

SUMÁRIO EXECUTIVO

PESQUISA COM GRUPOS FOCAIS DE BENEFICIÁRIOS DO BOLSA FAMÍLIA PARA QUALIFICAÇÃO DE CARTAS E MENSAGENS

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

Brasília, julho de 2014

SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME

Sumário executivo

1. Apresentação

Este sumário executivo apresenta os principais resultados da **Pesquisa com Beneficiários do Programa Bolsa Família para Qualificação de Cartas e Mensagens**, realizada por meio da parceria entre a Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (Sagi), do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

O envio de cartas e mensagens de extrato para os beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) é uma rotina da Senarc, responsável pela gestão, em âmbito federal, do Programa e do Cadastro Único para Programas Sociais. Estas comunicações são uma estratégia para informar as famílias sobre seus direitos e obrigações, tendo como objetivo mais amplo mobilizá-las para a atualização cadastral em momentos específicos, principalmente nos processos de revisão e averiguação cadastrais, bem como para o cumprimento de condicionalidades.

A pesquisa teve como foco investigar a efetividade dessas comunicações, indicando: o grau de compreensão das cartas e das mensagens pelas famílias; as formas de melhorar a compreensão das famílias sobre o Programa e suas rotinas; as falhas e ruídos existentes na comunicação; as formas de simplificar a linguagem e facilitar o entendimento das informações.

2. Metodologia

Realizada nos meses de Março e Abril de 2014, a pesquisa teve caráter qualitativo e foi realizada com grupos focais de beneficiários do Programa Bolsa Família, com foco nas comunicações enviadas nos processos de revisão e de averiguação cadastrais. A escolha desses processos se deu por dois motivos: o tamanho do público, que exige grande volume de comunicação por meio de cartas e mensagens nos extratos, e as possíveis repercussões nos benefícios (bloqueios e cancelamentos) para quem não cumprir os prazos estabelecidos.

Os objetivos específicos da pesquisa foram:

- a. testar a compreensão do conteúdo das cartas e das mensagens de extrato enviadas às famílias beneficiárias;
- b. identificar formas de linguagem que facilitem a compreensão dos temas;
- c. identificar os efeitos que esses meios de comunicação geram;
- d. identificar a melhor abordagem para atingir o objetivo de mobilizar as famílias para a atualização cadastral.

Na definição territorial da pesquisa, buscou-se abranger áreas metropolitanas, zonas rurais e municípios de cada região do país. Foram utilizados critérios de bom desempenho na gestão (nos últimos processos de revisão e averiguação, além de outros indicadores de gestão), com o intuito de isolar variáveis que pudessem afetar o comportamento das famílias participantes. Além disso, foram consideradas para a escolha dos municípios: a disponibilidade da gestão local para apoiar na organização dos grupos; as distâncias, para otimizar as viagens; as demais agendas da Senarc nos municípios.

Com base nesses critérios, os municípios selecionados foram:

- a. Região Centro-Oeste: Itapoã e Brasília – DF
- b. Região Sudeste: Belo Horizonte e Viçosa – MG
- c. Região Nordeste: Fortaleza e Crateús – CE
- d. Região Norte: Abaetetuba – PA
- e. Região Sul: Curitiba – PR

Os participantes dos grupos foram selecionados pela Senarc, devendo ser os responsáveis familiares, homens e mulheres com perfil de escolaridade baixa. Os municípios apoiaram o projeto mobilizando as famílias selecionadas e cedendo a infraestrutura necessária: local adequado para a realização dos grupos, nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), transporte e alimentação.

Foram realizados 15 grupos focais, com a participação de uma média de 12 beneficiários em cada grupo, sendo que o menor grupo teve participação de 4 pessoas, e o maior grupo contou com 21 participantes. As atividades foram conduzidas por um moderador, acompanhado por um relator, com o auxílio de um roteiro básico previamente estabelecido, com foco na compreensão dos modelos de cartas de revisão cadastral (versão enviada em 2013 e versão proposta para 2014) e averiguação cadastral (versão proposta para 2014), além das mensagens de extrato.

3. Resultados

A seguir estão apresentados os resultados da pesquisa a partir das seguintes perspectivas:

- a. conteúdo geral e linguagem das cartas;
- b. análise de cada um dos modelos de cartas aplicados na pesquisa;
- c. comportamento dos beneficiários e repercussões das cartas;
- d. análise das mensagens enviadas nos extratos de pagamento.
- e. Os resultados específicos da realização de cada grupo focal estão apresentados em anexo.

