



Nº 161 • 29 de janeiro de 2009

Conheça os canais de atendimento para acesso ao Bolsa Família e CadÚnico

Gestores, beneficiários e cidadãos em geral podem contar com canais de atendimento obter informações do Programa e do Cadastro Único

Para atendimento aos gestores municipais e estaduais, beneficiários do Bolsa Família e sociedade civil, a Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc), do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), disponibiliza canais de atendimento para esclarecer eventuais dúvidas sobre a gestão do Programa Bolsa Família (PBF) e do Cadastro Único. Conheça o que pode ser feito em cada um deles e escolha o que melhor se ajuste às suas necessidades:

Canais de Atendimento aos Gestores Municipais

1) Página do Programa na internet (www.mds.gov.br/bolsafamilia)

Na página eletrônica do Bolsa Família o gestor dispõe de informações sobre a legislação do Programa e do CadÚnico; Instruções Operacionais; Central de Sistemas, entre outras. Ao acessar o [Fale Conosco](#), o gestor pode encontrar as principais dúvidas sobre o PBF e CadÚnico já respondidas. Se ainda houver questionamentos, o gestor deve preencher os dados solicitados no Fale Conosco.

2) Atendimento por e-mail:

- gestorpbfd@mds.gov.br: canal de respostas para dúvidas de gestores referentes ao Programa Bolsa Família e Cadastro Único.
- cadastrounico@mds.gov.br: canal de respostas para dúvidas de gestores referentes exclusivamente ao Cadastro Único.
- frequenciaescolar@mec.gov.br: canal de respostas do Ministério da Educação (MEC) para informações sobre a Frequência Escolar dos beneficiários do Bolsa Família.

3) Atendimento Telefônico:

Coordenação de Atendimento da Senarc (0xx61-3433-1500): o gestor municipal do PBF conta com atendimento telefônico especializado, feito por técnicos da própria Secretaria. Este número não é um serviço gratuito e não atende a dúvidas de beneficiários. Por isso, não deve ser divulgado para este público. O envio de dados da gestão municipal à Central de Sistemas pode ser feito pelo fax: (61) 3433 1560 ou (61) 3433 1205. O horário de funcionamento é de 08h às 18h, ininterruptamente, de segunda à sexta-feira

(exceto em feriados nacionais).

Central de Relacionamento Fome Zero (0800 707 2003): serviço gratuito de informações para gestores, beneficiários e sociedade civil. Ao digitar a opção 1 (Programa Bolsa Família), e em seguida 4 (gestor municipal), você será atendido por um dos operadores. A Central funciona de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. Neste mesmo número também é possível registrar elogios, reclamações, sugestões ou críticas, além de esclarecer dúvidas sobre ações e programas das secretarias nacionais de Assistência Social (SNAS) e de Segurança Alimentar e Nutricional (Sesan) – ambas do MDS.

Atendimento a estados e municípios pela CAIXA:

- **0800 726 0104:** Suporte direcionado a estados e municípios para esclarecer problemas detectados na utilização de sistemas operacionais e aplicativos, como: Sistema de Benefício ao Cidadão (Sibec), CadÚnico e Conectividade Social. Funciona diariamente entre 7h e 20h.
- **0800 725 7474 - Ouvidoria CAIXA:** Para reclamações, sugestões, elogios ou denúncias e situações não solucionadas. O atendimento funciona de segunda à sexta-feira, das 7h às 20h.

Ministério da Educação (MEC) (61) 2104-6039 ou (61) 2104 6075: Este ministério, por meio da Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade (Secad/MEC), é responsável pelo acompanhamento da condicionalidade de educação das famílias beneficiárias do Bolsa Família. O gestor deve informar a cada dois meses os dados da frequência escolar dos alunos beneficiários no Sistema de Acompanhamento da Frequência Escolar. [Clique aqui.](#)

Ministério da Saúde (MS) (61) 3448-8230 ou (61) 3448 8287: Este ministério, por meio da Coordenação-Geral de Alimentação e Nutrição (CGPAN/DAB/SAS/MS), é responsável pelo acompanhamento da condicionalidade de saúde das famílias beneficiárias do Bolsa Família. O gestor deve informar semestralmente os dados referentes à vacinação, nutrição e acompanhamento de gestantes das famílias beneficiárias no Sistema de Vigilância Alimentar e Nutricional. [Clique aqui.](#)

Canais de Atendimento para beneficiários e sociedade civil

1) Página eletrônica do Bolsa Família (www.mds.gov.br/bolsafamilia):

Por meio do Fale Conosco, os beneficiários e a sociedade civil podem encaminhar dúvidas em relação ao Bolsa Família ou CadÚnico. Basta informar o Número de Identificação Social (NIS) – para beneficiários –, e CPF – para cidadãos em geral.

2) Atendimento por E-mail:

- FOME ZERO: fomezero@mds.gov.br;
- Programa Bolsa Família: bolsa.familia@mds.gov.br.

3) Atendimento Telefônico:

Central de Relacionamento do Fome Zero (0800 707 2003): serviço gratuito de informações. Ao digitar a opção 1 (Programa Bolsa Família) e em seguida 1 (beneficiário) ou 2 (cidadão não beneficiário), o atendimento será feito por um dos operadores. O horário de funcionamento é de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. Neste mesmo número também é possível registrar elogios, reclamações, sugestões ou críticas, além de esclarecer dúvidas sobre ações e programas das secretarias

nacionais de Assistência Social (SNAS) e de Segurança Alimentar e Nutricional (Sesan).

Atendimento ao cidadão pela CAIXA:

0800-726-0101 - SAC CAIXA: Para informações ao cidadão – beneficiário ou não – do Programa Bolsa Família, e atendimento de informações operacionais aos estados e municípios. O atendimento ocorre 24 horas por dia, 7 dias por semana.

0800 725 7474 - Ouvidoria CAIXA: Para reclamações, sugestões, elogios, denúncias e situações não solucionadas. O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

Encontro Nacional dos Novos Prefeitos

Nos próximos dias 10 e 11 de fevereiro, prefeitos e representantes municipais estarão reunidos no Encontro Nacional dos Prefeitos, em Brasília (DF). Durante o evento, os novos prefeitos conhecerão ações e programas do governo federal em relação a desenvolvimento social, habitação e saneamento, educação, saúde, trabalho e renda, entre outros. O presidente Luiz Inácio Lula da Silva enviou carta a todos dirigentes municipais para o Encontro. Para obter mais informações e ler a carta do presidente, acesse a página eletrônica do portal federativo (www.portalfederativo.gov.br).

Atenção: É importante que o novo gestor do Bolsa Família atualize os dados para receber, semanalmente, o Informe Bolsa Família. Orientações de como proceder a atualização, consulte o [Informe Bolsa Família nº 159](#).

● **DÚVIDA DA SEMANA**

O que fazer quando a família está com benefício cancelado há mais de 60 dias?

Quando um benefício está cancelado há mais de 60 dias, a ação de reversão somente pode ser efetuada por meio de ofício encaminhado a Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc). O ofício deve ser feito em papel timbrado e assinado pelo gestor municipal do Programa Bolsa Família. Deve conter nome, endereço completo, telefone e dados de um contato da prefeitura. Com o ofício deve ser encaminhando, obrigatoriamente, o Formulário- Padrão de Gestão de Benefícios (FPGB) – devidamente preenchido. [Clique aqui para ter acesso ao formulário](#). Antes do envio do ofício e FPGB, o gestor municipal deve verificar se o cadastro da família está atualizado. Caso os dados atuais não preencham os requisitos para permanência no programa, a solicitação de reversão não será acatada.

PARA MAIS INFORMAÇÕES acesse o [Fale Conosco do PBF](#) ou entre em contato com a Coordenação de Atendimento da Senarc: (61) 3433-1500 ou fax (61) 3433-1560/1205.