



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

**Instrução Operacional nº 04 SENARC/MDS**

Brasília, 14 de fevereiro de 2005.

**Assunto:** Divulga procedimentos operacionais aos Municípios para tratamento de bloqueios por multiplicidade cadastral.

## **1, INTRODUÇÃO**

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos dados cadastrais constantes do Cadastro Único do Governo Federal, bem como inibir pagamentos efetuados em multiplicidade a um mesmo beneficiário, foram realizadas, até o momento, quatro amplas auditorias nas folhas de pagamento do Programa Bolsa Família e dos Programas Remanescentes (Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio-Gás e Cartão Alimentação).

Os casos de famílias recebendo benefícios em multiplicidade foram identificados a partir dos seguintes trabalhos de auditoria:

- a) Multiplicidade de Crianças – verificaram-se casos em que havia inserção de uma ou mais crianças em mais de uma família, com bloqueio dos benefícios em janeiro de 2004;
- b) Responsáveis Legais recebendo Bolsa Família e outros programas, simultaneamente, com bloqueio dos benefícios em maio de 2004;
- c) Responsáveis Legais recebendo Bolsa Família com eventual multiplicidade de NIS, com bloqueios e marcação do beneficiário como “Em Averiguação” em dezembro de 2004 e em janeiro de 2005.
- d) Multiplicidade de Crianças – verificaram-se casos em que havia inserção de uma ou mais crianças em mais de uma família, com marcação das famílias na folha de pagamento com a condição “em averiguação”, sem bloqueio dos benefícios, em janeiro de 2005.

Os procedimentos relativos aos casos listados nas alíneas “a” e “b” foram divulgados na Instrução Operacional nº 1, de 19 de maio de 2004.

Assim, nesta Instrução Operacional são detalhados os outros trabalhos desenvolvidos, procurando levar aos gestores locais orientações sobre como tratar adequadamente os casos de bloqueio e marcação a que se referem as alíneas “c” e “d”, respectivamente.

## **2. RESPONSÁVEIS LEGAIS RECEBENDO BOLSA FAMÍLIA EM EVENTUAL MULTIPLICIDADE (item 1, alínea “c”)**



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

### **2.1. Definição**

Com base nas folhas de pagamento do Programa Bolsa Família de novembro e dezembro de 2004 foram definidos três critérios para análise dos benefícios concedidos aos Responsáveis Legais:

- a) Responsáveis Legais com eventuais multiplicidades de pagamentos, segundo critério de associação de NIS, utilizando-se a tabela interna da Caixa Econômica Federal (CAIXA), onde são verificados relacionamentos entre mais de um NIS de uma mesma pessoa;
- b) Responsáveis Legais com eventuais multiplicidades de pagamentos, segundo critérios de semelhança cadastral avaliada por igualdade de dados cadastrais, tais como: primeiro nome do responsável legal associado a outros dados como data de nascimento, nome da mãe, nome do pai, número da Carteira de Identidade, CPF, título de eleitor, CTPS e Certidão Civil.
- c) Responsáveis Legais com eventuais multiplicidades de pagamentos, segundo critérios de semelhança cadastral avaliada por igualdade de nome completo e data de nascimento do Responsável Legal dentro do mesmo Município.

Ressalte-se que, nos casos identificados nesses trabalhos de auditoria, o Responsável Legal possui um ou mais NIS, em decorrência de inserção de seus dados no Cadastramento Único mais de uma vez, com dados cadastrais divergentes.

### **2.2. Critério do Bloqueio do Benefício**

Para os casos das alíneas “a” e “b” do item 2.1, as famílias envolvidas em multiplicidade tiveram o benefício de maior valor mantido como liberado e os demais foram bloqueados aguardando uma ação da Prefeitura de correção dos dados cadastrais. Para os casos em que os valores eram iguais, adotaram-se os seguintes critérios adicionais:

- a) Nos casos em que havia um NIS ativo e outros convertidos na folha de pagamento, manteve-se liberado o benefício associado ao NIS ativo;
- b) Nos casos em que havia mais de um NIS ativo na folha de pagamento, manteve-se liberado o benefício associado ao NIS com menor número de série;
- c) Nos casos em que havia apenas NIS convertidos na folha de pagamento, manteve-se liberado o NIS com menor número de série.

