

GABINETE DA MINISTRA
PORTARIA Nº 204, DE 8 DE JULHO DE 2011

Disciplina procedimentos relativos ao pagamento e aos cartões de benefícios do Programa Bolsa Família - PBF, incluindo aqueles contratados junto à Caixa Econômica Federal.

A MINISTRA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, combinado com o disposto na Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e CONSIDERANDO o disposto no art. 12 da Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, que atribui à Caixa Econômica Federal a função de Agente Operador do Programa Bolsa Família, mediante remuneração e condições a serem pactuadas com o Governo Federal;

CONSIDERANDO o disposto no art. 22 do Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, alterado pelo Decreto nº 7.013, de 19 de novembro de 2009, que atribui ao Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS competência para disciplinar a operacionalização do pagamento dos benefícios financeiros do Programa Bolsa Família;

CONSIDERANDO os dispositivos do Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a União, por intermédio do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e a Caixa Econômica Federal, na condição de Agente Operador do Programa Bolsa Família, em 30 de março de 2010; e

CONSIDERANDO a necessidade de prover aos Municípios, Estados, rede pública de fiscalização e instâncias de controle social do Programa Bolsa Família, e aos demais interessados, amplo acesso ao conhecimento de procedimentos e informações relativas à administração de pagamento e de cartões do Programa, visando à consecução de suas atribuições, à colaboração entre as esferas de governo e demais agentes envolvidos, ao aumento da transparência das ações sociais e a maior participação da sociedade, resolve:

Art. 1º Fixar normas e procedimentos necessários à administração do pagamento dos benefícios do Programa Bolsa Família - PBF, efetuados pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, divulgar as atividades contratadas junto à Caixa Econômica Federal, Agente Operador do PBF, bem como as atribuições do Gestor Municipal do PBF quanto à administração de pagamento e de cartões do PBF.

§ 1º As atribuições e responsabilidades do Agente Operador do PBF previstas nesta Portaria decorrem de acordo celebrado com a União, por intermédio do MDS, na forma do art. 12 da Lei nº 10.836, de 2004, e do art. 16 do Decreto nº 5.209, de 2004.

§ 2º As atribuições e responsabilidades do Gestor Municipal do PBF previstas nesta Portaria decorrem do Termo de Adesão do Município ao PBF, nos termos da Portaria nº 246, de 20 de maio de 2005.

Art. 2º A administração de pagamento e cartões de benefícios do PBF tem por finalidade a efetiva transferência dos valores referentes aos benefícios financeiros previstos na Lei nº 10.836, de 2004, às famílias beneficiárias do PBF.

Parágrafo único. Para alcance da finalidade citada no caput, compete ao MDS, em articulação com o Agente Operador e com os gestores estaduais e municipais do Programa, a gestão, o acompanhamento, a regulamentação e a coordenação de processos e atividades necessários ao pagamento de benefícios e à entrega de cartões às famílias beneficiárias do PBF, notadamente as seguintes providências:

I - estabelecimento do calendário nacional de pagamentos de benefícios do PBF;

II - definição das modalidades de disponibilização e formas de saque de parcelas mensais devidas às famílias beneficiárias do PBF, dentre aquelas oferecidas pelo Agente Operador;

III - definição e acompanhamento das providências de logística especial de pagamento de benefícios em Municípios desassistidos e em situações de emergência e calamidade pública;

IV - promoção de ações relacionadas ao Projeto de Inclusão Bancária do PBF;

V - estabelecimento de meios de comunicação com as famílias titulares do PBF, a serem utilizados para veicular quaisquer informações relevantes sobre pagamento ou cartões, antes e depois do ingresso das famílias beneficiárias no Programa;

VI - definição de leiaute, de funcionalidades, de procedimentos de entrega e de ativação dos cartões utilizados para saque dos benefícios;

VII - acompanhamento e avaliação da disponibilidade, acesso e uso da rede autorizada ao pagamento de benefícios às famílias do PBF; e,

VIII - solicitação ao Agente Operador de relatórios e bases de dados necessárias ao acompanhamento da administração de pagamento e de cartões, sem prejuízo da produção de informações por outras formas.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Portaria, constituem conceitos inerentes à administração de pagamento e de cartões do PBF:

