



CARTÃO SOCIAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

OBJETIVOS

- Prestar informações e recomendações sobre o Cartão Social Bolsa Família;
- Apresentar os principais processos envolvidos na administração de cartões do Programa Bolsa Família (PBF).

PROGRAMA

Bolsa Família

NOME DO BENEFICIÁRIO

12345678909 01

FUNDAMENTOS LEGAIS

- Fundamentos legais que mencionam o cartão social do PBF:
 - Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004;
 - Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004;
 - Decreto nº 7.013, de 19 de novembro de 2009.
 - Portaria 555, de 11 de novembro de 2005;
 - Portaria 344, de 21 de outubro de 2009
 - Instrução Operacional nº 12, de 03 de fevereiro de 2006.

CARTÃO SOCIAL BOLSA FAMÍLIA

- O Cartão Social Bolsa Família é composto por:
 - Logomarca do Governo Federal;
 - Logomarca do Programa;
 - Nome e número de Identificação Social (NIS) do responsável pela unidade familiar;
 - Tarja magnética com o registro do NIS no verso.



O CARTÃO SOCIAL BOLSA FAMÍLIA

- É um cartão magnético personalizado, emitido para o Responsável Familiar, utilizado para realizar o saque integral dos benefícios do PBF em toda a rede Caixa;
- É o principal meio de identificação do beneficiário com o PBF.
- Além do saque dos benefícios, permite também acesso a outros serviços vinculados à plataforma social (funcionalidades).

OUTRAS FUNCIONALIDADES DO CARTÃO SOCIAL BOLSA FAMÍLIA

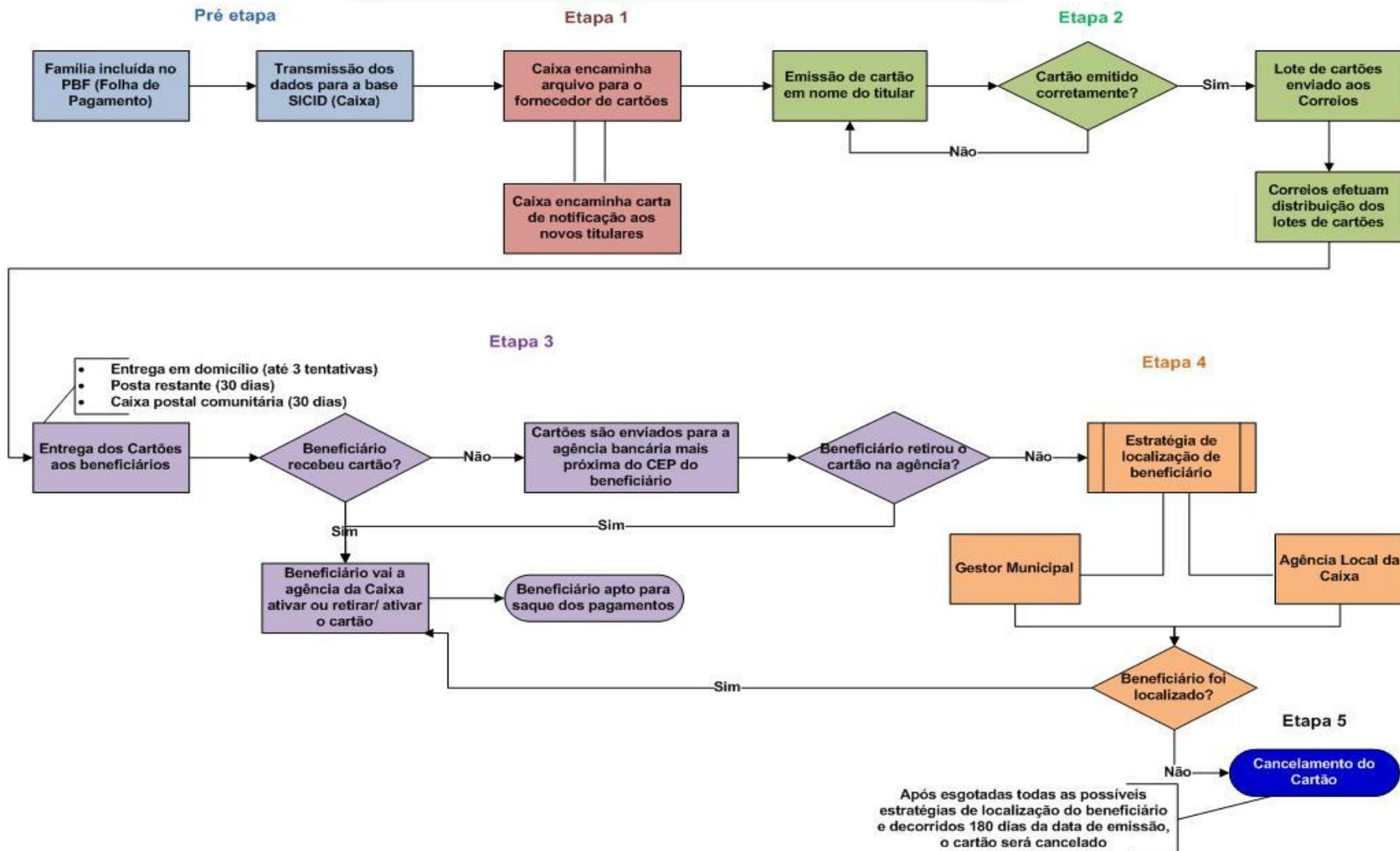
- Por meio do Cartão Social Bolsa Família o beneficiário tem acesso aos seguintes serviços e consultas, do agente operador CAIXA:
 - Recebimento do Seguro-Desemprego;
 - Recebimento de Abono Salarial;
 - Consulta a extratos do FGTS, e
 - Consulta a saldos e saques do PIS.

ADMINISTRAÇÃO DE CARTÕES SOCIAIS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

- A administração de Cartões do Bolsa Família envolve várias etapas, processos e procedimentos (emissão, distribuição, entrega, ativação e cancelamento) de cartões sociais do Bolsa Família necessários para que os beneficiários do Programa recebam o Cartão Social Bolsa Família e possam sacar os seus benefícios financeiros.

FLUXOGRAMA DE PROCESSOS E ETAPAS DA ADMINISTRAÇÃO DE CARTÕES SOCIAIS DO BOLSA FAMÍLIA

Fluxograma dos processos da Administração do Cartão Social do PBF



BOLSA FAMÍLIA

PROCESSOS E ETAPAS DA ADMINISTRAÇÃO DO CARTÃO SOCIAL BOLSA FAMÍLIA

PRÉ-ETAPA

- Inclusão de uma nova família na folha de pagamento do Programa Bolsa Família.
- Transmissão dessa informação ao Sistema Cartão do Cidadão (SICID) da CAIXA;
- Envio de notificação alertando o beneficiário que em breve receberá o cartão PBF (operação ainda não implementada)

ETAPA 1

Solicitação da emissão do cartão (1ª via)

- Envio de dados, por transmissão eletrônica, diretamente do sistema da CAIXA para o sistema do fornecedor de cartões contratado;

ETAPA 2

Confecção e Emissão dos Cartões

- Caixa envia informações para empresa responsável pela confecção dos cartões;
- Empresa emite os cartões de pagamentos em nome dos titulares do benefício.

ETAPA 2.1

Distribuição dos Cartões

- A empresa responsável pela confecção dos cartões envia os lotes emitidos aos Correios para procederem à distribuição;
- De acordo com a capacidade operacional existente nos municípios, os Correios utilizam três modalidades de entrega:
 - Entrega domiciliar.
 - Posta-restante (*adotada onde não há entrega domiciliar*);
 - Caixa Postal comunitária (*adotada onde não há entrega domiciliar*)

ETAPA 3

Entrega do Cartão Social BF

Envio de correspondência aos beneficiários contendo:

- Cartão Social Bolsa Família;
- Termo de Responsabilidade;
- Impresso (“berço”) contendo informações importantes sobre o Programa Bolsa Família (funcionamento, calendário de pagamento, responsabilidades das famílias e os meios para entrar em contato com o MDS e a CAIXA).

ETAPA 3

Entrega do Cartão Social BF

- Na entrega domiciliar (carteiro) é necessária a presença do responsável familiar no domicílio para receber a correspondência – ou de uma pessoa maior de 18 anos, caso não seja o RF - para assinar o comprovante de recebimento.
- Os Correios fazem 3 tentativas de entrega;
- Em caso de insucesso nessas tentativas, os cartões não entregues são enviados à agência da CAIXA mais próxima da residência do beneficiário ou a Agência de relacionamento do município;

ETAPA 3

Entrega do Cartão Social BF

- Nas modalidades posta-restante ou caixa postal comunitária, os Correios mantêm os cartões em suas agências ou correspondentes postais à disposição do responsável familiar por 20 dias;
- Os cartões não retirados nesse prazo são enviados à agência da CAIXA mais próxima da residência do beneficiário.

ETAPA 3.1

Ativação do Cartão Social

- Com o cartão em mãos, o beneficiário deve ir à agência da Caixa mais próxima de sua residência para:
 - Cadastrar a senha; e
 - Assinar o termo de responsabilidade de uso do cartão.
 - A senha a ser cadastrada é composta por 6 dígitos numéricos e deve ser mantida sempre em sigilo pelo beneficiário.

ETAPA 4

Localização do Beneficiário

- Nos casos de não entrega do cartão social do BF, as prefeituras devem atuar de forma pró-ativa, em parceria com a CAIXA, para localização dos beneficiários, entrega do cartão e ativação da senha.
- As gestões municipais devem iniciar uma interlocução com o Gerente-geral da agência de vinculação da CAIXA, responsável pelo relacionamento institucional com o poder executivo local, no intuito de obter informações sobre a situação de cartões no Município.

ETAPA 5

Cancelamento do Cartão Social

- Em caso de perda, roubo, extravio e dano;
- Morte do titular, alteração no nome do titular (casamento, reconhecimento tardio de paternidade), devolução voluntária;
- 120 dias após o cancelamento do benefício.

ETAPA 6

Devolução voluntária do cartão

- A devolução do cartão deve ser feita pelo beneficiário **exclusivamente** nas agências da Caixa;
- A devolução voluntária do cartão **não é suficiente** para o beneficiário desligar-se do PBF, que deve também procurar a gestão municipal e entregar um declaração escrita informando sua saída.

SOLICITAÇÃO DA EMISSÃO DA 2ª VIA DO CARTÃO SOCIAL BOLSA FAMÍLIA

- A solicitação de 2ª via do cartão magnético pode ser realizada a qualquer momento pelo beneficiário;
 - Para isso, basta que ele ligue gratuitamente para a Central de Relacionamento da Caixa no telefone **0800 726 0101** ou que se dirija a qualquer agência da Caixa, munido de documento de identidade com foto.
- OBS.:** Caso o cartão tenha sido roubado, perdido ou extraviado, o titular deve requerer o seu cancelamento e, em sequência, a 2ª. via (ou subsequentes) será emitida.

B O L S A
**COMPETÊNCIAS E
RESPONSABILIDADES
DA CAIXA**

COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DA CAIXA

- Produzir os cartões e encaminhá-los à residência dos beneficiários, considerando o endereço constante do Cadastro Único do Governo Federal.
- Atender aos beneficiários do PBF, para cadastramento da senha e ativação do cartão.
- Disponibilizar aos Gestores Municipais os relatórios de novos cartões emitidos e de cartões em estoque na Agência,

COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DA CAIXA

- Receber, registrar e organizar nas Agências, os cartões do Programa Bolsa Família, cujos beneficiários não foram localizados pelos Correios;
- Informar ao gestor municipal sobre a necessidade desse agente promover ações de localização dos beneficiários com o objetivo de viabilizar a entrega do cartão e proceder o cadastramento de senha

COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DA CAIXA

- Comparecer aos locais pré-estabelecidos na estratégia local para entrega do cartão e cadastramento da senha, desde que haja um estoque mínimo de **50** (cinquenta) cartões;
- Registrar em instrumentos especificados, a realização da comunicação à Prefeitura e os resultados da ação local de entrega , quando realizada;
- Comunicar ao MDS caso haja dificuldades em estabelecer parcerias locais para a realização das ações de entregas de cartões sociais

B O L S A
Família
COMPETÊNCIAS E
RESPONSABILIDADES
DO GESTOR LOCAL

CADASTRAMENTO E ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

- Realizar o cadastramento da Família no Cadastro Único.
- Manter sempre atualizado o cadastro das famílias beneficiárias ou não.

LOCALIZAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

- Definir estratégias para localização dos beneficiários como:
 - Articulação com as secretarias municipais de educação, saúde e assistência social para delineamento das estratégias de busca ativa ou de comunicação na comunidade;
 - Visitas domiciliares;

LOCALIZAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

- Entrega de carta aos componentes da família (crianças e adolescentes), nas escolas que frequentam, dirigida ao titular e informando-o sobre a existência do cartão retido na agência;
- Contato por telefone, caso o número conste no CadÚnico;
- Outras alternativas identificadas pelo município (comunicação em rádio, auxílio de agentes de saúde para localização do titular e sua família, eventos, etc)

UTILIZAÇÃO DO SIBEC

- O Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec) tem como objetivo disponibilizar as informações necessárias para operacionalização da gestão dos benefícios do Programa Bolsa Família.
- É um importante instrumento de apoio à gestão municipal do PBF

FUNCIONALIDADES DO SIBEC NA LOGÍSTICA DE CARTÕES

- Acompanhar a evolução de entrega e ativação de cartões aos beneficiários por meio dos relatórios disponíveis (telas A1 e A2);
- Consultar a situação de cartões e de senha de uma família pelo NIS (telas B1 e B2).

TELA A1

- SIBEC
- INFRA-ESTRUTURA
- CONSULTA
- MANUTENCAO
- RELATORIO
 - ANALITICO
 - SINTETICO
- CONSULTA RELATORIOS E ARQUIVOS



Menu **CAIXA**

Consulta relatórios e arquivos 09.03-1

Relatório: Relatórios

Programa social: Programas sociais

Grupo de programas sociais: Grupos de programas sociais

Abrangência

- Brasil
 - Por UF
 - Por Município
- UF
 - UF -
- Município
 - UF -
 - Municípios
- EN
 - EN
- PV
 - EN
 - PV

LISTAR VOLTAR ?

TELA A2

Menu

CAIXA

Consulta relatórios e arquivos 09.03-1

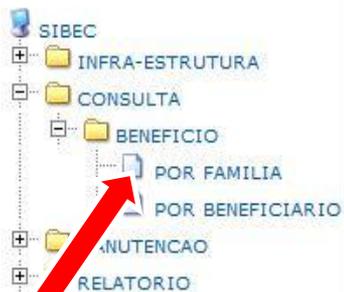
Relatório	RELATORIO ANALITICO DE CARTOES NAO-ENTREGUES POR MUNICIPIO
Programa social	----- Relatórios -----
Grupo de programas sociais	RELATORIO ANALITICO DE SITUACAO DE BENEFICIOS - SOLICITACAO
Abrangência	RELATORIO ANALITICO DE CARTOES NAO-ENTREGUES POR MUNICIPIO
	RELATORIO ANALITICO DE SITUACAO DE BENEFICIOS AUTOMATICO
	RELATORIO ANALITICO MONITORAMENTO DE MANUTENCAO DE USUARIOS
	RELATORIO ANALITICO DE CARTOES EMITIDOS POR MUNICIPIO
	USUARIOS SIBEC INTERNET
	RELATORIO ANALITICO DE FOLHA DE PAGAMENTO POR UF/MUNICIPIO
	RELATORIO ANALITICO DE BENEFICIOS NAO-PAGOS
	RELATORIO SINTETICO DE SITUACAO DE BENEFICIOS - SOLICITACAO
	RELATORIO SINTETICO DE CARTOES EMITIDOS
	- UF -
<input type="radio"/>	Município
	- UF -
	----- Municípios -----
<input checked="" type="radio"/>	EN
	----- EN -----
<input type="radio"/>	PV
	----- EN -----
	----- PV -----

LISTAR

VOLTAR



TELA B1



CAIXA

Menu

Consulta benefício – por beneficiário 04.01.03-1

NIS do beneficiário

Nome do beneficiário

Programa social Programas sociais

TELA B2

https://www.beneficiosociais.caixa.gov.br - SIBEC - Sistema de Benefícios ao Cidadão :: CAIXA - Microsoft Internet Explorer pr

CARTÃO BOLSA FAMÍLIA

Nome do resp. legal: JOSE HENRIQUE BATISTA NIS do resp. legal: 16301300662

INFORMAÇÕES DO CARTÃO

Via	Situação	Data da situação	Motivo da situação	Data da emissão	Data da ativação
1	ATIVO	31/08/2006		21/07/2006	31/08/2006

INFORMAÇÕES DA SENHA

Situação da senha	Data situação
ATIVA	31/08/2006

INFORMAÇÕES DA ENTREGA

Entrega no domicílio

Logradouro	Bairro	Município	UF	CEP
CAM SALVADOR GOMES ARACUI 43	COMJ RESID FRANCISCO DE SOUZA OLMO	CASTELO	ES	29360000

Entrega na agência

Código da agência	Nome da agência

FECHAR

BOLSA Família

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O GESTOR MUNICIPAL



OUTROS MEIOS PARA SAQUE DO BENEFÍCIO

- Os beneficiários do Programa Bolsa Família podem realizar o saque das parcelas de benefícios utilizando também:
 - Cartão Bancário Bolsa Família;
 - Cartão Cidadão Caixa*; e,
 - Guia de Pagamento Bancário
- Para maiores informações sobre estes meios de saque consulte a apresentação de pagamento e/ou a CAIXA.

(*) O MDS está negociando com a Caixa a inativação do saque de benefícios do PBF por meio deste Cartão

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- O cartão é de uso pessoal e intransferível;
- Ninguém, além do titular do benefício, poderá cadastrar a senha, utilizar o cartão ou retê-lo por qualquer motivo;
- É proibida, em qualquer hipótese, a retenção, cobrança de taxas e venda dos cartões.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- O fato de o beneficiário ter o cartão social do PBF não significa que a família continue elegível para receber o benefício financeiro, uma vez que ela já pode ter sido desligada do Programa e ainda estar de posse do cartão;
- O gestor municipal não pode manusear cartões do PBF, inclusive nas devoluções voluntárias.

PARA TIRAR DÚVIDAS SOBRE O CARTÃO BOLSA FAMÍLIA

- O Gestor local pode tirar dúvidas sobre a logística e o uso do cartão Bolsa Família no atendimento CAIXA para gestores, no telefone 0800 726 0104, disponível nos dias úteis do mês. O nº 0800 726 0101 atende aos beneficiários;

PARA TIRAR DÚVIDAS SOBRE O CARTÃO BOLSA FAMÍLIA

- Ouvidoria CAIXA 0800 725 7474;
- O MDS também disponibiliza uma Central de Relacionamento com os Gestores pelo telefone (61) 3433-1500 e a Ouvidoria 0800 707 2003.

PARA SABER MAIS

Publicações sobre o cartão PBF, acesse:

- www.mds.gov.br/bolsafamilia/menu_superior/manuais-e-publicacoes-1
 - Manual do Sibec;
 - Manual de Gestão de Benefícios do MDS;
- www.mds.gov.br/bolsafamilia/menu_superior/informe-pbf/informe-pbf-gestores
 - Informativos nº. 42, 43, 58, 65, 87, e 102.

Muito obrigado!

Tel: 61 3433-1500

0800-707-2003

bolsa.familia@mds.gov.br

cadastrounico@mds.gov.br



B O L S A Família

Ministério do Desenvolvimento Social
e Combate à Fome