

Mentoria de Ouvidorias  
Programa MEUS – Melhoria da  
experiência dos usuários de serviços  
públicos

Certificar-se como Entidade Beneficente de Assistência  
Social(**CEBAS**)

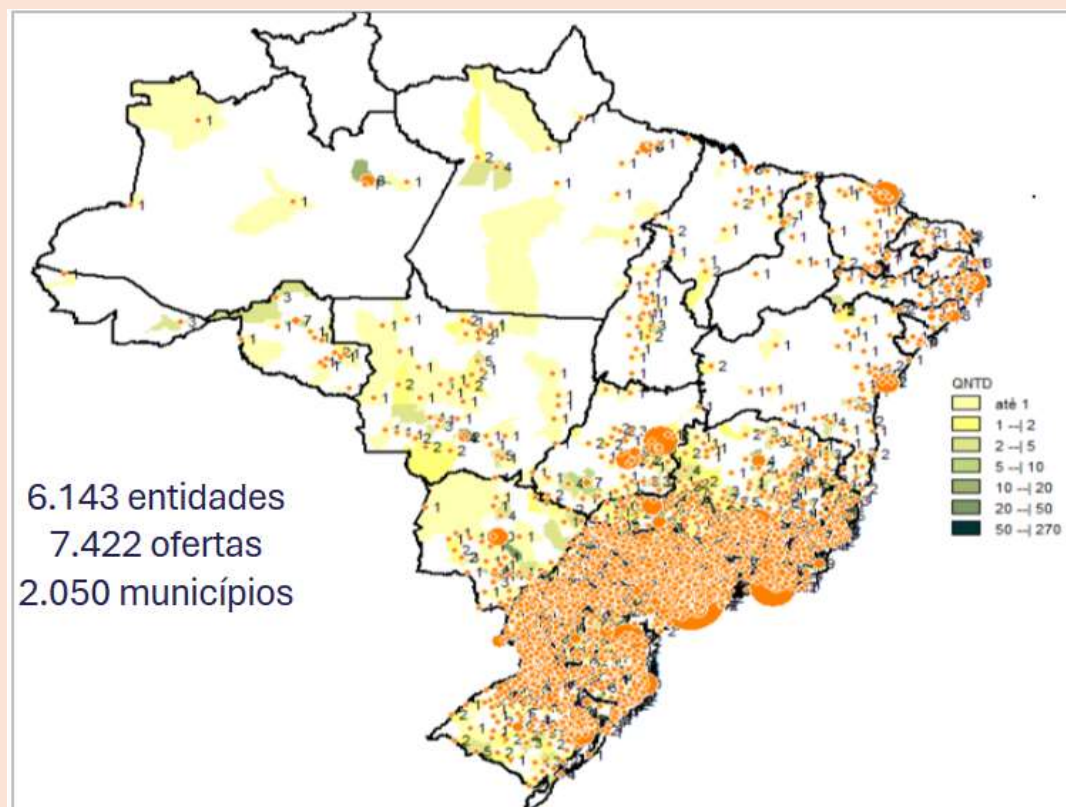
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e  
Combate à Fome - MDS

# Descrição do serviço

- ✓ A Certificação de Entidades Beneficente de Assistência Social (CEBAS) é um **instrumento** das políticas públicas de **Assistência Social, Educação, Saúde e Álcool e outras drogas**.
- ✓ Garante o direito constitucional à imunidade das contribuições sociais (Cota Patronal, PIS/PASEP, CSLL, COFINS) às OSCs nas áreas de **Assistência Social, Educação, Saúde e Álcool e outras drogas**, que cumpram os requisitos estabelecidos legalmente.
- ✓ A imunidade atualmente chega a **R\$16 bilhões**. Na Assistência Social cerca de **R\$7 bilhões** que deixam de ser recolhidos por **6.143 OSC certificadas**, das **34 mil inscritas em Conselhos Municipais de Assistência Social** e **17.167 no Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social (CNEAS)**.
- ✓ O Serviço é **GRATUITO** disponibilizado no Portal de Serviços do Governo Federal – [www.gov.br](http://www.gov.br)
- ✓ **DESAFIOS:**
  - Ampliar e democratizar o conhecimento e acesso ao CEBAS – mais equidade.
  - Desburocratização do serviço público, redução dos gastos públicos e custos para OSCs.
  - Transparência e accountability.