I - parcela: valor financeiro transferido mensalmente às famílias do PBF, calculado com base nos benefícios a que a família faz jus no momento em que é gerada a folha de pagamento do PBF;

II - contas de pagamento de benefícios: modalidades de contas mantidas pelo Agente Operador para disponibilização de parcelas às famílias (escritural ou especial de depósito à vista) mencionadas nesta Portaria;

III - Município assistido: Municípios que possuem pelo menos um terminal financeiro ativo de pagamento do Agente Operador;

IV - Municípios desassistidos: Municípios que não possuem canais de pagamento do Agente Operador ou cujos canais e/ou terminais existentes estejam temporariamente fora de operação;

V - cartão magnético: principal instrumento de saque das parcelas pela família, sendo emitido em nome do responsável familiar, para movimentação da respectiva conta de pagamento de benefícios, com leiautes e funcionalidades definidas na forma desta Portaria; e

VI - validade da parcela dos benefícios: período de 90 (noventa) dias, contado a partir da disponibilidade da parcela do benefício, segundo o Calendário de Pagamento do PBF, durante o qual o saque dos benefícios pode ser realizado, havendo devolução ao MDS, pelo Agente Operador, dos recursos financeiros não sacados nesse prazo.

Capítulo I

DO CALENDÁRIO DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 4º Cabe ao MDS aprovar o calendário anual de pagamentos dos benefícios financeiros do PBF e o seu leiaute, apresentados pelo Agente Operador.

Parágrafo único. Em caso de necessidade, o calendário de pagamento fixado anualmente poderá ser ajustado pelo MDS.

Art. 5º O calendário deverá ser afixado ou distribuído nos locais de pagamento dos benefícios do Programa, preferencialmente antes do início do pagamento dos benefícios da folha de janeiro de cada ano.

Art. 6º O pagamento de benefícios do PBF é mensal, devendo ocorrer nos últimos 10 (dez) dias úteis de cada mês, respeitando o ordenamento das datas de pagamento das famílias do PBF, com base na sequência dos dígitos verificadores dos Números de Identificação Social - NIS dos Responsáveis Familiares na qualidade de titulares do cartão.

§ 1º O pagamento será antecipado no mês de dezembro, devendo ocorrer até o dia 23.

§ 2º O ordenamento das datas de pagamento terá como base a sequência dos dígitos verificadores dos Números de Identificação Social - NIS dos Responsáveis Legais das famílias beneficiárias, iniciando-se com o final 1 (um) e seguindo em ordem crescente até o final 0 (zero) que virá logo após o final 9 (nove).

Capítulo II

DA REDE AUTORIZADA AO PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 7º O pagamento dos benefícios do PBF poderá ser efetuado nos seguintes canais de pagamento do Agente Operador, observada a regulamentação vigente para sua criação e funcionamento:

I - agências, postos de atendimento bancários ou postos avançados de atendimento - estabelecimentos bancários do Agente Operador;

II - unidades lotéricas - pessoa jurídica responsável pela permissão outorgada pelo Agente Operador para realização de serviços bancários, dentre outros;

III - correspondentes credenciados - estabelecimentos habilitados pelo Agente Operador para realizar operações financeiras autorizadas, entre as quais aquelas relacionadas ao pagamento de benefícios do PBF; e

IV terminais de autoatendimento - equipamentos de automação bancária do Agente Operador.

Art. 8º O Agente Operador do PBF manterá na sede de cada Município, no mínimo, um canal de pagamento, com ao menos um terminal financeiro ativo para realização de saques de benefícios financeiros do PBF, observada a relação máxima de 2.200 (duas mil e duzentas) famílias por terminal ativo em cada Município.

§ 1º A instalação de estabelecimentos próprios ou a contratação de estabelecimentos comerciais para funcionarem como canais de pagamento credenciados é responsabilidade do Agente Operador, observando as exigências regulamentares pertinentes.

§ 2º O MDS poderá solicitar ampliação dos canais de pagamento existentes numa localidade, no intuito de melhoria da qualidade dos serviços necessários ao pagamento de famílias beneficiárias, cabendo ao Agente Operador analisar aspectos legais pertinentes e a viabilidade operacional e econômica do empreendimento, encaminhando sua decisão ao MDS.