3.1 Análise do conteúdo das cartas

No início de todos os modelos de cartas há no cabeçalho o nome do **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome** e o título **Bolsa Família Informa**. Os beneficiários participantes dos grupos focais demonstraram não compreender o nome do Ministério e ter dificuldade de associá-lo ao PBF, porém algumas pessoas o vinculam à “Brasília”, atribuindo nível de importância mais elevado. No entanto, o título Bolsa Família Informa teve destaque muito relevante: é chamativo e faz que as pessoas prestem atenção, pois se interessam por qualquer informação sobre o Programa Bolsa Família. As **primeiras impressões** ao receber uma carta são de apreensão e insegurança, principalmente relacionadas ao medo de perder o benefício. Os participantes dos grupos relataram que procurariam a gestão municipal assim que possível, independentemente do conteúdo e da compreensão da carta, para fazer o que fosse necessário a fim de não perder o benefício.

Nos trechos das cartas que se referem ao **Cadastro Único**, as pessoas, questionadas pelos moderadores, não souberam dizer com clareza do que se tratava, mas o vincularam ao “cadastro do Bolsa”, aos documentos e às “informações que prestam no CRAS [Centro de Referência de Assistência Social]”. Quando o texto trazia a expressão “atualizar”, não havia dificuldade de entendimento, mas a tendência dos participantes foi de transformar o termo em “recadastrar” ou “renovar”.

Durante a pesquisa, ficou claro que nem todas as cidades têm o atendimento do Programa Bolsa Família vinculado a um **Centro de Referência de Assistência Social** e que essa informação causa confusão sobre qual local devem procurar. No entanto, quando usada a expressão “setor responsável pelo Bolsa Família”, ficou mais claro que a família deve procurar o local de atendimento que está habituada.

Em relação às **datas**, a pesquisa demonstrou que é importante estar explícita na carta a data limite para a atualização cadastral, contendo dia, mês e ano. No entanto, as expressões “até” ou “antes de” não fazem diferença, pois as famílias vão o mais rápido possível por estarem preocupadas em não perder o benefício. Entretanto, quando apareceu a frase “mas vá antes desse dia, não deixe para a última hora”, os beneficiários conseguiram compreender com maior clareza a importância do prazo estipulado e afirmaram que isso poderia reduzir o número de pessoas que deixaria para procurar o setor responsável no último dia, evitando tumultos.

Todos os modelos de cartas aplicados continham informações sobre a documentação necessária para a atualização cadastral, apresentadas de maneiras diferentes. A pesquisa mostrou que os beneficiários compreendem a necessidade de juntar os documentos de toda a família para apresentar à gestão municipal. Geralmente, as pessoas entendem as expressões relacionadas à documentação (documento com foto, comprovante de endereço etc.), embora algumas sejam reconhecidas de forma diferente. **“Comprovante de matrícula”** é compreensível, mas o termo usual é “declaração da escola”. Os beneficiários sugeriram esclarecer

que o comprovante deve ser o mais atual, pois algumas instituições de ensino emitem todos os meses. Em relação ao **Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI)**, a grande maioria dos participantes da pesquisa não sabia o que era e teve dificuldade de entender a palavra **indígena**, mas reconhecendo como uma exceção, que deveria “ser importante para alguém”, o que parece não prejudicar o entendimento da carta.

Ainda em relação à documentação, a expressão “Se puder, leve também” indicava documentos dos demais membros da família que não os do Responsável Familiar (RF). Os participantes questionaram a informação, afirmando que, na realidade, os atendentes do CRAS ou do setor responsável pelo PBF exigem todos os documentos de todas as pessoas da família. Nesse aspecto, é importante que a Senarc reforce, com a gestão local, as orientações sobre o tema para reiterar que não é obrigatória a apresentação dos documentos de todos os integrantes da família. Assim, seriam minimizados os prejuízos às famílias, pois os que não levam todos os documentos listados na carta não são atendidos, “perdendo a viagem” ao setor responsável local.

Há várias dúvidas sobre o conceito de família e sobre os documentos de quais pessoas precisam ser levados. Apesar disso, a **grade com os dados de cada pessoa da família** que foi apresentada ao final das cartas não auxilia nessa compreensão, pelo contrário, causa ainda mais confusão ao RF. É interessante que a Senarc reforce o conceito de família com os gestores e o público beneficiário. Por outro lado, **a grade com os dados do responsável familiar** é importante e auxilia na indicação da pessoa que precisa se mobilizar.