**Mentoria de Ouvidorias  
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

# Entidades e OSC Certificadas no âmbito do SUAS



Fonte: DRSP/SNAS/MDS

Mentoria de Ouvidorias  
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

# HISTÓRICO DE PROCESSOS DECIDIDOS

Processo de Certificação das Entidades Beneficentes de Assistência Social decididos no âmbito do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, por tipo de processo e situação – acumulado de 30/11/2009 a 11/2024.



Mentoria de Ouvidorias  
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

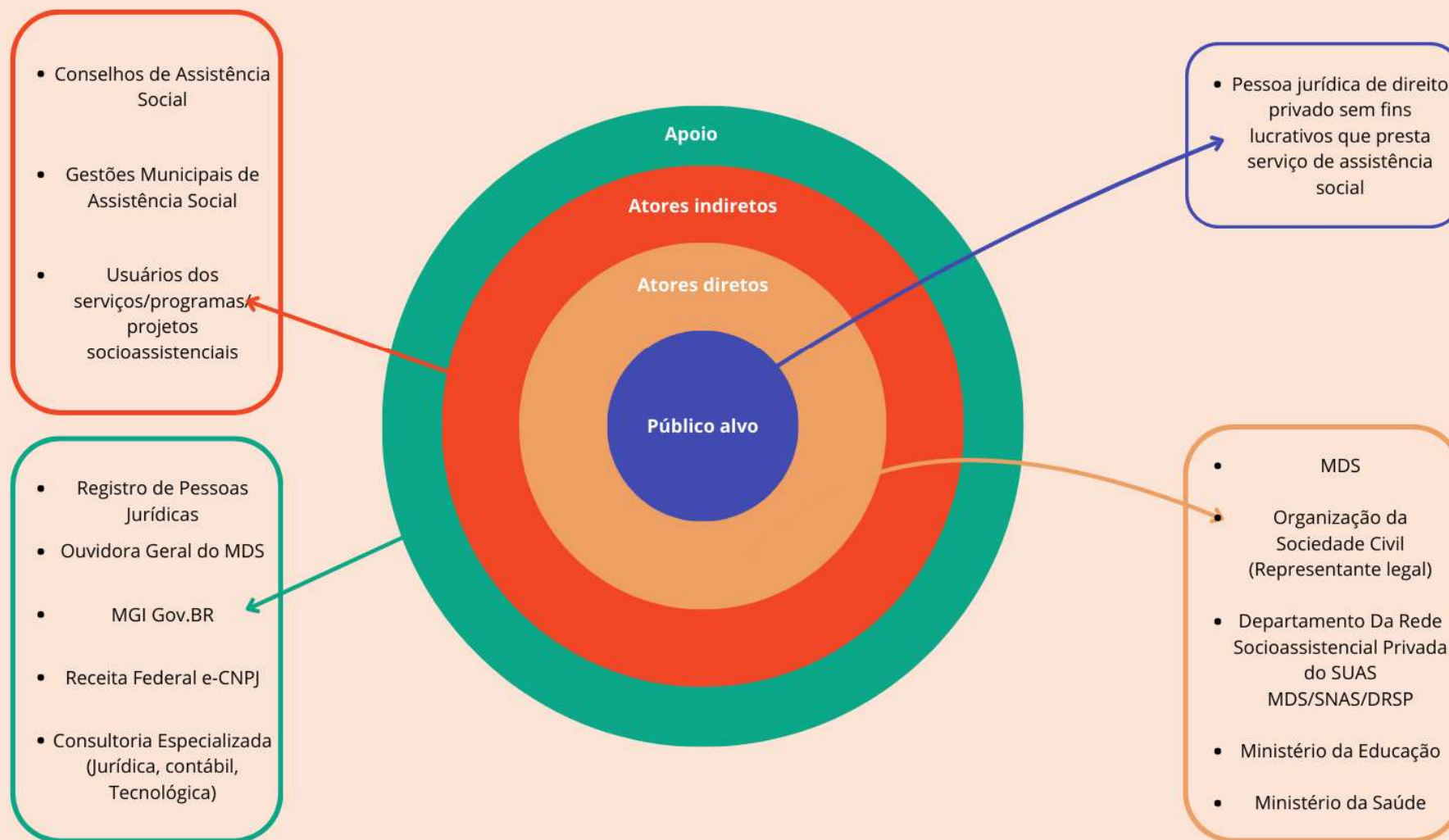
## COMUNICAÇÃO – CEBAS/DRSP – 2024

MÊS	Audiência Presencial/on-line	FALA BR	E-mails Respondidos Agenda DRSP	E-mails Respondidos DILIGÊNCIA	E-mails Respondidos Rede Privada (CGIARS)	DEMANDA SIC	TOTAL
JANEIRO	13	6	12	377	226	9	<b>643</b>
FEVEREIRO	16	6	26	424	243	7	<b>722</b>
MARÇO	23	9	39	442	177	9	<b>699</b>
ABRIL	26	6	49	518	288	9	<b>896</b>
MAIO	27	6	41	471	248	8	<b>801</b>
JUNHO	5	0	26	96	52	1	<b>180</b>
JULHO	42	7	82	658	144	7	<b>940</b>
AGOSTO	34	3	87	669	268	7	<b>1068</b>
SETEMBRO	23	14	71	582	210	3	<b>903</b>
OUTUBRO	24	2	70	890	222	2	<b>1210</b>
NOVEMBRO	20	1	62	674	154	4	<b>915</b>
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>60</b>	<b>565</b>	<b>5801</b>	<b>2232</b>	<b>66</b>	<b>8977</b>

Fonte: DRSP/SNAS/MDS

# MAPA DE ATORES

Quais são os atores envolvidos no serviço?



## 2. Ida a campo

As entrevistas ocorreram entre as datas de 11/10/2024 a 21/10/2024

10 entidades foram entrevistadas