Art. 9º O Agente Operador atuará no sentido de evitar e/ou minimizar as seguintes irregularidades nos canais de pagamento:

I - recusa ao pagamento de famílias beneficiárias sem motivo justificado;

II - retenção de valores financeiros a título de cobrança de taxas pela realização de serviço de qualquer espécie;

III - vinculação do pagamento de família beneficiária à aquisição de serviços ou produtos de qualquer natureza;

IV - discriminação no pagamento de famílias beneficiárias, com a fixação de locais ou horários inadequados para atendimento;

V - inoperância de equipamentos ou terminais eletrônicos necessários ao pagamento de famílias beneficiárias;

VI - inexistência de numerário em montante suficiente para o pagamento de famílias beneficiárias;

VII - conivência do canal de pagamento com a realização de pagamentos sucessivos a uma única pessoa portadora de cartões de várias famílias beneficiárias;

VIII - apropriação indevida de cartões pelos canais de pagamento;

IX - descumprimento do calendário de pagamento;

X - inexistência de canais de pagamento suficientes para o pagamento das famílias beneficiárias; e

XI - duração elevada do tempo de permanência das famílias nas filas de atendimento dos canais de pagamento.

§ 1º Sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis, o Agente Operador realizará apurações preliminares, auditoria, sindicância ou inquérito administrativo nos canais de pagamento, sempre que necessário, informando ao MDS sobre as irregularidades identificadas, no que se refere ao pagamento de famílias beneficiárias.

§ 2º Dentre outras medidas possíveis, o Agente Operador poderá realizar a notificação dos correspondentes não bancários ou unidades lotéricas para a restituição dos prejuízos causados, ou, caso necessário, poderá proceder ao cancelamento da concessão do serviço.

Art. 10. O Agente Operador monitorará e manterá o encaixe total (volume de numerário) dos canais de pagamento, em cada dia do calendário de pagamentos nos Municípios, em patamares adequados ao atendimento das famílias beneficiárias.

Art. 11. Queixas, reclamações e denúncias sobre as irregularidades descritas no artigo 9º devem ser levadas à Ouvidoria do Agente Operador ou do MDS, que adotarão as providências necessárias para correção dessas irregularidades.

Art. 12. Nos Municípios com declaração de situação de emergência ou de calamidade pública pelos Estados ou pela União, poderão ser adotadas as seguintes medidas, dentre outras acordadas com o Agente Operador:

I - liberação do escalonamento de pagamentos do calendário previsto no Capítulo I desta Portaria, permitindo que o saque ocorra em qualquer data do calendário, independentemente do dígito verificador do NIS, sempre que autorizado pelo MDS; e

II - independentemente de autorização do MDS ou de pedido ao Agente Operador, o Gestor Municipal do PBF poderá emitir Declaração Especial de Pagamento em nome do Responsável Familiar que eventualmente teve o cartão e seus documentos de identificação extraviados, em decorrência de calamidade ou situação de emergência, possibilitando a realização do saque por guia de retirada, em local definido pelo Agente Operador, até a entrega de novo cartão social.

Parágrafo único. A Declaração Especial de Pagamento, emitida pelo Gestor Municipal do PBF, tem caráter transitório com validade de 60 (sessenta) dias, devendo ser apresentado o original para saque da parcela dos benefícios.

Art. 13. O Agente Operador, nos Municípios em que, eventual e provisoriamente, os canais de pagamento estejam indisponíveis por período superior a 30 (trinta) dias, providenciará o pagamento dos benefícios do PBF, de acordo com a validade da parcela, por meio da adoção de algum dos seguintes mecanismos:

I - pagamento mediante envio de equipe volante ao Município;

II - pagamento em Município vizinho mais próximo com condições de realizar o pagamento, limitado a Municípios em um raio de 30 (trinta) quilômetros;

III - pagamento via ordem de pagamento ou vale postal;

IV - custeio pelo Agente Operador do deslocamento dos beneficiários a Municípios próximos; ou

V - outros meios acordados entre o MDS e o Agente Operador.

