



MINISTÉRIO DA CIDADANIA  
DEPARTAMENTO DO CADASTRO ÚNICO

Instrução Operacional N° 2/2019 - SAGI

Brasília-DF, 03 de dezembro de 2019.

Estabelece procedimentos para identificação e tratamento de cadastros atingidos por fraudes cibernéticas no Sistema de Cadastro Único.

## 1. INTRODUÇÃO

1.1. O Ministério da Cidadania (MC) e a Caixa Econômica Federal (CAIXA) realizam diversos monitoramentos e aprimoramentos relativos à segurança do Sistema de Cadastro Único com o objetivo de identificar e inibir a ocorrência de fraudes cibernéticas conduzidas, em sua maioria, por quadrilhas especializadas, e que possam levar à concessão ou à manutenção indevida de benefícios sociais.

1.2. Em muitos casos, eventuais ataques de fraudadores (*hackers*) ao Sistema de Cadastro Único são identificados pelos operadores municipais e trazidos ao conhecimento do Governo Federal. Trata-se de registros que foram criados ou adulterados por fraudadores sem conhecimento das famílias ou das equipes municipais e em prejuízo destas. Nesses casos, as inclusões e/ou alterações cadastrais efetuadas no Sistema de Cadastro Único para algumas pessoas ou famílias não foram efetivamente realizadas pelos operadores e entrevistadores vinculados às gestões municipais, e não possuem amparo em documentação assinada pelos Responsáveis Familiares.

1.3. Hoje, quando identificados, esses casos são avaliados pela CAIXA para apurar se ocorreu fraude cibernética e encaminhados para a Polícia Federal para identificação e responsabilização dos criminosos. Apenas ao final dessa apuração, os registros fraudados são excluídos do Sistema de Cadastro Único pela CAIXA sob demanda do Ministério da Cidadania.

1.4. Ressalta-se que os casos de fraude cibernética não se confundem com as ações de Averiguação Cadastral ou de Fiscalização do Programa Bolsa Família, pois não há participação das famílias nem de agentes públicos.

1.5. Dessa forma, a presente Instrução Operacional tem como objetivo estabelecer procedimentos a serem adotados pelos Municípios e pelo Distrito Federal sempre que ocorrer algum caso de suspeita de fraude cibernética no Sistema de Cadastro Único.

## 2. PROCEDIMENTOS DAS GESTÕES MUNICIPAIS

2.0.1. A gestão municipal do Cadastro Único pode identificar que foram realizadas operações suspeitas de fraude cibernética no Sistema de Cadastro Único a partir de várias formas, dentre elas:

- Reclamação de uma ou mais famílias que identificaram informações incorretas em seu cadastro, principalmente de composição familiar, local de domicílio e renda;
- Identificação de cadastros atípicos em consulta à base de dados ou ao Sistema de Cadastro Único;
- Reclamação dos operadores do Cadastro Único de recebimento de e-mails suspeitos solicitando recadastramento de senhas e dados necessários para acesso ao Sistema de Cadastro Único;
- Identificação de operadores e entrevistadores estranhos à gestão municipal a partir de consulta aos relatórios disponíveis no Sistema de Cadastro Único, Cecad e outros;
- Identificação de quantitativo atípico de operações feitas por operadores e entrevistadores a partir de consulta aos relatórios disponíveis no Sistema de Cadastro Único, Cecad e outros, notadamente em períodos fora do horário de expediente de trabalho da gestão municipal.

### 2.1. VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL

2.1.1. Diante da suspeita de ocorrência de fraude cibernética, a **primeira ação** da gestão municipal é **identificar em seus arquivos os registros documentais dos cadastros afetados**. Deve-se localizar os formulários ou as folhas-resumo do Cadastro Único assinados pelo Responsável Familiar (RF).