Para os casos da alínea “c” do item 2.1, os benefícios envolvidos foram mantidos liberados para pagamento, sendo marcados na condição “em averiguação”.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

### **2.3. Procedimentos gerais da Prefeitura para regularização do Cadastro Único e do Benefício**

A CAIXA, por meio das suas agências, está disponibilizando às Prefeituras, a partir de 15/02/2005, arquivo atualizado contendo os dados cadastrais dos Responsáveis Legais envolvidos. A partir dessa base de dados obtida nas agências da CAIXA, deve-se informar à família qual benefício encontra-se liberado para pagamento e qual está bloqueado.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome disponibilizou uma relação de famílias com a situação do benefício (Liberado/Bloqueado/ Em averiguação) em seu *site* na Internet. Essa lista não substitui a que a Prefeitura deve obter junto à agência da CAIXA. Para acessar, siga o roteiro abaixo:

- a) Entre no endereço [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br) e clique no ícone Bolsa Família;
- b) Clique, ao fim da nova página, no *link* procedimentos para as Prefeituras regularizarem cadastros em múltiplidades;
- c) Nessa página, há um texto explicando em linhas gerais os trabalhos de auditoria já efetuados, e logo abaixo do texto “Procedimentos para a Prefeitura”, selecione o *link* clique aqui;
- d) Na página da CAIXA, entre em “Consulta de Benefícios por Município”, selecione a UF, o Município e pressione o botão “Listar”;
- e) Ao lado direito, clique no botão da coluna “Download”. Ao concluir o processo de *download*, um arquivo com extensão “.zip” será salvo no computador.
- f) O arquivo, depois de descompactado, conterá a relação de famílias atendidas pelo Bolsa Família no respectivo Município.
- g) Dentro desta relação, identifique aquelas em que a situação é “Em Averiguação”, Bloqueado e Liberado.

A seguir, cada uma das ações por parte da Prefeitura é detalhada, no que se refere aos procedimentos específicos em relação a Cadastro Único e a Benefício.

#### **2.3.1. “Bloqueado” - Responsáveis Legais com eventual multiplicidade – segundo critério de associação de NIS e semelhança (item 2.1, alíneas “a” e “b”)**

##### **I) Com relação ao Cadastro Único**

- a) Se algum caso de multiplicidade for considerado indevido, a Prefeitura deve atualizar os dados cadastrais da família, especialmente: o nome completo do Responsável Legal, a sua data de nascimento, o nome completo da mãe e os seus documentos de identificação. Esta atualização deve ser feita através do aplicativo de Entrada e Manutenção de Dados do Cadastro Único, versão 5.0.1. Posteriormente



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

o domicílio envolvido deve ser extraído e transmitido à CAIXA, através do aplicativo Conectividade Social. A Prefeitura deve aguardar o arquivo-retorno e confirmar se o domicílio encontra-se na situação de “processado”.

- b) Sendo a mesma pessoa, a Prefeitura deverá igualar as informações cadastrais das pessoas que possuem NIS diferentes, transmitir à CAIXA, aguardar o arquivo-retorno com a situação “processado” e efetuar a exclusão do domicílio com menor número de informações cadastrais.

**II) Com relação ao Benefício**

- a) Para casos da alínea “a” do item 2.1, o bloqueio advém de cruzamento de tabelas internas da CAIXA. Desta forma não há, em princípio, possibilidade dos Responsáveis Legais envolvidos serem pessoas diferentes. Portanto, não deve a Prefeitura solicitar desbloqueio de benefícios das famílias envolvidas neste trabalho de auditoria.
- b) Nos casos da alínea “b” do item 2.1, o bloqueio advém de cruzamento por semelhança de dados (primeiro nome, data de nascimento, nome da mãe/pai, documentos de identificação). Se a Prefeitura constatar que se trata de pessoas diferentes, porém com grande coincidência de dados cadastrais, deve solicitar o desbloqueio do benefício, conforme instruções do item 4 abaixo.

**2.3.2) “Em averiguação” - Responsáveis Legais com eventual multiplicidade – segundo critério de semelhança (item 2.1, alínea “c”)**

Como a condição “em averiguação” advém de cruzamento de campos do Cadastro Único é preciso que a Prefeitura verifique o cadastro dos Responsáveis Legais, bem como tome as ações cabíveis para o ajuste do Cadastro Único e do Benefício.