Parágrafo único. O Agente Operador encaminhará mensalmente ao MDS, juntamente com a relação de Municípios desassistidos, um plano de ação contendo prazo para implementação dos mecanismos de pagamento citados neste artigo e proposição para tornar o Município devidamente assistido de canais de pagamento.

Capítulo III

DAS MODALIDADES DE DISPONIBILIZAÇÃO E FORMAS DE SAQUE DOS BENEFÍCIOS FINANCEIROS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 14. As parcelas mensais dos benefícios serão disponibilizadas às famílias do PBF mediante a utilização das seguintes modalidades de conta, mantidas pelo Agente Operador:

I - conta contábil: conta escritural mantida em nome do MDS, cujos valores financeiros são destinados ao pagamento dos benefícios das famílias que ingressam no PBF, denominada, no âmbito desta Portaria, de "conta social Bolsa Família";

II - conta especial de depósito à vista: são contas bancárias simplificadas, regulamentadas pelo Conselho Monetário Nacional, destinadas a receber e movimentar os benefícios do PBF pelos titulares que optarem pelo crédito em conta, sob amparo do Projeto de Inclusão Bancária do PBF; e

III - contas-correntes de depósito à vista ou outras modalidades de conta, quando permitido pelo MDS.

Parágrafo único. As parcelas mensais disponibilizadas na conta contábil (conta social Bolsa Família), que não forem retiradas no prazo de 90 (noventa) dias serão restituídas ao MDS pelo Agente Operador, salvo excepcionalidades quando autorizadas pelo MDS.

Art. 15. O saque de parcelas mensais poderá ser realizado pelo Responsável Familiar do PBF por uma das seguintes formas:

I - saque eletrônico: realizado pelo titular do cartão magnético da conta social ou da conta bancária do PBF, mediante autenticação efetuada com a digitação da respectiva senha individual, ou outro meio de identificação que venha a ser disponibilizado, em todos os canais de pagamento autorizados;

II - saque por guia de pagamento, realizado pelo Responsável Familiar do PBF que não disponha, provisoriamente, do cartão social ou pessoa que esteja em posse de Declaração de Substituição de Responsável Familiar, realizado somente em agências bancárias ou em eventos programados pelo Agente Operador, em parceria com os Municípios; ou

III - saque por guia de retirada, realizado em agências bancárias pelo Responsável Familiar do PBF que não esteja de posse do seu cartão bancário Bolsa Família ou por portador de decisão judicial ou procuração legal quando as parcelas mensais tiverem sido depositadas na respectiva conta bancária.

§ 1º A Declaração de Substituição do Responsável Familiar, emitida pelo Gestor Municipal do PBF, atendendo ao disposto na Portaria GM/MDS nº 246, de 2005, tem caráter transitório com validade de 60 (sessenta) dias, devendo ser apresentado o original para saque da parcela dos benefícios.

§ 2º Nos saques citados nos incisos II e III, será necessária a devida identificação por meio da apresentação de documento pessoal com foto.

Capítulo IV

DOS CARTÕES MAGNÉTICOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 16. Os seguintes cartões magnéticos do PBF serão emitidos pelo Agente Operador, em nome do Responsável Familiar, para recebimento das parcelas mensais dos benefícios financeiros do PBF:

I - cartão social Bolsa Família;

II - cartão social Bolsa Família pactuado; e

III - cartão bancário Caixa Fácil com leiaute personalizado para o PBF.

§ 1º Os leiautes dos cartões social e bancário associados ao PBF, e modificações quando houver, serão aprovados pelo MDS.

§ 2º As primeiras vias dos cartões social e bancário serão emitidas pelo Agente Operador do PBF, sem ônus financeiro para o titular do cartão, na qualidade de Responsável Familiar.

§ 3º O titular de cartão do PBF poderá solicitar a emissão de novo cartão do PBF em qualquer agência ou pela central de teatendimento do Agente Operador, garantida a gratuidade desse procedimento para o Responsável Familiar, exceto no caso do cartão bancário quando será aplicada a legislação bancária pertinente.