Entrevistas realizadas pela equipe da Ouvidoria-Geral MDS

De forma presencial e online

# Com quem conversamos

- ASSOCIAÇÃO CENTRO DE TREINAMENTO DE EDUCACAO FISICA ESPECIAL- certificada
- SOCIEDADE CRISTÃ MARIA E JESUS – certificada
- LARZINHO CHICO XAVIER- certificada
- JESUS VIVE ASSISTÊNCIA SOCIAL certificada
- VIVER ASSOCIAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS PRÓ VIDA ESTRUTURADA - certificada
- GRUPO RENASCER não certificada.
- FUNDACAO PRO-CERRADO– não certificada
- CENTRO DE REINTEGRACAO DEUS PROVERA - CRDP– não certificada
- CASA DO CUIDADO HUMANO – não certificada.
- BERÇO E CIDADANIA - certificada

**Mentoria de Ouvidorias**  
**MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

### 3. Retorno do campo e construção das personas

“A certificação é de suma importância para a entidade. Precisamos muito para ter desconto nos impostos. Tem alguns convênios do governo que precisam do CEBAS.”

"A relevância da certificação para a entidade é muito grande, tudo precisa da certificação CEBAS. É como se fosse um documento de idoneidade. Passa credibilidade.”

“Pesquisar pelo CEBAS na internet é muito confuso. Tem vários tipos de CEBAS”

## BREVE HISTÓRIA

A entidade Novo Amanhã atua há 25 anos e tem como missão transformar vidas, proporcionando apoio a jovens carentes. Conta com aproximadamente 10 colaboradores, incluindo profissionais com vínculos trabalhistas e voluntários, como assistentes sociais, nutricionistas, professores de educação física, professores de alfabetização e finanças, psicólogos e técnicos de enfermagem.