2.1.2. **Caso os documentos não sejam localizados** e não exista justificativa para isso no município (por exemplo, os formulários e as folhas-resumo foram perdidos em algum incidente como incêndio ou alagamento ou já foram descartados), o município pode fazer algumas verificações adicionais para auxiliar na constatação da ocorrência de fraude:

- a) Verificar se o endereço da família registrado no Sistema de Cadastro Único possui localidade ou logradouro existentes no município. Por exemplo, a localidade registrada é "Liberdade", porém o município não possui bairro com essa denominação;
- b) Analisar a documentação e os dados pessoais registrados para os componentes da família e identificar se existe alguma inconsistência. Por exemplo, mãe com idade incompatível em relação aos filhos cadastrados;
- c) Verificar a data e o horário do cadastramento/alteração cadastral para se identificar se ocorreram fora do período de funcionamento da gestão. Por exemplo, um cadastro efetuado em 25 de dezembro, quando o setor do Cadastro Único estava de recesso; etc.

2.1.3. A inexistência de documentação assinada pela família juntamente com a identificação de elementos como os citados acima auxiliarão o município a constatar a ocorrência de fraude cibernética.

2.1.4. **Se localizados os formulários ou as folhas-resumo do Cadastro Único**, deve-se comparar as informações contidas nesses documentos com as informações registradas no Sistema de Cadastro Único. Essa comparação tem como objetivo principal verificar:

- a) Se o RF da família continua o mesmo ou se foi substituído ou excluído indevidamente;
- b) Se a composição da família é a mesma registrada no formulário ou se é diferente (como por exemplo se houve inclusão ou exclusão indevida de pessoas); e
- c) Se o domicílio da família permanece o mesmo que está registrado no formulário da família.

**ATENÇÃO:** É importante lembrar, durante essa verificação, que pessoas e famílias podem ser transferidas regularmente, inclusive para outros municípios. Se houver dúvida quanto à regularidade da transferência, o município pode conferir os formulários das famílias de destino das pessoas transferidas ou pode entrar em contato com o município de destino para se certificar de que as transferências foram realmente realizadas por aquela gestão municipal.

### 2.2. VERIFICAÇÃO JUNTO AOS OPERADORES

2.2.1. Se não forem encontrados os formulários ou folhas-resumo das famílias ou se forem identificadas as diferenças citadas entre o documento assinado pela família e as informações constantes do Sistema de Cadastro Único, a gestão municipal deve realizar a **segunda ação** que tem como foco **verificar se o operador municipal reconhece ou não ter alterado o cadastro da família**.

2.2.2. Ao apurar se o operador realizou de fato o cadastramento ou alteração cadastral na família afetada, o município deverá verificar se:

2.2.3. O profissional agiu regularmente, ou seja, se cadastrou ou atualizou devidamente os dados da família;

2.2.4. O operador não reconhece ter realizado essas operações e a gestão municipal confirma essa informação, sendo provável a ocorrência de uso indevido de login e senha por terceiros; ou

2.2.5. O operador teve conduta indevida por erro ou má-fé.

2.2.6. Caso seja **constada conduta indevida do operador por má-fé**, a gestão municipal deverá instaurar sindicância ou processo administrativo disciplinar e, caso tenha havido pagamento indevido de benefícios do Programa Bolsa Família, comunicar à Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc), conforme dispõe o art. 35, inciso II, do Decreto nº 5.209, de 2004. Além disso, se houver evidências de omissão ou prestação de informações inverídicas pela família, o município deve atuar conforme prevê o art. 23 da Portaria MDS nº 177, de 16 de junho de 2011, e, constatando má fé por parte da família, deverá efetuar a exclusão cadastral, conforme prevê o inciso III do art. 18.

2.2.7. **Nas hipóteses em que o operador registrado no Sistema de Cadastro Único não trabalhe na gestão municipal, não reconheça as operações de inclusão ou alteração cadastral ou tenha se desligado da gestão do Cadastro Único**, o município deverá adotar de **maneira imediata** alguns procedimentos de segurança da informação, detalhados na seção “4 - Procedimentos de Segurança da Informação” desta Instrução Operacional.