Art. 17. A entrega de cartões do PBF será realizada preferencialmente pela via postal, utilizando a logística dos Correios em cada Município, no endereço constante no Cadastro Único no caso de cartão social, ou no formulário de abertura da conta corrente no caso de cartão bancário.

§ 1º Sempre que possível, a entrega dos cartões sociais será precedida da emissão e entrega de correspondência à família, informando-a do ingresso no PBF e dos procedimentos para recebimento do cartão social.

§ 2º Na impossibilidade de entrega domiciliar, após 3 (três) tentativas pelos Correios, os cartões sociais serão mantidos na agência dos Correios por cerca de 7 (sete) dias, onde poderão ser retirados pelos seus respectivos titulares.

§ 3º Em localidades onde não haja entrega domiciliar, os cartões sociais permanecerão na agência de Correios mais próxima do endereço da família beneficiária, de acordo com o Código de Endereçamento Postal - CEP informado no Cadastro Único, onde permanecerão por aproximadamente 20 (vinte) dias.

§ 4º A manutenção dos prazos estabelecidos nos §§ 2º e 3º deste artigo fica condicionada às regras estabelecidas pelos Correios.

§ 5º Em caso de insucesso na entrega de cartões pelos Correios, após vencidos os prazos estabelecidos nos §§ 2º e 3º deste artigo, os cartões serão devolvidos ao Agente Operador que comunicará ao Gestor Municipal do PBF sobre os cartões sociais sob sua guarda, utilizando-se dos seguintes meios:

I - disponibilização para o Gestor Municipal de relatórios de cartões emitidos e de cartões não entregues; e

II - orientação sobre a necessidade de promover ações de localização de famílias cujos cartões estejam pendentes de entrega nas agências.

§ 6º O Gestor Municipal, ao tomar conhecimento dos relatórios disponibilizados pelo Agente Operador com as informações do § 5º, incisos I e II, adotará providências de localização dos beneficiários e atualização do Cadastro Único, se for o caso.

§ 7º O Agente Operador providenciará o contato direto com os titulares dos cartões pendentes de entrega, seja por meio de telefonema ou do envio de mensagem SMS, ou outra forma eficaz de comunicação.

§ 8º Caso o número de cartões sociais nas agências do Agente Operador em um determinado Município exceda 50 (cinquenta) unidades, o Gestor Municipal poderá realizar a mobilização das famílias para comparecimento a local pré-definido e acordado com o Agente

Operador, para que este proceda à entrega dos cartões sociais e o cadastramento da senha, relatando ao MDS a realização do evento e os resultados alcançados.

§ 9º Adicionalmente, outras estratégias para localização de beneficiários dos cartões não entregues poderão ser desenvolvidas pelo Gestor Municipal e agência local de vinculação do Agente Operador do PBF.

Art. 18. Em nenhuma hipótese, os cartões sociais do PBF poderão ser apropriados, manuseados, recebidos ou entregues pelos Gestores Municipais do Programa, ou pessoa distinta dos prepostos dos Correios ou do Agente Operador.

Art. 19. Os cartões sociais do PBF somente serão utilizados mediante senha pessoal e intransferível, previamente cadastrada pelo próprio titular do cartão junto ao Agente Operador, ou outro meio de identificação pessoal que venha a ser disponibilizado, habilitando o titular do cartão ao saque eletrônico de parcelas em todos os canais de pagamento do Agente Operador.

§ 1º A senha do cartão bancário será cadastrada por ocasião da abertura da conta-corrente pelo seu titular, seguindo as normas fixadas pelo Agente Operador.

§ 2º As senhas dos cartões magnéticos poderão ser recadastradas a qualquer tempo pelo titular do cartão ou em situações identificadas pelo MDS ou pelo Agente Operador, em que haja necessidade de adotar providências para resguardar a segurança do processo de autenticação para saque.

Art. 20. Os cartões sociais emitidos que não sejam entregues ou estejam sem cadastramento de senha eletrônica serão cancelados automaticamente pelo Agente Operador em 180 (cento e oitenta) dias a partir da emissão, desde que existam registros sistêmicos analíticos das tentativas de entrega do cartão, previstas no art. 16 e seus incisos, ou mediante solicitação formal ao MDS.