Deve-se atentar para que a lista de famílias na condição “em averiguação” também inclui os casos citados no item 3 desta Instrução.

A seguir são detalhados os procedimentos específicos sobre Cadastro Único e Benefício, nas hipóteses em que a Prefeitura confirme ou não a multiplicidade cadastral.

**I. Se for confirmada a multiplicidade cadastral**

**a) Com relação ao Cadastro Único**

- i. Em caso de Responsável Legal com dados diferentes, porém se tratando da mesma pessoa, igualar todos os campos do Cadastro Único, em especial o conteúdo dos campos nome, data de nascimento, nome da mãe e documentos de identificação. Em seguida,



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

transmitir os arquivos com as alterações à CAIXA, a fim de que a mesma possa fazer a conversão de NIS. Aguardar o arquivo retorno com a situação “processado”, para depois excluir o domicílio com o menor número de informações atualizadas.

**b) Com relação ao Benefício**

- i. Após certificar-se de que as alterações feitas na base municipal foram incorporadas pela CAIXA (através do arquivo-retorno), deverá ser encaminhado ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome ofício da Prefeitura solicitando a exclusão do benefício pago em multiplicidade, conforme o disposto no item 4.

**II. Se não for confirmada a multiplicidade cadastral**

- a) Quanto ao Cadastro Único - Os cadastros dessas famílias precisam ser atualizados, especialmente com a complementação de informações relativas a documentos (CPF, carteira de identidade, título de eleitor, certidão civil e CTPS).
- b) Quanto ao Benefício – Não há ação a tomar por parte da Prefeitura.

**3. RESPONSÁVEIS LEGAIS COM CONDIÇÃO “EM AVERIGUAÇÃO” – Crianças vinculadas a mais de um Responsável Legal (item 1, alínea “d”)**

**3.1. Definição**

Analisando a folha de pagamentos de novembro de 2004 do Programa Bolsa Família, verificou-se a ocorrência de eventuais casos de multiplicidade, em que uma ou mais crianças encontravam-se vinculadas a mais de um Responsável Legal. Neste trabalho de auditoria foram utilizados os seguintes critérios:

- a) Criança, com mesmo NIS, vinculada a mais de um Responsável Legal;
- b) Criança vinculada a mais de um Responsável Legal, com NIS diferentes e associados por meio de tabelas internas da CAIXA.

**3.2. Critério do Bloqueio do Benefício**

Para os casos de multiplicidade cadastral identificados com base nestes critérios os benefícios foram mantidos liberados para pagamento, sendo marcados na condição “em averiguação”. Quanto a essas famílias, há suspeita de multiplicidade cadastral, podendo futuramente o benefício ser bloqueado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

### **3.3. Procedimentos da Prefeitura para regularização do Cadastro Único e Benefício**

A CAIXA, por meio das suas agências, está disponibilizando às Prefeituras, a partir de 22/02/2005, arquivo contendo os dados cadastrais dos Responsáveis Legais envolvidos.

Como a condição “em averiguação” advém de cruzamento de campos do Cadastro Único é preciso que a Prefeitura verifique com qual dos Responsáveis Legais reside a criança, bem como tome as ações cabíveis para o ajuste do Cadastro Único e do Benefício.

A seguir, são detalhados os procedimentos específicos sobre Cadastro Único e Benefício, nas hipóteses em que a Prefeitura confirme ou não a multiplicidade cadastral.

#### **3.3.1) Se for confirmada a multiplicidade cadastral**

##### **I) Com relação ao Cadastro Único**

##### **a) A mesma criança vinculada a Responsáveis Legais residentes no mesmo Município**

- i. A Prefeitura deve excluir a(s) criança(s) do domicílio/Responsável Legal ao qual está(ão) indevidamente vinculada(s), transmitir à CAIXA, aguardar o arquivo-retorno com a situação “processado”.
- ii. Em caso de Crianças com dados diferentes, porém se tratando da mesma pessoa, igualar todos os campos do Cadastramento Único, em especial o conteúdo dos campos nome, data de nascimento, nome da mãe e documentos de identificação. Em seguida, transmitir os arquivos com as alterações à CAIXA, a fim de que a mesma possa fazer a conversão de NIS. Aguardar o arquivo retorno com a situação “processado”, para depois excluir o domicílio com o menor número de informações atualizadas.