**Entidade não Certificada**

### CONHECIMENTO DO PROCESSO

A entidade tem conhecimento de toda a documentação para a solicitação. A entidade terceiriza o serviço de solicitação do CEBAS

### COMUNICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A entidade não teve dificuldades para acompanhar o processo de certificação. A entidade informou que não teve dificuldades para entender o motivo do indeferimento.

### DIFICULDADES

A entidade teve dificuldade para inserir o recurso na plataforma. A entidade não tem conhecimento dos prazos para a certificação.

### SUGESTÃO

Modificar o site do MDS. Colocar para que serve cada tipo de CEBAS. Se você pesquisar CEBAS no google, tem várias possibilidades.



**NOVO AMANHÃ**

## BREVE HISTÓRIA

A entidade Esperança Renovada atua há 34 anos e acolhe crianças e adolescentes que tiveram seus direitos negligenciados por seus responsáveis. Conta com aproximadamente 116 profissionais, incluindo assistentes sociais, nutricionistas, profissionais do setor financeiro, psicólogos, educadores físicos e médicos. **Entidade Certificada**

### CONHECIMENTO DO PROCESSO

A entidade tem conhecimento de todo o processo de solicitação e renovação do CEBAS. E nunca teve nenhum tipo de dificuldade. A entidade informa que não teve dificuldades em realização do requerimento da certificação.

### COMUNICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A entidade informou que buscou informações no site do MDS, quando teve dúvida entrou em contato diretamente com área que respondeu de forma rápida.

### DIFICULDADES

A entidade informa que no site não possui as informações sobre os prazos.






### SUGESTÃO

A entidade sugeriu aumentar o prazo de uma renovação para outra. Melhoraria a dinâmica de acompanhamento da análise (encaminhar e-mail com as atualizações da análise)