§ 1º Caberá ainda o cancelamento dos cartões sociais por iniciativa do próprio titular do cartão, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Agente Operador, ou ainda pelo Agente Operador no caso de:

I - devolução voluntária do cartão por parte do respectivo titular unicamente em agência do Agente Operador;

II - solicitação de nova via do cartão pelo titular do cartão;

III - determinação de unidade administrativa do Agente Operador, responsável nacionalmente pela operação do PBF, depois de autorizado pelo MDS;

IV - apropriação indevida ou tentativa de utilização do cartão por pessoa diversa do titular;

V - solicitação formal do MDS no caso de indícios de fraude ou suspeita de má utilização dos cartões sociais previamente emitidos;

e VI - decorridos 120 (cento e vinte) dias do cancelamento de benefícios, independentemente da situação do cartão.

§ 2º Adicionalmente, o cartão social Bolsa Família pactuado será cancelado no caso de encerramento ou rescisão do Acordo de Cooperação Técnica entre o MDS e o Estado ou Município, ou por outras razões constantes do respectivo acordo e legislação específica.

§ 3º Em caso de roubo, extravio ou avarias do cartão, imediatamente após a solicitação de cancelamento pelo titular, o Agente Operador providenciará imediatamente a emissão da nova via, sem a necessidade de apresentação de Boletim de Ocorrência.

§ 4º A solicitação de cancelamento do cartão social pelo seu titular poderá ser efetuada ao Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC ou em qualquer agência do Agente Operador, vedado ao Gestor municipal ou qualquer outra pessoa distinta de funcionário do Agente Operador receber o cartão devolvido.

§ 5º Na hipótese de desligamento voluntário do PBF, compete ao Gestor Municipal colher a declaração escrita e assinada pelo Responsável Familiar, de acordo com o disposto no inciso I do art. 8º da Portaria nº 555, de 11 de novembro de 2005.

§ 6º O cancelamento do cartão bancário deve ser realizado apenas em agência bancária do Agente Operador.

Capítulo V

DA INCLUSÃO BANCÁRIA DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 21. O Responsável Familiar poderá, por adesão voluntária, abrir conta especial de depósito à vista para recebimento dos benefícios do PBF, observando-se a gratuidade acordada entre o Agente Operador e o MDS para as seguintes situações, respeitados a regulamentação bancária e os limites pertinentes:

- I - abertura e manutenção da conta bancária simplificada Caixa Fácil;
- II - fornecimento de cartão bancário Caixa Fácil com o leiaute do PBF;
- III - solicitação ou impressão de consultas de saldo e de extratos bancários; e
- IV - realização de depósitos e saques.

§ 1º Para a abertura da conta bancária Caixa Fácil, o Responsável Familiar deverá apresentar documento de identificação com foto e número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física - CPF regular junto à Receita Federal;

§ 2º A inscrição no CPF poderá ser emitida gratuitamente ao Responsável Familiar que será o titular da conta, como apoio à inclusão bancária do PBF.

Art. 22. O Agente Operador coibirá as seguintes irregularidades:

- I - imposição de obrigatoriedade sobre os beneficiários para a abertura de conta bancária simplificada, condicionada à continuidade de recebimento dos benefícios;
- II - indução de compra de serviços e produtos pela rede autorizada de pagamentos dos benefícios do PBF; e
- III - qualquer outro tipo de constrangimento ou imposição que vincule o saque dos benefícios a que as famílias beneficiárias têm direito.

§ 1º O Agente Operador comunicará ao MDS os casos irregulares identificados, bem como as providências adotadas para solucioná-los ou coibi-los.

§ 2º Reclamações e denúncias sobre tais fatos realizados pela rede de canais de pagamentos poderão também ser enviadas à ouvidoria do Agente Operador ou ao MDS, pelos Gestores Municipais, beneficiários do Programa ou outros cidadãos que tenham conhecimento dessas e de quaisquer outras irregularidades.