2.2.8. Todas as constatações devem ser registradas em parecer elaborado por servidor vinculado à gestão municipal (modelo sugestivo consta no Anexo I dessa Instrução Operacional), contendo todas as informações sobre como a fraude foi identificada, quais os procedimentos de checagem realizados e identificando o tratamento a ser dado aos registros fraudados, como será explicado a seguir.

### 2.3. TRATAMENTO DOS REGISTROS FRAUDADOS

#### 2.3.1. CORREÇÃO DOS REGISTROS ADULTERADOS

2.3.2. Tendo constatado que cadastros de famílias do município foram alterados indevidamente em razão de fraude cibernética, a gestão municipal deve convocar as famílias para possibilitar a correção das informações. Para tanto, é necessário localizar a família e realizar uma nova entrevista de atualização cadastral com o Responsável Familiar.

2.3.3. Ao atualizar os dados da família no Sistema de Cadastro Único, se for necessário excluir uma pessoa que tenha sido incluída indevidamente na família, o operador deve selecionar a pessoa e clicar na opção “Exclusão de pessoa”. O operador deve selecionar entre os “motivos para exclusão da pessoa” a opção “Averiguação - Suspeita de Fraude Identificada pelo Município”.

2.3.4. Também é necessário que a gestão municipal elabore parecer com o relato sobre o caso e o procedimento adotado (modelo no Anexo I) e preencher as informações sobre o parecer no Sistema de Cadastro Único: número do parecer, data de emissão e CPF do servidor público que o elaborou. Depois, o operador deve clicar em “Associar” para aparecer o nome do servidor e preencher a UF e o município. Após preencher as informações, o operador deve clicar em “Confirmar” para excluir a pessoa, conforme tela abaixo:

## Exclusão da Pessoa

### Dados da Pessoa

N de Ordem	NIS	Nome da Pessoa	Parentesco
1	██████████	████████████████████	

### Motivos para exclusão da Pessoa

Falecimento da pessoa

Desligamento da pessoa daquela família

Solicitação da pessoa

Decisão judicial

**Averiguação - Suspeita de Fraude Identificada pelo Município**

Número do Parecer:  Data de Emissão:

CPF do Servidor Público:   Nome do Servidor Público: Informe o CPF para consultar

UF:  Município:

2.3.5. Após a exclusão de pessoa pelo motivo “Averiguação - Suspeita de Fraude Identificada pelo Município”, esta informação ficará registrada no Sistema de Cadastro Único conforme telas abaixo:

## Visualizar Família

Dados da Família		Ações para esta Família	
Código familiar: [REDACTED]		- Histórico da Família	
Data da inclusão da família: 03/12/2019	Estado cadastral da família: <a href="#">EXCLUÍDO</a>	- Consultar Ocorrências	
Data de Atualização: 03/12/2019	Migrado: NÃO	- Consultar Endereço Remanescente	
Cadastro válido: NÃO SE APLICA	Cadastro atualizado: NÃO SE APLICA	- Trocar de Responsável Familiar	
Renda per capita: R\$ 0,00	Pendência: NÃO		

  

Consulta de Motivo de Exclusão da Pessoa					
Informações da Exclusão da Pessoa					
Nome da Pessoa	NIS	ELO	Parentesco	Estado Cadastral	Cadastro válido
MARIA [REDACTED]			RESPONSÁVEL FAMILIAR	EXCLUÍDO	NÃO SE APLICA

  

Motivo da Exclusão	Data da Exclusão	CPF do Operador
<a href="#">▶ Averiguação - Suspeita de fraude - Identificada pelo Município</a>	03/12/2019	[REDACTED]

[VOLTAR](#) [IMPRIMIR](#)