**ESPERANÇA  
RENOVADA**

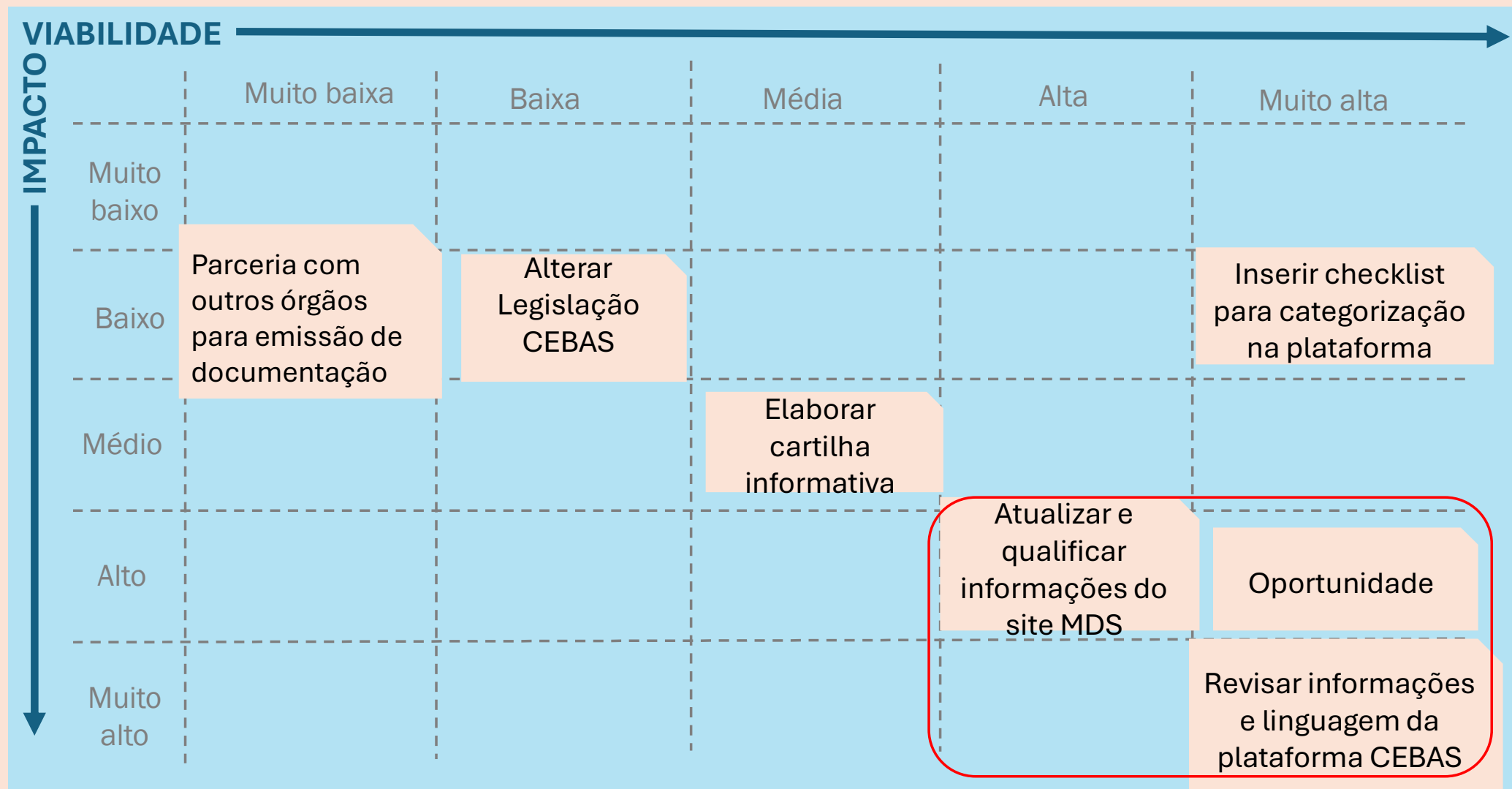
# 4. Jornada do usuário

	Necessidade	Busca de Informação	Preparação	Acesso à plataforma
 <b>Local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na organização</li> <li>Em parcerias externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet: Google, Site do MDS, Sites de terceiros</li> <li>Em grupos com outras entidades</li> <li>Conselho Nacional de Assistência Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na entidade (setor administrativo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gov.BR</li> </ul>
 <b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerer inscrição no CMAS e cadastro no cadastro nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar informação sobre como fazer a solicitação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisar quais as documentações necessários (site, portal do MDS, legislação ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acessar o gov.br</li> </ul>
 <b>Pensamentos ou Emoções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentem que é importante</li> <li>Ansiedade, incerteza sobre a obtenção do CEBAS</li> <li>Expectativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativa</li> <li>Dúvida de como vai ser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tranquilidade, por conhecer a documentação necessária</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tranquilidade e segurança</li> </ul>
 <b>Dores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEBAS é muito importante para a continuidade das atividades</li> <li>Angustia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se sentem confusos - não sabem qual CEBAS solicitar</li> <li>Não sabem qual categoria atividades prestam</li> <li>Informações incompletas</li> <li>Entidades pequenas não possuem estrutura adequada para fazer o processo de requerimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de atividades incompleto</li> <li>Não possuem profissionais capacitados para emissão dos documentos</li> </ul>	
 <b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Elaboração de cartilha com informações sobre como se categorizar em atividade preponderante para o CEBAS</b></li> <li>Elaborar um checklist para categorização em atividade preponderante</li> <li>Alteração da legislação para facilitação da renovação do CEBAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulação com saúde e educação para elaboração de uma porta única de entrada para a certificação</li> <li>Articulação com saúde e educação para elaboração de uma orientação única sobre atividades preponderantes para o CEBAS</li> <li>Rever informações disponíveis no site do MDS</li> <li>Rever informações disponíveis no Gov.BR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Elaboração de modelos de documentos requisitados</b></li> <li>Divulgar repositório com legislações e modelos referentes aos documentos exigidos</li> <li><b>Parceria com outros órgãos para obtenção facilitada de documentação - CMAS e CNEAS</b></li> <li>Obtenção de regularidade do FGTS direto com a Caixa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deixar claro quais são os locais (links no gov.BR) de solicitação e acompanhamento do processo</li> <li>Deixar mais claro a possibilidade de entrar no Gov.BR com CNPJ (ao invés de CPF)</li> <li>Possibilidade de alterar titularidade de CPF do processo no Gov.BR</li> </ul>