Art. 23. O Responsável Familiar do PBF, titular de conta bancária Caixa Fácil, receberá seus benefícios automaticamente na respectiva conta, exceto nas seguintes hipóteses:

- I - manifestação do titular da conta quanto à recusa do crédito de parcelas do PBF na conta;
- II - bloqueio, suspensão, inativação ou encerramento da conta bancária nos casos previstos em regulamentação bancária;
- III - conta bancária em situação de crédito em atraso ou crédito em liquidação, o que ensejará disponibilização das parcelas Bolsa Família disponíveis para saques na respectiva conta social; ou
- IV - bloqueio dos benefícios financeiros inicialmente disponibilizados na conta social, nos casos previstos na Portaria MDS nº 555, de 2005.

Capítulo VI
DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS ATORES ENVOLVIDOS NA
ADMINISTRAÇÃO DE PAGAMENTO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Art. 24. Ao MDS, sem prejuízo de outras responsabilidades, o exercício das seguintes atribuições, compete:

I - propor a edição de normas complementares disciplinando a administração de pagamento e de cartões do PBF;

II - orientar os Estados e Municípios sobre assuntos relacionados à administração de pagamento e de cartões do PBF;

III - produzir materiais relativos à capacitação de temas relacionados à administração de pagamento e de cartões do PBF;

IV - promover a articulação regional dos responsáveis ou interessados na administração de pagamento e de cartões do PBF;

V - promover o intercâmbio de experiências, com vistas à identificação de exemplos de boas práticas de administração de pagamento e de cartões do PBF, divulgando-as em âmbito nacional;

VI - garantir aos Municípios, aos Estados e aos agentes integrantes da Rede Pública de Fiscalização informações sobre a administração de pagamento e de cartões do PBF;

VII - promover o funcionamento de sistemas relacionados com a administração de pagamento e de cartões do PBF e o seu constante aprimoramento;

VIII - adotar as providências cabíveis para a investigação das denúncias de irregularidades no que se refere à administração de pagamento e de cartões do PBF; e

IX - deliberar e autorizar pleitos encaminhados pelo Agente Operador, Municípios e Estados no tocante à administração de pagamento e de cartões do PBF.

Art. 25. O Agente Operador do PBF, na conformidade das obrigações assumidas mediante contrato celebrado com o MDS, é responsável pela administração de pagamento e de cartões do PBF.

§ 1º São atribuições do Agente Operador em âmbito federal, entre outras estipuladas em instrumento contratual:

I - propor o Calendário de Pagamento de Benefícios do PBF e divulgá-lo nos Municípios, produzindo cartazes e filipetas para divulgação, após aprovação do Ministério;

II - indicar a agência de vinculação incumbida da logística de operação do PBF na localidade, que realizará a interlocução institucional com a gestão municipal do PBF, garantindo a capacitação necessária para o exercício dessa função;

III - manter uma rede de canais de pagamento compatível com as necessidades do PBF em todos os Municípios brasileiros, garantindo pelo menos um canal ativo de pagamento na sede de cada Município;

IV - garantir o pagamento dos benefícios a todas as famílias do PBF, pelos meios acordados e legalmente permitidos;

V - efetuar ações específicas de pagamento dos benefícios em Municípios eventual ou provisoriamente desassistidos, observada a validade da parcela do benefício, preferencialmente no período do calendário de pagamentos;

VI - garantir o processo operacional que possibilite a entrega do cartão social Bolsa Família, e cadastramento da respectiva senha, pelo titular do cartão, inclusive em localidades onde não existam agências ou postos de atendimentos bancários;

VII - prestar serviços de comunicação direta com as famílias do Programa utilizando mensagens em extrato bancário e social, correspondência via postal, mensagem em celular, telefone fixo, dentre outros, com vistas à melhoria da gestão e administração de cartões e pagamentos, respeitada a legislação vigente;

VIII - definir e estruturar alternativas de pagamento dos benefícios a populações dispersas, que residam em regiões de difícil acesso ou áreas remotas, inclusive adequando a logística para pagamento a populações tradicionais e específicas, em parceria com o MDS;

IX - indicar a agência de vinculação que realizará a interlocução institucional relativa à operacionalização do Programa, garantindo a capacitação necessária para o exercício dessa função;

X - prover central de teleatendimento às famílias beneficiárias, por meio de ligação nacional gratuita, para recebimento de solicitações, denúncias e orientações relativas a cartões e pagamento de benefícios do PBF;

XI - disponibilizar mensalmente ao MDS relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da operacionalização e a avaliação e o monitoramento da administração de cartões e pagamentos do PBF e do Projeto de Inclusão Bancária.