## Visualizar Família

Dados da Família		Ações para esta Família	
Código familiar: [REDACTED]		- Histórico da Família	
Data da inclusão da família: 03/12/2019	Estado cadastral da família: <a href="#">EXCLUÍDO</a>	- Consultar Ocorrências	
Data de Atualização: 03/12/2019	Migrado: NÃO	- Consultar Endereço Remanescente	
Cadastro válido: NÃO SE APLICA	Cadastro atualizado: NÃO SE APLICA	- Trocar de Responsável Familiar	
Renda per capita: R\$ 0,00	Pendência: NÃO		

  

Consulta de Motivo de Exclusão da Pessoa					
Informações da Exclusão da Pessoa					
Nome da Pessoa	NIS	ELO	Parentesco	Estado Cadastral	Cadastro válido
[REDACTED]			RESPONSÁVEL FAMILIAR	EXCLUÍDO	NO SE APLICA

  

Motivo da Exclusão	Data da Exclusão	CPF do Operador
<a href="#">▶ Averiguação - Suspeita de fraude - Identificada pelo Município</a>	03/12/2019	[REDACTED]

  

**Parecer da Gestão Municipal do Cadastro Único:**

Data de Emissão: 03/12/1950  
Número do Parecer: 007858753  
CPF do Servidor Público: [REDACTED] Nome: [REDACTED]  
UF: RN Município: AGUA NOVA

2.3.6. No processo de atualização cadastral junto ao RF, o município também deverá efetuar outras ações que se façam necessárias, como a inclusão de pessoas, a substituição de RF, caso esse tenha sido substituído ou excluído indevidamente, e a atualização de todos os dados conforme a situação atual da família.

### 2.4. EXCLUSÃO DE CADASTROS DE FAMÍLIA INEXISTENTE

2.4.1. Tendo constatado que cadastros de famílias inteiras foram incluídos indevidamente em razão de fraude cibernética, ou seja, as famílias são inexistentes, a gestão municipal deverá excluir as famílias no Sistema de Cadastro Único. Para fazer isso, o operador deve localizar a família no Sistema e clicar na aba "Excluir" no quadro "Ações para esta família". Ou poderá acessar a funcionalidade "Gerir família" e, em seguida, selecionar a ação "Excluir família". Após digitar o código familiar, o operador deve selecionar entre os "Motivos para exclusão da família" a opção "Averiguação - Suspeita de Fraude Identificada pelo Município" e depois registrar os dados sobre o parecer elaborado. É necessário que a gestão elabore um parecer (modelo o Anexo I) e o operador preencha todas as informações sobre o parecer no Sistema de Cadastro Único: número do parecer, data de emissão, CPF do servidor público (depois clicar em "Associar" para aparecer o nome do servidor), UF e Município.

2.4.2. Após a exclusão de família pelo motivo "Averiguação - Suspeita de Fraude Identificada pelo Município", esta informação ficará registrada no Sistema de Cadastro Único conforme telas abaixo:

### Visualizar Família

Dados da Família		Ações para esta Família
Código familiar: [REDACTED]		- Histórico da Família
Data da inclusão da família: 14/12/2018	Estado cadastral da família: <a href="#">EXCLUÍDO</a>	- Consultar Ocorrências
Data de Atualização: 09/05/2019	Migrado: NÃO	- Consultar Endereço Remanescente
Cadastro válido: SIM	Cadastro atualizado: SIM	- Trocar de Responsável Familiar
Renda per capita: R\$ 10,00	Pendência: NÃO	

  

Consulta de Motivo de Exclusão da Família			
Informações da Exclusão da Família			
Código Familiar	Data da Exclusão	CPF do Operador	Motivo da Exclusão
[REDACTED]	03/12/2019	[REDACTED]	Averiguação - Suspeita de fraude - Identificada pelo Município

  

Data de Emissão: 05/05/2019  
 Número do Parecer: 000000123  
 CPF: [REDACTED] Nome: [REDACTED]  
 UF: RN Município: BREJINHO

Informações da Exclusão das Pessoas da Família					
Nome da Pessoa	NIS	ELO	Parentesco	Estado Cadastral	Cadastro Válido
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	RF	EXCLUÍDO	SIM
Motivo da Exclusão		Data de Exclusão	CPF do Operador		
<a href="#">Averiguação - Suspeita de fraude - Identificada pelo Município</a>		03/12/2019	[REDACTED]		