##### **b) A mesma criança vinculada a Responsáveis Legais residentes em Municípios distintos**

- i. Sendo o mesmo Responsável Legal ou não, a Prefeitura deverá entrar em contato com o gestor municipal do outro município informando o fato e providenciar a regularização da situação. Se a criança residir no seu município, a Prefeitura deverá solicitar que o outro município providencie a exclusão da criança no cadastro. Se a criança residir em outro município que não o seu, deverá providenciar a exclusão.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

- ii. Para verificar qual é o Município onde está cadastrado o outro Responsável Legal ao qual a criança está vinculada, a Prefeitura deverá consultar os arquivos do item 3.3., que poderão ser obtidos por meio das agências da CAIXA.

**II) Com relação ao Benefício**

- i. Após certificar-se de que as alterações feitas na base municipal foram incorporadas pela CAIXA (através do arquivo-retorno), deverá ser encaminhado ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome ofício da Prefeitura solicitando a exclusão do benefício da criança em multiplicidade, conforme o disposto no item 4.

**3.3.2) Se não for confirmada a multiplicidade cadastral**

- a) Quanto ao Cadastro Único - Os cadastros dessas famílias precisam ser atualizados, especialmente com a complementação de informações relativas a nome completo, data de nascimento e outros documentos (CPF, carteira de identidade, título de eleitor, certidão civil e CTPS).
- b) Quanto ao Benefício – Não há ação a tomar por parte da Prefeitura.

**4) PROCEDIMENTOS PARA DESBLOQUEIO OU EXCLUSÃO**

Para solicitar desbloqueios ou exclusões nas folhas de pagamento dos Programas Bolsa Família, Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio-Gás e Cartão Alimentação, o Gestor Municipal deve proceder da seguinte forma:

- a) Encaminhar ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome ofício, em papel timbrado, assinado pelo Prefeito ou servidor designado, especificando a ação desejada para o benefício da família (desbloqueio ou exclusão), anexando listagem com o NIS, o Nome Completo dos Responsáveis Legais envolvidos e Programa no qual estão inseridos.
- b) Incluir no ofício endereço completo, telefone e dados de uma pessoa de contato para dirimir eventuais dúvidas.
- c) Uma vez recebido o ofício, o MDS analisará o pedido e providenciará o desbloqueio ou a exclusão dos benefícios.
- d) Os ofícios deverão ser encaminhados a:





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---

**Secretária Rosani Cunha**  
**Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**  
**Esplanada dos Ministérios – Bloco C - 4º andar**  
**Brasília – DF – CEP 70.046-900**

## **5) OUTRAS AVALIAÇÕES**

Dentro do objetivo de melhorar a qualidade dos dados que compõem o Cadastro Único do Governo Federal e a gestão do benefício Bolsa Família, faz-se importante ressaltar que o trabalho de identificação de multiplicidades pode ser consistentemente apoiado por outras fontes às quais porventura a Prefeitura possa ter acesso, devendo este MDS ser tempestivamente informado para as devidas providências. Tais avaliações poderão abranger outros cadastros, mas, principalmente, outras folhas de pagamento que possibilitem a identificação de beneficiários que não se encontrem dentro das regras do programa.

## **6) CANAIS DE ATENDIMENTO À PREFEITURA**

O esclarecimento de dúvidas da Prefeitura poderá ser realizado através do telefone da Caixa Econômica Federal (0800-573-0104), da Central de Informações deste Ministério (0800-707-2003) ou ainda com a equipe de atendimento do Cadastro Único nos telefones (0xx61 3901-9300 / 3901-9304 / 3901-9319 / 3901-9322 / 3901-9287), ou pelo endereço eletrônico [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br).

## **7) DISPOSIÇÕES FINAIS**

Fica revogada a Instrução Operacional nº 3 de 22 de dezembro de 2004.

**LUCIA MARIA MODESTO PEREIRA**

Diretora do Departamento do Cadastro Único





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**  
**Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

---