§ 2º São atribuições do Agente Operador em âmbito local/ municipal, entre outras estipuladas em instrumento contratual:

I - garantir a entrega e ativação dos cartões PBF, devolvidos pelos Correios, aos beneficiários que comparecerem à agência local, e adotar as providências necessárias à reemissão do Cartão Social Bolsa Família, nos casos previstos;

II - atender aos beneficiários do PBF nas suas agências para cadastramento da senha e ativação do cartão;

III - disponibilizar regularmente aos Gestores Municipais, por meio de sistemas de informações próprios, ou outros que vierem a ser disponibilizados, os relatórios de cartões emitidos, cartões entregues e de cartões em estoque na agência;

IV - receber, registrar e organizar na agência local de vinculação, os cartões do PBF, cujos beneficiários não foram localizados pelos Correios; e

V - estabelecer parceria com o Gestor Municipal para planejar mobilização local para entrega do cartão e registro de senha aos beneficiários não localizados pelos Correios, ou para realização de pagamento dos benefícios em Municípios desassistidos por mais de 30 (trinta) dias.

Art. 26. São atribuições do Gestor Municipal do PBF:

I - promover e garantir a qualidade do cadastro com ações de atualização e acompanhamento das famílias, notadamente os campos de endereço para envio postal do cartão;

II - divulgar o Calendário de Pagamentos do PBF;

III - emitir a Declaração de Substituição de Responsável Familiar do PBF, e a Declaração Especial de Pagamento, nos casos e situações em que sejam requeridas;

IV - promover ações de localização de famílias com cartões pendentes de entrega em parceria com Agente Operador e outros atores institucionais relevantes;

V - estabelecer parcerias com órgãos e instituições municipais, governamentais e não governamentais, para viabilizar estratégias de localização de beneficiários para entrega e ativação do Cartão Social Bolsa Família, em conjunto com o Agente Operador local;

VI - conhecer os tipos, a localização/distribuição geográfica e a quantidade de canais e pontos de pagamentos disponíveis para pagamentos do benefício do PBF no Município;

VII - informar ao Agente Operador, ou ao MDS, eventuais deficiências ou irregularidades identificadas na prestação dos serviços de competência da rede autorizada ao pagamento de benefícios do PBF na localidade;

VIII - propor e organizar estratégias, em conjunto com representantes locais do Agente Operador, para garantir o pagamento dos benefícios em localidades distantes da sede, de difícil acesso ou que acomodem comunidades tradicionais, tais como populações indígenas, quilombolas, comunidades pesqueiras, ilhéus, entre outras;

IX - instalar sistemas e aplicativos e acessar e operar os sistemas de informações gerenciais do PBF, utilizando as informações disponíveis para orientar estratégias e ações para melhoria da gestão local de pagamentos e de cartões do PBF;

X - comunicar o Gestor Federal e adotar as providências cabíveis para apuração de denúncias de irregularidades na condução do Programa, especificamente no que se refere à administração de cartões e pagamento de benefícios do PBF;

XI - orientar as famílias titulares do PBF sobre a importância da leitura das mensagens dos extratos de pagamento; e

XII - disponibilizar ou divulgar canais e meios de denúncia de irregularidades no uso do cartão e no pagamento dos benefícios do PBF à população local, tais como promotorias do direito dos cidadãos, ouvidorias do poder público local, do Agente Operador e do MDS, e centrais de atendimento às famílias beneficiárias, dentre outros.

Capítulo VII **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 27. O Agente Operador adequará seus sistemas computacionais de forma que possam atender ao disposto no contrato celebrado com o MDS, no tocante à administração de pagamento e de cartões do PBF, conforme cronograma apresentado ao MDS.

Art. 28. Para os fins desta Portaria, aplicam-se ao Distrito Federal as disposições referentes aos Municípios.

Art. 29. Fica revogada a Portaria MDS nº 532, de 3 de novembro de 2005.

Art. 30. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

TEREZA CAMPELLO