  

Parecer da Gestão Municipal do Cadastro Único:  
 Data de Emissão: 05/05/2019  
 Número do Parecer: 000000123  
 CPF do Servidor Público: [REDACTED] Nome: [REDACTED]  
 UF: RN Município: BREJINHO

Nome da Pessoa	NIS	ELO	Parentesco	Estado Cadastral	Cadastro Válido
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	CONJUGE OU COMPANHEIRO(A)	EXCLUÍDO	SIM
Motivo da Exclusão		Data de Exclusão	CPF do Operador		
<a href="#">Averiguação - Suspeita de fraude - Identificada pelo Município</a>		03/12/2019	[REDACTED]		

### **ATENÇÃO**

O parecer elaborado pelo servidor vinculado à gestão municipal deve ser arquivado juntamente com o formulário e demais documentos da família por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

Todos os casos excluídos pelo motivo "Averiguação – Suspeita de Fraude" serão analisados mensalmente pela CAIXA, a partir de extrações mensais da base do Cadastro Único, para que os casos sejam encaminhados à Polícia Federal para apuração da fraude e responsabilização dos envolvidos.

### 3. PROCEDIMENTOS DA GESTÃO FEDERAL

3.1. Além dos procedimentos acima descritos a serem realizados pelas gestões municipais, a gestão federal do Cadastro Único, executada pelo Departamento do Cadastro Único do Ministério da Cidadania, também poderá efetuar a exclusão em lote de famílias ou de pessoas pelo motivo "Averiguação - Suspeita de Fraude".

3.2. Essas exclusões, a serem feitas pela CAIXA a pedido do Ministério da Cidadania, serão excepcionais e poderão ser usadas para tratamento de fraudes identificadas pelo monitoramento sistemático realizado mensalmente pela CAIXA, de denúncias recebidas pela CAIXA e de fraudes realizadas diretamente no Cadastro NIS que refletirem no Cadastro Único.

3.3. Para casos suspeitos de fraudes identificados no processo de monitoramento sistemático ou recebidos via denúncia, a CAIXA poderá consultar os municípios atingidos para obter mais informações sobre os casos identificados. Se for confirmada pelo município a ocorrência de fraude cibernética, ou caso o município não responda as solicitações da CAIXA em até 15 dias, os cadastros serão excluídos e os casos encaminhados para apuração da Polícia Federal.

3.4. No caso de exclusão por "Averiguação - Suspeita de Fraude" realizadas pelo Governo Federal, tanto para o cadastro de família quanto para a exclusão do cadastro de pessoa, estas operações ficarão registradas no Sistema de Cadastro Único com a informação "Exclusão realizada pelo sistema" no campo CPF do Operador.

- Exclusão da família:

## Visualizar Família

Dados da Família		Ações para esta Família
Código familiar: [REDACTED]		- Histórico da Família
Data de inclusão da família: 01/04/2016	Estado cadastral da família: <b>EXCLUÍDO</b>	
Data de Atualização: 19/04/2018	Migrado: NÃO	
Cadastro válido: SIM	Cadastro atualizado: NÃO SE APLICA	
Renda per capita: R\$ 33,00	Pendência: NÃO	

  

Consulta de Motivo de Exclusão da Família			
Informações da Exclusão da Família			
Código Familiar	Data da Exclusão	CPF do Operador	Motivo da Exclusão
[REDACTED]	08/12/2018	Exclusão realizada pelo sistema	Averiguação - Suspeita de fraude

- Exclusão da Pessoa:

Nome da Pessoa	NIS	ELO	Parentesco	Estado Cadastral	Cadastro Válido
VILMA	[REDACTED]	[REDACTED]	RF	EXCLUÍDO	SIM
Motivo da Exclusão		Data de Exclusão	CPF do Operador		
Averiguação - Suspeita de fraude		08/12/2018	Exclusão realizada pelo sistema		

## 4. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.0.1. A existência de cadastros que tiveram inclusões e/ou alterações não confirmadas pelo município pode ter relação com a utilização de credenciais de acesso (logins, e-mails e senhas) de usuários do Sistema de Cadastro Único obtidas de forma indevida.

4.0.2. Apesar de que algumas medidas importantes de segurança foram implementadas no Sistema de Cadastro Único, como o acesso com autenticação em duas etapas em junho de 2018, é fundamental que a gestão municipal do Cadastro Único use as funcionalidades de controle de acesso do Sistema e adote medidas que impeçam possíveis fraudes e acessos indevidos às informações do Cadastro Único.

### 4.1. Desconexão de Perfil de Usuário

4.1.1. Caso seja identificado que ocorreram acessos ou manutenções indevidas a partir do login de algum operador do município, a gestão municipal deverá realizar imediatamente a desconexão do perfil do usuário. A desconexão do perfil é o recurso que permite ao Usuário Máster retirar uma permissão de acesso dada anteriormente a um usuário final. Essa opção também deverá ser utilizada para o usuário final que está afastado temporariamente e para aquele que foi destituído definitivamente de suas funções.

4.1.2. Para realizar a desconexão do perfil de determinado usuário final, o Usuário Máster deverá acessar a funcionalidade "Administrar Usuários", conforme orientado a seguir:

- Já conectado ao Sistema de Cadastro Único, o Usuário Máster deverá selecionar a funcionalidade ADMINISTRAR USUÁRIOS e, em seguida, clicar na opção AQUI, disponibilizada na aba PERMISSONAMENTO:

- Automaticamente o Usuário Máster será redirecionado para o SISGR, sistema onde é feita a atribuição de perfis para os operadores, no qual deverá selecionar o sistema **SIDUN – Cadastro Único 7**:

- O Usuário Máster deverá então informar o número do NIS ou CPF do usuário final e clicar em "Buscar":

- Em seguida, o sistema exibirá os perfis habilitados para o usuário, conforme tela abaixo:

Código	Grupo	Nome	Autorização			Data		Hora		Master
			Usuário	Gestor	Repasso	Início	Fim	Início	Fim	
POUN003		CONSULTA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN004		MAN CAD VAR SOCIAIS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN005		MAN CAD TD VARIÁVEIS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN006		GESTOR MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN007		GERIR FAMÍLIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- Para retirar o permissionamento de acesso do usuário final, o Usuário Máster deverá selecionar o(s) perfil(is) do usuário final que deseja excluir na coluna “Usuário” e clicar no botão vermelho :



**ATENÇÃO:** O Usuário Máster só poderá excluir um perfil de cada vez. Por isso deverá repetir o processo até remover completamente a permissão de acesso do operador.

- Após selecionar o botão vermelho, o sistema exibirá a mensagem de confirmação do processo de exclusão do perfil, conforme tela abaixo:



#### 4.2. RESTRIÇÃO DE HORÁRIO DE USO

Código	Grupo	Nome	Autorização			Data		Hora		Master
			Usuário	Gestor	Repasso	Início	Fim	Início	Fim	
POUN003		CONSULTA MUNICIPAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN004		MAN CAD VAR SOCIAIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN005		MAN CAD TD VARIÁVEIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN006		GESTOR MUNICIPAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN007		GERIR FAMÍLIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN008		CONSULTA NACIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN009		GESTOR NACIONAL MOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN010		GESTOR NAC CAIXA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
POUN011		CONS PROGRAMAS USUARI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01/01/0001	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Essa funcionalidade permite que o Usuário Master estabeleça o período e o horário em que cada operador poderá utilizar o Sistema de Cadastro Único. Assim, o acesso ao Sistema de Cadastro Único por cada servidor deverá ficar restrito ao horário em que ele realmente atua dentro da gestão municipal do Cadastro Único.

É imprescindível que a prefeitura utilize essa funcionalidade para evitar que seus operadores acessem o Sistema fora do horário de expediente.

#### 4.3. LISTAGEM DOS USUÁRIOS CADASTRADOS PELO MUNICÍPIO

Essa funcionalidade permite que o Usuário Master visualize e faça o download do relatório de operadores cadastrados em seu município.



Conforme a tela acima, ao clicar no segundo link, o Sistema automaticamente redirecionará o Usuário Master para o SISGR, onde será apresentada a relação de usuários municipais cadastrados em seu município, com os dados de identificação (nome e NIS) do operador, assim como o perfil que ele possui para acesso ao Sistema de Cadastro Único.



É importante também que nos casos em que a prefeitura identifique páginas falsas ou e-mails falsos em nome da CAIXA solicitando recadastramento de senhas sem que o usuário tenha solicitado, é importante encaminhar o caso para área de Segurança da CAIXA através do e-mail [abuse@caixa.gov.br](mailto:abuse@caixa.gov.br) .

Reforçamos que nunca, em qualquer hipótese, o usuário do Sistema do Cadastro Único deve informar sua senha e o código autenticador para outra pessoa. Eles são pessoais e intransferíveis.

Adicionalmente, o operador não deve digitar sua senha de acesso em sites - a não ser o do Sistema do Cadastro Único - nem por telefone ou por qualquer outro meio. É prática comum de hackers encaminhar e-mails em nome de uma determinada instituição ou mesmo ligar para prefeituras solicitando senhas de acesso.

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO MUNICÍPIO

5.0.1. No caso de dúvidas relacionadas ao processo de acesso ao Sistema de Cadastro Único ou outras dúvidas de operação do Sistema, o usuário deve entrar em contato com o Suporte Operacional da CAIXA no telefone 0800-726-0104 ou 3004 1104 (regiões metropolitanas). O esclarecimento de dúvidas relacionadas ao processo de cadastramento e gestão do Cadastro Único poderá ser realizado pela Central de Atendimento do Ministério da Cidadania – Disque 121, que funciona inclusive nos fins de semana. O serviço é gratuito.

5.0.2. O horário de atendimento é de 07h às 19h de segunda a sexta-feira, e de 10h às 16h, nos finais de semana e feriados nacionais durante o Calendário de Pagamento do Bolsa Família. O atendimento eletrônico é disponível 24 horas todos os dias da semana.

5.0.3. Está disponível também o canal de chat para atendimento a dúvidas relativas à gestão do Bolsa Família e do Cadastro Único. O novo canal de comunicação encontra-se na página do Fale com o MC ( <http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/contato>), com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. A ferramenta é exclusiva para gestores e técnicos e foi criada com o objetivo de dar agilidade na resposta ao atendimento de demandas.

5.0.4. Para ter acesso direto, clique no link: <http://chatmdsa.call.inf.br/chat-mds/index.php/>

5.0.5. Toda a legislação do Cadastro Único pode ser obtida no sítio do Ministério (<http://www.mds.gov.br>).

**VINÍCIUS DE OLIVEIRA BOTELHO**

Secretário de Avaliação e Gestão da Informação

## ANEXO I – MODELO DE PARECER

### APURAÇÃO DE FRAUDES CIBERNÉTICAS NO SISTEMA DE CADASTRO ÚNICO

Município: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Parecer nº: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Data de emissão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Código Familiar: \_\_\_\_\_

NIS do Responsável Familiar (RF): \_\_\_\_\_

Ações para a apuração da fraude e conclusões da apuração:

Tratamento da fraude:

( ) Exclusão da família

( ) Correção do cadastro da família após entrevista com o RF

Data do tratamento da fraude: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Nome do servidor responsável: \_\_\_\_\_

CPF do servidor responsável: \_\_\_\_\_

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Gestor Municipal



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius de Oliveira Botelho, Secretário(a) de Avaliação e Gestão da Informação**, em 05/12/2019, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **6159546** e o código CRC **CD83B0D4**.