A referência ao “0800 da Central de Relacionamento” é útil, assim como a informação de que a **ligação é grátis**. As pessoas se interessam e ligam, apesar de algumas reclamarem da dificuldade de atendimento e de não terem conseguido resolver seus problemas. Percebe-se a importância de a Senarc se articular com a Central de Relacionamento, avisando e treinando os atendentes antes do envio da carta, pois há registro de picos de atendimento após seu envio.

Ao final dos modelos de carta, o texto alerta o beneficiário com avisos como “se você já atualizou seu cadastro, desconsidere esta carta” ou “se você já atualizou o seu cadastro este ano, está tudo certo, não precisa atualizar de novo”. Ficou claro que os participantes não deixariam de buscar a gestão municipal, apesar de constar na carta esse tipo de aviso.

Por fim, informar nas cartas a **data de cadastramento** geralmente não beneficiava família, que muitas vezes não conseguia distingui-la da **data de última atualização cadastral**. Esta última seria mais útil se aparecesse sozinha.

3.2 Análise dos modelos de cartas aplicados

A **Carta de Revisão Cadastral de 2013** tem um texto mais enxuto e passou por diversas validações no MDS, inclusive no Gabinete da Ministra, antes de ser enviada às famílias. Nos grupos focais, essa carta foi a de mais fácil entendimento e não gerou reclamações sobre o leiaute – as pessoas gostaram das letras grandes e em negrito, pois facilitavam a leitura –, apesar de terem sido apontadas algumas sugestões de melhorias.

Já a **Carta de Revisão Cadastral proposta para 2014**, continha um texto mais longo e explicativo. O leiaute muito homogêneo não ajudava na compreensão, sendo que, se houvesse mais destaque pelo tamanho da fonte e/ou negrito, provavelmente funcionaria melhor. Destaca-se que a intenção educativa da carta, iniciando com a frase “faz mais de dois anos que sua família não atualiza os dados no Cadastro Único” não cumpre a função de esclarecer a regra do programa e deixa o entendimento do objeto central da carta (a mobilização para ir à gestão local) comprometido. Indica que a família está “devendo”; não gera confusão, mas é muito extensa e demora para esclarecer seu objetivo.

A **Carta de Averiguação Cadastral proposta para 2014** também trazia um texto mais extenso e explicativo. O leiaute dificulta a atenção, pois é longo e homogêneo. Os participantes não compreendem o conceito de Averiguação, não fazem a ligação com renda, percebem que há algo errado e associam o problema às condicionalidades ou à desatualização. Não conseguimos comunicar a regra e as pessoas sentem falta de informação.

Além disso, a **Carta de Averiguação Cadastral proposta para 2014** continha noções de desligamento voluntário, como “se você ainda precisa do seu benefício, atualize seu cadastro” ou “quando uma família que melhora de vida sai do Bolsa Família, outra que precisa mais vai poder receber”, que não funcionam e que constroem os participantes, pois todos são pobres e consideram que precisam do benefício. Como as pessoas desconhecem as regras, elas fazem seu próprio julgamento sobre o “precisar”. Além disso, não conseguem enxergar, na prática, a substituição delas por outros beneficiários. Neste sentido, sugere-se que seja discutido na Senarc se a Carta de Averiguação Cadastral deve conter essas informações ou se deve apenas comunicar a necessidade de fazer a atualização.

3.3 Sobre as mensagens do comprovante de pagamento

Em relação às **mensagens enviadas no comprovante de pagamento** dos beneficiários, ou simplesmente “**mensagens nos extratos**”, os participantes dos grupos focais consideram o extrato mais confiável do que a carta, que pode extraviar ou não ser entregue devido a problemas com os Correios. Por outro lado, apontaram que a carta pode ser guardada e o extrato pode apagar com o tempo. Indicaram que é importante que a mensagem se refira a uma data, mas as expressões “até” ou “antes de” não fazem diferença. Apontaram que são atentos,

leem com frequência as mensagens e percebem que as estas variam, pois “a cada mês a informação é diferente”.

No conteúdo das mensagens, o motivo técnico associado à mensagem é importante para que o beneficiário seja atendido de uma maneira melhor; o telefone da Central de Relacionamento é útil e o leiaute é bem aceito, mas houve manifestações para que o extrato contivesse mais dados, por exemplo, relacionando os tipos e valores de cada benefício recebido no mês pela família.

As melhorias que devem ser implementadas nas mensagens de extrato são, fundamentalmente, as mesmas identificadas para as cartas, por exemplo, substituir “CRAS” por “setor responsável pelo Bolsa Família”

3.4 Considerações gerais de forma e repercussões das cartas e mensagens e outros meios de informação

A partir da pesquisa, pode-se concluir que quanto mais simples e “limpo” o leiaute das cartas maior a compreensão por parte dos beneficiários. Por outro lado, um visual muito homogêneo (como no caso das cartas propostas para 2014) cansa o leitor. Notou-se também que expressões com letras maiores e em negrito facilitam perceber a importância do trecho e auxiliam na memorização. Os participantes dos grupos demonstraram certa insegurança ao receber as cartas, pois não conseguiam ter certeza de quem as enviou.