# 4. Jornada do usuário

	Envio de documentos	Complementação de info ou docs	Espera pelo resultado	Obtenção do resultado	Contestação do resultado
 <b>Local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet ( Plataforma)</li> <li>Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet ( Plataforma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet ( Plataforma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet ( Plataforma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet ( Plataforma)</li> </ul>
 <b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserir a documentação na Plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserir o pedido de complementação de documentação na Plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a Plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a Plataforma e o DOU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserir o recurso na plataforma</li> </ul>
 <b>Pensamentos ou Emoções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insegurança e dificuldades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desistência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansiedade e incerteza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansiedade e incerteza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansiedade e incerteza</li> <li>Expectativa</li> </ul>
 <b>Dores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conseguir inserir a documentação na Plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conseguir responder a diligência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausência de prazo</li> <li>Demora na análise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conseguir os benefícios da Certificação CEBAS</li> <li>Não sabe o motivo do indeferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conseguir os benefícios da Certificação CEBAS</li> </ul>
 <b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deixar claro que a inserção de documentos só acontece após apertar o botão de "enviar"</li> <li>Melhorar as opções de inserção de UF e município no sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rever a linguagem utilizada na informação das diligências a serem tomadas</li> <li>Deixar claro que as informações sobre o processo serão enviados para o e-mail cadastrado na conta Gov.BR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar na tela de acompanhamento do processo a informação da ausência de prazo</li> <li>Colocar no site do MDS a informação da ausência de prazo</li> <li>Facilitar o consumo da informação da etapa do processo em que ele se encontra</li> <li>Colocar a data atual na página de acompanhamento, para informar a data de atualização do status do processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rever a linguagem utilizada na informação da justificativa do indeferimento da certificação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deixar claro que há prazo para envio de recurso</li> <li>Emitir alertas sobre o passar do prazo para recurso</li> <li>Deixar claro sobre processo de recurso ao ministro - com prazo adicional</li> </ul>

## 5. Oportunidades identificadas e priorizadas



## 5. Oportunidades identificadas e priorizadas

Oportunidades	Recursos Necessários	Riscos	Cronograma
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar plataforma CEBAS de acordo com a nova legislação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de OS pela equipe MDS</li> <li>Contrato Lecom</li> <li>Equipe MGI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dependência da SGD / LECOM</li> <li>Não priorização na esteira de produção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de OS pela equipe MDS – JAN 25</li> <li>Implementação/Divulgação – FEV e MAR 25</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento contínuo da alteração da linguagem de comunicação com o usuário do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvidoria MDS</li> <li>Equipe técnica MDS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não priorização por parte da área técnica e ouvidoria do MDS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periódico – Anual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar e qualificar informações do site do MDS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe Ouvidoria MDS com apoio da área técnica (carta de serviços)</li> <li>Assessoria de comunicação MDS</li> <li>Área técnica do MDS (conteúdo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não priorização por parte da área técnica e ouvidoria do MDS</li> <li>Não priorização na esteira de produção da ASCOM</li> <li>Campos curtos na carta de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordem Serviço de atualização da carta de serviços – JAN/25</li> <li>Atualização da carta de serviços – FEV/25</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar e divulgar repositório com legislações e modelos referentes aos documentos exigidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSUAS com apoio da área técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esteira de produção da DGSUAS</li> <li>Conseguir manter atualizado o repositório</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do conteúdo – MAR/25</li> <li>Publicação – MAR/25</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar cartilha com informações sobre o CEBAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área técnica com apoio da ouvidoria</li> <li>Contrato de impressão</li> <li>Divulgação junto aos parlamentares (CN)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orçamento para impressão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicação – MAR/25</li> </ul>



**OBRIGADO A TODOS(AS)**

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS