA	DOM ELISEU
PA	IGARAPE - MIRI
PA	INHANGAPI
PA	MARABÁ
PA	MARAPANIM
PA	MOCAJUBA
PA	MONTE ALEGRE
PA	MUNICIPIO DE ANAJAS
PA	ORIXIMINA
PA	PARAUAPEBAS
PA	PARAUAPEBAS
PA	PLACAS
PA	PRAINHA
PA	SÃO FRANCISCO DO PARÁ
PA	SÃO GERALDO DO ARAGUAIA
PA	SÃO JOÃO TÔ ARAGUAIA
PA	TRAIRÃO
RO	ALVORADA D'OESTE
RO	ARIQUEMES
RO	CACAULÂNDIA
RO	CANDEIAS DO JAMARI
RO	CHUPINGUAIA
RO	COSTA MARQUES
RO	COSTA MARQUES
RO	ESPIGAO D OESTE
RO	Jl-PARANÁ
RO	MINISTRO ANDREAZZA
RO	NOVO HORIZONTE DO OESTE
RO	PIMENTA BUENO
RO	PIMENTEIRAS DO OESTE
RO	RIO CRESPO
RO	SÃO FELIPE D ' OESTE
RO	TRIUNFO
RO	VALE DO ANARI
RR	BOA VISTA
RR	BOA VISTA

RR	BOA VISTA	
TO	ARRAIAS	
TO	BABAÇULÂNDIA	
TO	BANDEIRANTES DO TOCANTINS	
TO	BANDEIRANTES DO TOCANTINS-TO.	
TO	BARRA DO OURO	
TO	BREJINHO DE NARARÉ	
TO	CONCEIÇÃO DO TOCANTINS	
TO	CRIXÁS DO TOCANTINS	
TO	DIVINÓPOLIS DO TOCANTINS	
TO	ITAPIRATINS	
TO	LAJEADO DO TOCANTINS	
TO	LUZINÓPOLIS	
TO	MAURILÂNDIA DO TOCANTINS	
TO	MIRANORTE	
TO	NAZARÉ	
TO	NOVA ROSALANDIA	
TO	NOVA ROSALANDIA	
TO	PINDORAMA DO TOCANTINS	
TO	PINDORAMA DO TOCANTINS - TO	
TO	PONTE ALTA DO BOM JESUS	
TO	PONTE ALTA DO TOCANTINS	
TO	PORTO NACIONAL	
TO	SAMPAIO	
TO	SANTA TEREZA DO TOCANTINS	
TO	TAIPAS DO TOCANTINS	
TO	TALISMÃ	
ES	ÁGUIA BRANCA	REGIÃO SUDESTE
ES	APIACÁ	
ES	ARACRUZ	
ES	BOA ESPERANÇA	
ES	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	
ES	COLATINA	
ES	DOMINGOS MARTINS	
ES	GUARAPARI	
ES	IBIRAÇU	
ES	JERONIMO MONTEIRO	
ES	MUNIZ FREIRE	
ES	NOVA VENECIA	
ES	SÃO JOSÉ DO CALÇADO	
ES	SÃO MATEUS	
ES	SÃO ROQUE DO CANAA	
ES	SERRA	
ES	VENDA NOVA DO IMIGRANTE	
ES	VILA PAVÃO	
ES	VILA PAVÃO	
ES	VILA VALERIO	
ES	VILA VELHA	
ES	VILA VELHA	
ES	VILA VELHA	

ES	VITORIA
ES	VITORIA
ES	VITORIA
MG	ABADIA DOS DOURADOS
MG	ABAETE-MG
MG	ALTEROSA
MG	ALTO CAPARAÓ
MG	ANDRADAS
MG	ARCEBURGO
MG	ASTOLFO DUTRA
MG	BARÃO DE COCAIS
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO HORIZONTE
MG	BELO ORIENTE
MG	BERILO
MG	BORDA DA MATA
MG	BRAUNAS
MG	CACHOEIRA DA PRATA
MG	CAETÉ
MG	CARANDAÍ
MG	CARMO DE MINAS
MG	CAXAMBU
MG	CIPOTANEA
MG	CONGONHAL
MG	CONGONHAS
MG	CONTAGEM
MG	CORDISBURGO
MG	CURVELO
MG	DOM SILVÉRIO
MG	DOM SILVÉRIO
MG	DORES DO INDAIA
MG	ERVALIA
MG	ESPERA FELIZ
MG	ESTIVA
MG	EXTREMA
MG	FELICIO DOS SANTOS
MG	FERROS
MG	FORMIGA
MG	GAMELEIRAS
MG	GONZAGA - MG
MG	GUARANI
MG	IBIRITE
MG	IGARAPÉ-MG
MG	INGAI

MG	INHAPIM
MG	IPANEMA
MG	IPATINGA
MG	ITABIRA
MG	ITAJUBÁ
MG	ITAMARATI DE MINAS
MG	ITATIAIUÇU
MG	ITUMIRIM
MG	JAIBA
MG	JUATUBA
MG	JUIZ DE FORA
MG	JURUAIA
MG	LAGOA SANTA
MG	LAGOA SANTA
MG	LASSANCE
MG	LIMEIRA DO OESTE
MG	LIMEIRA DO OESTE - MG
MG	LUISBURGO
MG	MACHADO
MG	MANHUAÇU
MG	MARIANA
MG	MARTINHO CAMPOS
MG	MATO VERDE
MG	MATOZINHOS
MG	MATOZINHOS
MG	MINAS NOVAS
MG	MIRABELA
MG	MOEDA
MG	MONTALVÂNIA
MG	MONTE ALEGRE DE MINAS
MG	MONTE SIÃO
MG	MORADA NOVA DE MINAS
MG	MURIAÉ
MG	MUTUM
MG	MUZAMBINHO
MG	NANUQUE
MG	NAQUE
MG	NAZARENO
MG	NOVA LIMA
MG	NOVORIZONTE-MG
MG	PASSA QUATRO
MG	PATROCINIO
MG	PEDRA AZUL MG
MG	PEDRA AZUL-MG
MG	PIMENTA
MG	PIRANGA-MG
MG	PIRAPORA MG
MG	POÇOS DE CALDAS
MG	PONTE NOVA
MG	PONTO CHIQUE

MG	POUSO ALTO
MG	PRATA
MG	RESSAQUINHA
MG	RIO CASCA
MG	SANTA EFIGÊNIA DE MINAS
MG	SANTA LUZIA
MG	SANTA RITA DE CALDAS
MG	SANTA RITA DO ITUETO
MG	SANTANA DO PARAISO
MG	SANTOS DUMONT -MG
MG	SAO JOAO DA LAGOA
MG	SÃO JOÃO DA MATA
MG	SÃO JOÃO DAS MISSÕES
MG	SÃO JOÃO EVANGELISTA
MG	SÃO SEBASTIÃO DO RIO VERDE
MG	SÃO TOMÁS DE AQUINO
MG	SENHORA DE OLIVEIRA
MG	SENHORA DE OLIVEIRA
MG	SERRO
MG	SOBRALIA
MG	SOLEDADE DE MINAS
MG	SOLEDADE DE MINAS
MG	TAIOBEIRAS
MG	TAPIRA-MG
MG	TEÓFILO OTONI
MG	TIMOTEO
MG	TRÊS MARIAS
MG	TRÊS PONTAS
MG	UBERABA
MG	VARGEM ALEGRE
MG	VAZANTE
MG	VERÍSSIMO
RJ	ARARUAMA
RJ	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
RJ	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
RJ	BELFORD ROXO
RJ	BELFORD ROXO
RJ	CABO FRIO
RJ	CACHOEIRAS DE MACACU
RJ	CORDEIRO
RJ	ITAOCARA
RJ	ITAPERUNA
RJ	ITATIAIA
RJ	MARICÁ
RJ	MESQUITA/RJ
RJ	MIRACEMA
RJ	NITERÓI
RJ	NITERÓI, MARICÁ, SAQUAREMA, IGUABA, SÃO PEDRO DA ALDEIA, CABO FRIO, ARRAIAL DO CABO, ARMAÇÃO DE BÚZIOS E RIO BONITO
RJ	NOVA FRIBURGO

RJ	NOVA IGUAÇU
RJ	NOVA IGUAÇU
RJ	NOVA IGUAÇU
RJ	NOVA IGUAÇU
RJ	NOVA IGUAÇU
RJ	NOVA IGUAÇU RJ
RJ	PARACAMBI
RJ	PARACAMBI
RJ	RIO DAS FLORES
RJ	RIO DAS FLORES
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	RIO DE JANEIRO
RJ	SÃO GONÇALO
RJ	SÃO JOÃO DA BARRA
RJ	SÃO PEDRO DA ALDEIA
RJ	TERESÓPOLIS
RJ	VASSOURAS
RJ	VOLTA REDONDA
SP	FRANCISCO MORATO
SP	AMÉRICO BRASILIENSE
SP	ARAÇATUBA
SP	ARAPEÍ
SP	ARARAQUARA
SP	ARARAQUARA
SP	ARARAS
SP	ARUJA
SP	ASSIS
SP	BARAO DE ANTONINA
SP	BARRETOS
SP	BIRITIBA MIRIM
SP	BURITAMA-SP
SP	CACONDE SP
SP	CAJURU - SP
SP	CAMPINA DO MONTE ALEGRE
SP	CAPIVARI
SP	CERQUILHO
SP	CORDEIROPOLIS
SP	CORDEIRÓPOLIS
SP	DIADEMA
SP	DRACENA
SP	DUMONT
SP	EMBU DAS ARTES
SP	ESPIRITO SANTO DO TURVO
SP	FERNANDÓPOLIS
SP	FRANCISCO MORATO
SP	GASTÃO VIDIGAL

SP	GAVIÃO PEIXOTO SP
SP	GUAPIARA
SP	GUARIBA
SP	GUARUJA
SP	GUARULHOS
SP	HOLAMBRA SP
SP	INDIANA, SP
SP	IPERÓ
SP	IPORANGA
SP	ITAPETININGA
SP	ITAPEVA
SP	ITÁPOLIS
SP	ITARARÉ
SP	ITIRAPINA
SP	ITIRAPUÃ
SP	ITU
SP	JACAREÍ
SP	JACAREÍ
SP	JACAREÍ - SÃO PAULO
SP	JAHU
SP	JAU
SP	JAU
SP	JAU
SP	JAÚ
SP	JUNDIAI
SP	JUNDIAÍ
SP	JUNDIAÍ
SP	LAVRINHAS
SP	LEME
SP	LENÇÓIS PAULISTA
SP	LINS
SP	LORENA SP
SP	LUCIANOPOLIS
SP	MACATUBA
SP	MATÃO
SP	MOCOCA
SP	MOGI GUAÇU
SP	MOGI MIRIM
SP	MONGAGUA
SP	OSASCO
SP	PARAISO
SP	PAULINIA
SP	PAULO DE FARIA
SP	PEDRO DE TOLEDO
SP	PEREIRAS
SP	PINDAMONHANGABA
SP	PIQUEROBI
SP	PIQUETE
SP	PIRAPORA DO BOM JESUS
SP	PITANGUEIRAS

SP	POÁ	
SP	POÁ	
SP	PRAIA GRANDE	
SP	PRATANIA	
SP	PRESIDENTE PRUDENTE	
SP	REGISTRO	
SP	RESTINGA SP	
SP	RIO CLARO	
SP	SALES	
SP	SALTINHO	
SP	SALTO DE PIRAPORA	
SP	SANDOVALINA	
SP	SANTA RITA DO PASSA QUATRO	
SP	SANTANA DE PARNAÍBA	
SP	SANTO ANDRÉ	
SP	SANTO ANTÔNIO DA ALEGRIA	
SP	SANTOS	
SP	SANTOS	
SP	SANTOS	
SP	SÃO BERNARDO DO CAMPO	
SP	SÃO BERNARDO DO CAMPO	
SP	SAO JOAO DAS DUAS PONTES	
SP	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	
SP	SÃO LOURENÇO DA SERRA	
SP	SÃO MANUEL	
SP	SÃO MANUEL SP	
SP	SAO PAULO	
SP	SÃO PAULO	
SP	SÃO PAULO	
SP	SÃO ROQUE	
SP	SÃO VICENTE	
SP	SEBASTIANÓPOLIS DO SUL	
SP	SOROCABA	
SP	SUZANO	
SP	SUZANO SP	
SP	TABOAO DA SERRA	
SP	TABOÃO DA SERRA	
SP	TAGUAI SP	
SP	TAMBAÚ SP	
SP	TATUÍ	
SP	VALPARAISO	
SP	VARGEM GRANDE DO SUL	
PR	ALMIRANTE TAMANDARÉ	REGIÃO SUL
PR	ALVORADA DO SUL	
PR	ÂNGULO	
PR	APUCARANA	
PR	ARAPOTI	
PR	ARAPOTI	
PR	ARAUCARIA	
PR	ARIRANHA DO IVAI/PR	

PR	BALSA NOVA
PR	BANDEIRANTES
PR	BARRA DO JACARÉ
PR	CAMBÉ
PR	CAMBÉ
PR	CAMPINA DA LAGOA
PR	CANDÓI
PR	CASCADEL
PR	CASTRO
PR	CERRO AZUL
PR	CIANORTE
PR	COLORADO
PR	COLORADO
PR	COLORADO
PR	CONTENDA
PR	CRUZEIRO DO OESTE
PR	CURITIBA
PR	CURITIBA
PR	CURITIBA
PR	CURITIBA
PR	CURITIBA
PR	CURITIBA/PR
PR	DIAMANTE DOESTE
PR	DOIS VIZINHOS
PR	DOUTOR CAMARGO
PR	FAZENDA RIO GRANDE
PR	GUAÍRA-PARANÁ
PR	GUARATUBA
PR	HONÓRIO SERPA PR
PR	IGUARACU
PR	ITAIPULÂNDIA
PR	ITAMBARACA
PR	ITAPERUÇU
PR	JACAREZINHO
PR	JOAQUIM-TAVORA
PR	LAPA
PR	LEOPOLIS
PR	LIDIANÓPOLIS
PR	LONDRINA
PR	LONDRINA
PR	LONDRINA
PR	LUNARDELLI
PR	MANFRINOPOLIS
PR	MANOEL RIBAS
PR	MARILENA
PR	MARILUZ/PR
PR	MARINGÁ
PR	MATELANDIA
PR	MORRETES
PR	NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

PR	NOVA ALLIANÇA DO IVAÍ
PR	NOVA SANTA ROSA
PR	NOVA TEBAS
PR	PALMITAL
PR	PARANAVAÍ
PR	PINHAIS
PR	PINHALÃO
PR	PORTO RICO
PR	QUATRO BARRAS
PR	QUITANDINHA
PR	RANCHO ALEGRE D'OESTE
PR	RENASCENÇA
PR	ROLÂNDIA
PR	SANTA HELENA
PR	SANTA MARIA DO OESTE
PR	SANTA TEREZA DO OESTE
PR	SANTA TEREZINHA DE ITAIPU
PR	SANTO INÁCIO
PR	SÃO JOSÉ DOS PINAHIS
PR	SAO MANOEL DO PARANÁ
PR	SÃO MIGUEL DO IGUAÇU
PR	SÃO MIGUEL DO IGUAÇU
PR	SÃO PEDRO DO IVAÍ
PR	SAUDADE DO IGUAÇU
PR	SENGÉS
PR	SERTANEJA
PR	TELÊMACO BORBA
PR	TERRA BOA - PR
PR	TERRA ROXA
PR	TIJUCAS DO SUL
PR	TOLEDO
PR	URAI PARANA
PR	VERE
PR	XAMBRÊ
RS	AGUDO
RS	AMARAL FERRADOR
RS	ANTA GORDA
RS	ARROIO DO MEIO
RS	BENTO GONÇALVES
RS	BOZANO
RS	CACEQUI
RS	CACHOEIRINHA
RS	CACHOEIRINHA
RS	CAMARGO
RS	CAMPO BOM
RS	CANDELARIA
RS	CAPÃO DA CANOA
RS	CAPÃO DO LEÃO
RS	CASCA/RS
RS	CATUIPE

RS	CENTENÁRIO
RS	COLINAS
RS	COQUEIROS DO SUL
RS	ELDORADO DO SUL
RS	ELDORADO DO SUL
RS	ELDORADO DO SUL
RS	ERECHIM
RS	FAGUNDES VARELA
RS	FARROUPILHA
RS	FREDERICO WESTPHALEN
RS	GLORINHA
RS	GLORINHA/RS
RS	GRAVATAI
RS	GRAVATAÍ
RS	GUAÍBA
RS	GUAPORÉ
RS	IBARAMA
RS	IBIRAIARAS-RS
RS	IBIRUBÁ
RS	IGREJINHA
RS	ILÓPOLIS
RS	IMBÉ
RS	IMIGRANTE
RS	IPÊ - RS
RS	JARI
RS	MATO CASTELHANO
RS	MATO QUEIMADO/RS
RS	MONTENEGRO
RS	MORRO REUTER
RS	NOVA BASSANO
RS	NOVA PALMA
RS	NOVA PETRÓPOLIS
RS	NOVA PRATA
RS	NOVA SANTA RITA
RS	PALMARES DO SUL
RS	PANAMBI-RS
RS	PASSO FUNDO
RS	PINHAL
RS	PLANALTO/RS
RS	PONTÃO
RS	RIO GRANDE
RS	SANTO EXPEDITO DO SUL
RS	SÃO GABRIEL
RS	SAO JOAO DO POLESINE
RS	SÃO JOÃO DO POLÊSINE
RS	SÃO JOÃO DO POLÊSINE
RS	SÃO JOSÉ DAS MISSÕES
RS	SÃO JOSÉ DO SUL
RS	SÃO LEOPOLDO
RS	SÃO LOURENÇO DO SUL

RS	SÃO MARTINHO
RS	SÃO PEDRO DO SUL
RS	SÃO VALENTIM
RS	SARANDI
RS	TAQUARA
RS	TUNAS
RS	TUPANCI DO SUL
RS	TUPANCIRETÃ
RS	VICTOR GRAEFF
SC	ALFREDO WAGNER
SC	BALNEÁRIO PIÇARRAS
SC	BELA VISTA DO TOLDO
SC	BRAÇO DO TROMBUDO SC
SC	CANELINHA
SC	CAPINZAL
SC	CRICIUMA
SC	DIONÍSIO CERQUEIRA
SC	ERMO
SC	HERVAL D OESTE
SC	IMBUIA-SC
SC	ITAPIRANGA
SC	ITAPOÁ
SC	JACINTO MACHADO
SC	JACINTO MACHADO
SC	MAJOR GERCINO
SC	NOVA TRENTO
SC	OTACÍLIO COSTA
SC	PALMITOS
SC	PIRATUBA
SC	PORTO BELO
SC	PORTO UNIAO
SC	RIO DO OESTE
SC	RIO NEGRINHO
SC	SANTA CECÍLIA SC
SC	SÃO CARLOS
SC	SÃO DOMINGOS
SC	SÃO JOAQUIM
SC	SÃO JOSÉ
SC	XANXERE