Durante a dinâmica de grupo, ao receberem a carta, o primeiro sentimento dos beneficiários a primeira impressão é de apreensão (medo e insegurança, fortemente relacionados à possibilidade de perder o benefício). No entanto, ficou claro que, seja qual for o teor da carta e o grau de entendimento do conteúdo, o recebimento desta gera interesse para entender a mensagem e os beneficiários costumam ir o mais rápido possível ao setor responsável.

Em relação ao comportamento dos beneficiários e à dinâmica para a compreensão das cartas, apesar de a maioria dos beneficiários do PBF participantes dos grupos focais nunca ter recebido uma carta, demonstraram envolver pessoas do núcleo familiar para discutir as cartas; em geral mostrariam para pessoas próximas. Nem sempre mostrariam para terceiros, como vizinhos, e neste aspecto foi possível notar algumas diferenças devido à dinâmica local (municípios menores tendem a ter uma vida comunitária mais intensa, portanto seus moradores compartilhariam mais as cartas com terceiros do que famílias que vivem em regiões metropolitanas). Nota-se alto potencial de difusão da informação, e trechos como “esta carta não vai para todas as pessoas que recebem o Bolsa Família, só vai para quem...” tranquilizam e geram menos reverberação da comunicação.

Em relação aos meios de comunicação pelos quais os beneficiários têm acesso às informações do Programa, o principal é o setor responsável ou o “0800”. Todos

demonstraram querer mais informações e gostar de receber as cartas. A carta pareceu ser um bom meio de comunicação, contudo, os beneficiários citam muito o rádio e a TV como principais fontes de informação, mas não há muito interesse na internet (com poucos acessos pelos responsáveis e dependência dos filhos para acessar à internet). Eles leem o extrato e percebem que a cada mês é uma mensagem diferente. Mensagens de celular não foram bem recebidas por gerarem dúvidas sobre o emissário (“será mesmo do Bolsa?”). Já as mensagens nos extratos são das fontes mais citadas e usadas para informações sobre o Programa. Notou-se um impacto muito forte das mensagens nos extratos de pagamentos, pois são considerados mais seguros do que as cartas. A própria mobilização dos grupos focais gerou confusão e boatos, pois os gestores convidaram os participantes por meio de cartas. Isso reforça a necessidade de uma identidade visual para as comunicações própria do MDS.

Ficou clara uma maior dificuldade de compreensão no interior/zona rural. Há mais compartilhamento de informações e boatos no interior, o que pode interferir na transmissão da informação. Geralmente, os beneficiários são mais informados e ativos nas capitais, com exceção dos envolvidos em outras políticas sociais, como, por exemplo, uma ex-beneficiária do interior que atualmente é agente comunitária de saúde e que tem um importante papel difusor de informações acerca dos programas sociais, dentre eles, o Bolsa Família.

4. Considerações Finais

Algumas considerações sobre a metodologia podem ser úteis na continuidade da pesquisa ou realização de pesquisas similares:

- a. a condução dos trabalhos é mais difícil quando um grupo focal tem mais de 10 participantes;
- b. o tempo utilizado para a identificação dos participantes é longo;
- c. a identificação utilizando o prisma de papel ficou confusa e não havia onde apoiá-lo (a sugestão é usar etiquetas na roupa);
- d. o preenchimento do termo de livre consentimento também levou muito tempo, pois as pessoas precisaram de ajuda devido à pouca capacidade de leitura e escrita (a sugestão é pedir o apoio de uma pessoa da gestão local), além de terem confundido com o objeto do grupo focal, que também era um documento escrito (carta ou mensagem no extrato);
- e. a convocação dos participantes pelo gestor local – sem explicar adequadamente o objetivo da pesquisa – gerou falsas expectativas (a sugestão é que a Senarc contate a gestão local com maior antecedência, ofereça mais detalhes e se adeque à realidade local).

Em relação à comunicação do MDS por meio de cartas e mensagens de extrato, ficou claro que os beneficiários ficariam satisfeitos em receber as cartas, pois estas trazem informação útil, apesar de terem dificuldade de entendimento por serem muito longas. Aparentemente, existe uma carência de informação por parte dos beneficiários, sendo as cartas e mensagens nos extratos muito bem-vindas. O envio de cartas sempre mobiliza a família a procurar o setor responsável pelo cadastro do Bolsa Família da cidade, independentemente da mensagem ser bem compreendida. A comunicação objetiva, com comandos claros e informações mais importantes destacadas no texto são mais bem recebidas pelos beneficiários.

Sobre outros meios de comunicação, os grupos afirmaram que qualquer outro canal seria interessante, mas não que costumavam acessar a internet. Gostariam de receber outras cartas com conteúdo sobre as regras do Programa Bolsa Família; aparentemente, existe grande carência de informação sobre as regras do Programa (especialmente quanto ao valor recebido) e grande interesse pelo entendimento dessas regras. Os participantes também manifestaram interesse em receber informações sobre outros programas sociais, inclusive programas do Cadastro Único.

O comprovante de pagamento do benefício é um canal muito importante para a transmissão das mensagens e ficou evidente que os beneficiários leem as mensagens, são capazes de compreendê-las e acham mais seguras do que as cartas. Por fim, considera-se que a pesquisa foi produtiva e obteve resultados significativos que subsidiarão a Senarc na agenda de qualificação da comunicação com as famílias.

5. Recomendações

Com base nos resultados da pesquisa, fazemos as seguintes recomendações:

- a. Fortalecer a estratégia de comunicação por meio de cartas e mensagens nos extratos, tendo em vista que a pesquisa indicou que as mensagens são lidas e mobilizam a família beneficiária a procurar o gestor municipal;
- b. Buscar a simplificação da linguagem utilizada, sem pretensão de que as cartas de revisão e averiguação sejam explicativas de diversas regras de funcionamento do Programa;
- c. Analisar se os termos técnicos devem ser abolidos nas cartas ou se devem vir sob a forma de um termo mais conhecimento dos beneficiários. Por exemplo: “Sua família está no processo de Revisão Cadastral, que muita gente conhece como recadastramento do Bolsa Família”;
- d. Criação de leiaute unificado, que componha uma identidade visual em todas as cartas da Senarc, para fornecer maior segurança e familiaridade às famílias que as recebem;

- e. Retirar da carta a grade com a composição familiar, mantendo a grade com o nome e Número de Identificação Social (NIS) do RF;
- f. Informar previamente os gestores municipais sobre o envio de comunicados às famílias, articulando as ações e orientando-os, inclusive na utilização de uma linguagem mais familiar aos beneficiários (essa informação aparece atualmente no boletim Bolsa Família Informa, mas fica diluída entre as demais informações sobre os processos de revisão e averiguação cadastral);
- g. Informar previamente a Central de Relacionamento do MDS sobre o envio das cartas, padronizando as informações e alertando eventuais picos de atendimento;
- h. Quando o comunicado fizer referência temporal, expressões como “vá antes desse dia, não deixe para a última hora” são mais bem compreendidas pelos beneficiários;
- i. Recomenda-se que sejam reforçadas as orientações aos gestores municipais sobre a documentação da família para o cadastramento ou atualização cadastral;
- j. Rever todas as mensagens nos comprovantes de pagamento sob as perspectivas de entendimento e linguagem descritos nesta pesquisa;
- k. Optar por textos objetivos, pois iniciar a carta com alguma explicação gera confusão (sugere-se que se inicie diretamente com a ordem a ser seguida pelo beneficiário para facilitar seu entendimento);
- l. Enviar cartas às famílias do Programa com explicações a respeito da composição do benefício recebido por elas e explicar por que o benefício aumentou ou diminuiu;
- m. Dar continuidade à realização de grupos focais como método de pesquisa para qualificação de outras cartas – como as de condicionais – e meios de comunicação utilizados pelo MDS para informação das famílias beneficiárias;
- n. Aproveitar a equipe do projeto dos grupos focais para rever a cartilha e outros materiais do programa. A cartilha pode ser o meio para informar melhor os beneficiários sobre as regras e a composição dos benefícios do Programa Bolsa Família. Transmitir estas informações nas cartas seria informação demais e geraria mais confusão do que esclarecimento.

Anexo 1 – Roteiro utilizado nos Grupos Focais

1ª parte: Para iniciar o assunto das cartas e identificar os participantes – 10 minutos

- a. Como vocês ficam sabendo das novidades do Programa Bolsa Família?
- b. Que tipo de comunicação já receberam? (cartas? *extrato do banco com mensagem?* Bilhete do CRAS ou da prefeitura?)
- c. Já receberam carta, pelo correio?

Se sim (lembrar que pode ter sido do município e não do MDS), perguntar:

- a. Qual a impressão sobre a carta? (*Foi fácil compreender? Deixou mais dúvidas que esclareceu?*);
- b. O que fizeram? (*Leram a carta inteira? Procuraram ajuda de alguém? Quem?*).

2ª parte: Apresentação da carta – 40 minutos

Explicar novamente que o MDS manda algumas cartas para as famílias e... vamos conversar sobre essas cartas agora (neste momento distribuir uma carta e fixar na parede uma ampliação da carta). Pedir para que leiam a carta e, se quiserem, conversem sobre ela. Dar 15 minutos para os beneficiários se apropriarem da carta e perguntar:

- Qual a primeira impressão ao receber uma carta do Bolsa Família? (O que sentiram, o que acharam da carta);
- O que acharam que a carta queria dizer? Qual o ponto mais importante entre tudo o que está escrito?
- Conseguiram ler? Pediram ajuda para alguém esclarecer alguma parte da carta?
- O leiaute é amigável ou intimidador? (Tem algo que atrapalhou? Se fosse de outro jeito ajudaria mais a entender o assunto perguntar como deveria ser)

3ª Etapa: Conteúdo dos textos da carta – 30 minutos

Compreensão da mensagem: ler novamente a carta inteira e depois de ler perguntar, parágrafo por parágrafo, ressaltando os pontos principais:

- O que o leitor apreende da mensagem?
- Que termos o beneficiário compreende e que termos impedem a compreensão da mensagem? (marcar na carta)
- A carta é muito longa ou curta? (se deveria ter mais informações ou se isso confundiria e por que);
- O prazo final do processo (revisão ou averiguação) deve estar na carta? Escrito de que forma (até, antes de, etc)
- A carta traz um quadro com todos os integrantes da família, conforme as informações contidas no Cadastro Único. Essa grade de familiares é relevante? É um auxílio para o beneficiário, por exemplo, na hora de coletar os documentos de cada um?
- Gostariam de mais informações ou está suficiente?

4ª Etapa: Efeitos da carta - 15 minutos

- a. A intenção de mobilizar a família é alcançada?
- b. Qual a primeira providência tomada pela família?
- c. Ao buscar mais informações, o beneficiário prefere ligar para o “0800” ou procurar diretamente a gestão do programa?
- d. A carta apresenta um número de telefone “0800”. Seria útil apresentar outros canais de comunicação? (Como e-mail, site, Facebook ou Twitter);
- e. E os “papezinhos que saem quando retiram o benefício na CAIXA”, os extratos? Já receberam? Qual mensagem? Já receberam mensagens diferentes? É útil ou atrapalha?
- f. O beneficiário gostaria de receber outras cartas do Bolsa Família? Com que teor?

5ª Etapa: Agradecimentos finais e encerramento da atividade.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
BOLSA FAMÍLIA INFORMA

Sr. (a) <Nome da responsável familiar>

Chegou a hora de você atualizar suas informações no Cadastro Único.

Voce tem até 13 de dezembro de 2013 para ir ao setor responsável pelo Bolsa Família na sua cidade. **Atualize seu cadastro até esta data para manter seu benefício.**

Leve um documento com foto, seu CPF e os outros documentos de todas as pessoas da sua família.

Se puder, leve também:

- Carteira de Trabalho;
- Comprovante de endereço;
- Comprovante de matrícula de suas crianças na escola.

Se você é indígena, pode apresentar a Certidão Administrativa de Nascimento (RANI).

Caso tenha dúvidas ou precise de mais informações, procure o Centro de Referência de Assistência Social, o CRAS, da sua cidade.

Ou ligue: 0800 7072003. A ligação é de graça.

Mantenha seu Benefício. Atualize o seu cadastro.

*Se você já atualizou seu cadastro em 2013, descuidouse esta carta.

Responsável Familiar <Nome do responsável familiar>	NIS (Nº de Identificação Social) <XXXXXXXXXX>
Pessoa da sua família que estão cadastradas	NIS
<Nome da pessoa da família>	<XXXXXXXXXX>
<Nome da pessoa da família>	<XXXXXXXXXX>
<Nome da pessoa da família>	<XXXXXXXXXX>
<Nome da pessoa da família>	<XXXXXXXXXX>

Annotations:

- Red:** Não conhecem o MDS nem o associam ao PBF.
- Green:** Ajuda a chamar a atenção e desperta o interesse na leitura da carta.
- Blue:** Compreendem, mas entendem como "recadastramento" ou "renovação".
- Green:** A data é importante. Mas "até" ou "antes de" é indiferente, pois vão o mais rápido possível. Ver recomendações.
- Red:** Reclamações sobre o "se puder", pois, na realidade, a apresentação de todos os documentos é obrigatória.
- Red:** Nem sempre o atendimento é no CRAS. Ver recomendações.
- Red:** Não causa efeito, pois todos ficam apreensivos e procuram o setor responsável de qualquer forma. Ver recomendações.
- Blue:** Está de acordo, apesar de não saberem exatamente o que é, reconhecendo como "cadastro do Bolsa" ou "documentos da família para o CRAS".
- Blue:** Causa confusão, pois faz com que os beneficiários peguem todos os documentos de toda a família, pois sabem que o gestor só atende se for desta maneira.
- Blue:** Os beneficiários reconhecem como "declaração da escola".
- Blue:** Não entendem "índigena" nem RANI, mas percebem que é uma exceção, então não se importam.
- Blue:** Ligam para o número, mas reclamam por não conseguirem resolver seus problemas. Ver recomendações.
- Green:** Ajuda a identificar e confirmar o RF e o NIS.
- Red:** Retirar, pois todos ficam apreensivos e procuram o setor responsável de qualquer forma.

Observações gerais: Carta simples, de fácil entendimento, com um visual que indica os pontos mais importantes, com letras maiores e em negrito.

Anexo 3 – Resultado da pesquisa com a Carta de Revisão Cadastral proposta para 2014 (elaborada pela Senarc)

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
Bolsa Família Informa

Senhor (a)<Responsável pela Unidade Familiar>>,
Faz mais de 2 anos que você não atualiza as informações da sua família no Cadastro Único. Para manter o benefício do Bolsa Família, você precisa atualizar o cadastro até 16 de maio de 2013. Mas vá antes desse dia, não deixe para a última hora.

Procure o Setor Responsável pelo Cadastro Único e pelo Bolsa Família na sua cidade. Leve estes documentos:

- Como o cartão do Bolsa Família está no seu nome, leve um documento de identidade com foto, o seu CPF ou o título de eleitor. Se sua família for indígena, pode levar o Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (Rami);
- Para as outras pessoas da sua família, leve pelo menos um desses documentos: certidão de nascimento ou de casamento, carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF ou título de eleitor;
- Se puder, leve também: comprovante de endereço (que pode ser a conta de luz ou de água), carteira de trabalho e declaração da escola das crianças.

Se você ainda tiver dúvidas, procure o Centro de Referência de Assistência Social, o CRAS, mais perto da sua casa. Ou ligue: 0800 707 2003. Esse é o telefone do ministério que cuida do Bolsa Família. A ligação é de graça.

Mantenha o seu benefício. Atualize o seu cadastro.

* Se você já atualizou o seu cadastro em 2013, está tudo certo. Não precisa atualizar de novo.
* Essa carta não vai para todos os beneficiários do Bolsa Família, só vai para quem está com o cadastro muito antigo.

Responsável pela Unidade Familiar: <<Responsável pela unidade familiar>> NIS (NP de Identificação Social): <<NNN.NNNNN.NN-N>>

PESSOAS DA SUA FAMÍLIA QUE ESTÃO CADASTRADAS	NIS
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>

DATA DE CADASTRAMENTO: DD/MM/AAAA
DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO DE SUA FAMÍLIA: DD/MM/AAAA

Annotations:

- Não conhecem MDS nem associam ao PBF.
- Ajuda a chamar a atenção e desperta o interesse na leitura da carta.
- Não entendem que isso é o conceito de Revisão Cadastral.
- Ajuda a destacar a importância da data, facilitando que beneficiário se lembre de fazer a atualização.
- OK.
- Reclamações sobre o "se puder", pois, na realidade, a apresentação de todos os documentos é obrigatória.
- Orientação muito longa: dificulta muito a leitura e a compreensão.
- Nem sempre o atendimento é no CRAS. Ver recomendações.
- Não agrega informação útil à carta: houve reclamações acerca do atendimento.
- Os beneficiários ficam apreensivos e procuram o setor responsável de qualquer forma. Ver recomendações.
- Ajuda a identificar e confirmar o RF e o NIS.
- Retirar, pois todos ficam apreensivos e procuram o setor responsável de qualquer forma.
- É positivo e tranquiliza as pessoas que compartilham a informação das cartas com terceiros.
- A data da última atualização é importante, porém não conseguem diferenciar da data de cadastramento.

Observações gerais: Texto muito longo, o que faz que os beneficiários se percam na leitura. Visual muito homogêneo e sem pontos de atenção. A tentativa de explicação do processo de revisão, do ministério que “cuida” do Bolsa Família, entre outros, não está clara.

Anexo 4 – Resultado da pesquisa com a Carta de Averiguação Cadastral proposta para 2014 (elaborada pela Senarc)

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
Bolsa Família informa

Senhor (a) <responsável familiar>,
 Identificamos que sua família talvez esteja fora da regra para receber o Bolsa Família. Nossa avaliação indicou que alguma informação do seu Cadastro não está correta.
 Por isso, você precisa procurar o Setor Responsável pelo Cadastro Único e pelo Bolsa Família na sua cidade para atualizar o seu cadastro até o dia **16 de maio**.
 Para atualizar o cadastro, você precisa levar estes documentos:
 - Se o cartão do Bolsa Família estiver no seu nome: leve um documento de identidade com foto, seu CPF ou o título de eleitor. Se sua família for indígena, pode levar o Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (Rani);
 - Para as outras pessoas da família, leve pelo menos um desses documentos: certidão de nascimento ou de casamento, carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF ou título de eleitor;
 - Se puder, leve também: comprovante de endereço, que pode ser sua conta de luz. Carteira de trabalho e comprovante da matrícula das crianças na escola.
Se você ainda precisar do Bolsa Família, atualize seu cadastro até 16 de maio.
 Lembre que é muito importante dar as informações corretas da sua família na hora de atualizar o cadastro. Quando uma família melhora de vida e sai do Bolsa Família, outra família que precisa mais vai poder receber o benefício.
 Se tiver dúvida, ligue para nossa Central de Atendimento, 0800 707 2003. A ligação é de graça e você tem o direito de ter suas dúvidas esclarecidas.

Responsável pela Unidade Familiar: _____ NIS (Nº de Identificação Social): <<NNN.NNNNN.NN-N>>

PESSOAS DE SUA FAMÍLIA QUE ESTÃO CADASTRADAS	NIS
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<<NNN.NNNNN.NN-N>>

DATA DE CADASTRAMENTO: DD/MM/AAAA
 DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO DE SUA FAMÍLIA: DD/MM/AAAA

Annotations:

- Não conhecem MDS nem associam ao PBF.
- Ajuda a chamar a atenção e desperta o interesse na leitura da carta.
- Não associam com a renda, mas com condicionais.
- Não entendem que "nossa" é o MDS, nem compreendem o que é essa "avaliação".
- OK.
- Gera constrangimento e dúvida, pois todos acham que ainda precisam. Não sabem as regras do Programa e fazem seu próprio julgamento. Não mobiliza para o desligamento voluntário.
- Orientação muito longa confunde muito a leitura e a compreensão.
- Gera desconfiança, pois não vêem outra família conhecida recebendo o benefício e conhecem casos de famílias que necessitam, mas nunca ingressaram no programa.
- Ajuda a identificar e confirmar o RF e o NIS.
- Retirar, pois todos ficam apreensivos e procuram o setor responsável de qualquer forma.
- Retirar, pois não agrega informação útil; houve reclamações acerca do atendimento.

Observações gerais: Texto muito longo, o que faz que os beneficiários se percam na leitura. Visual muito homogêneo e sem pontos de atenção. Não entendem o conceito de averiguação nem associam as regras do Programa à renda ou a informações cadastrais incorretas.

Ficha Técnica

Execução

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

Coordenador Geral

Marina Carvalho de Lorenzo
Alexandro Pinto Rodrigues

Pesquisadores

Ariana Frances Carvalho de Souza
Ariele Karine de Freitas Miranda
Alexandro Pinto Rodrigues
Cecília Ishikawa Lariu
João Elias de Oliveira Costa Sobrinho
Juliana França Varella
Laís Maranhão Santos Mendonça
Pedro Stoeckli Pires

Unidades Responsáveis

Secretária de Avaliação e Gestão da Informação

Paulo Jannuzzi

Diretora de Avaliação

Junia Valéria Quiroga da Cunha

Coordenador Geral de Avaliação da Demanda

Alexandro Rodrigues Pinto

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

Luis Henrique Paiva

Secretária Nacional de Renda de Cidadania Adjunta

Letícia Bartholo

Assessoria de Gabinete

Marina Carvalho De Lorenzo

Colaboradores

Paula Pompeu Fiuza Lima
Cibelle Colmanetti e Souza

Revisão do Sumário Executivo

TikiNet Ltda

Diagramação do Sumário Executivo

Tarcísio Silva

Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

Esplanada dos Ministérios | Bloco A | Sala 323

CEP: 70.054-906 Brasília | DF

Fone: 61 3433-1509 | Fax: 3433-1529

www.mds.gov.br/sagi