

Dificuldades identificadas no processo de solicitação de mudança da gestão municipal

Em virtude da posse dos novos Prefeitos eleitos em 2012, a Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) tem recebido expressivo número de solicitações para a atualização de dados de Prefeitos e Gestores do Programa Bolsa Família (PBF). Para auxiliar os municípios nesse processo, foi publicada em 8 de janeiro de 2013, a [Instrução Operacional nº 57](#), com orientações sobre os procedimentos quanto à alteração e a revalidação de informações cadastrais da gestão municipal no Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF). Em continuidade a essa atividade, foram relacionados os principais erros e dificuldades identificados no processo, para orientar os municípios e evitar a demora no processamento dessas informações:

1) Impressão de ofício de solicitação de mudança de Gestor sem o timbre da Prefeitura:

Conforme orienta a IO 57, após concluir o preenchimento no SIGPBF dos dados da nova gestão, deve-se clicar no botão **Gerar Ofício**. **Este ofício, necessariamente, deverá ser impresso em papel timbrado da Prefeitura**, em duas vias: uma deve ser encaminhada à Senarc e a outra arquivada na Gestão Municipal para fins de consultas e auditorias. A via a ser encaminhada à Senarc deve ser assinada pelo Prefeito e enviada pelos Correios para o seguinte endereço:

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS)
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
SEPN 515, Bloco "B", Ed. Ômega, Sala 528
CEP 70770-502 – Brasília – DF

2) Envio de ofício de solicitação de mudança de Gestor e de Prefeito desacompanhado da documentação do Prefeito:

Quando ocorrer mudança de Prefeito e também de Gestor Municipal do PBF, o município deve encaminhar ofício solicitando a alteração do Gestor Municipal e a atualização dos dados do Prefeito. Além de observar a obrigatoriedade do envio do ofício gerado pelo SIGPBF em papel timbrado da Prefeitura, este deve ser enviado junto com as cópias dos seguintes documentos do Prefeito, **devidamente autenticadas pelo cartório ou por servidor estável da Prefeitura Municipal que possua carimbo e matrícula:**

- RG;
- CPF;
- diploma ou ata ou termo de posse.

Não devem ser enviadas à Senarc cópias de documentos do Gestor Municipal, do Órgão Responsável ou quaisquer outros documentos, como portaria de designação do Gestor Municipal.

ATENÇÃO: É fundamental que a gestão municipal envie os documentos com as autenticações originais do cartório ou autenticados por servidor público estável da Prefeitura Municipal com a expressão "confere com o original" e, logo abaixo, assinado pelo referido servidor devidamente identificado, preferencialmente por carimbo que contenha, pelo menos, o nome completo, o cargo que exerce na Prefeitura e o número da matrícula. Cópias não autenticadas

e cópias de cópia autenticada não serão aceitas.

A gestão municipal deve ficar atenta, também, aos seguintes procedimentos:

✓ **Acompanhamento pelo Gestor do processamento de informações no SIGPBF**

Após o preenchimento das informações no SIGPBF e o envio da documentação pelos Correios, a gestão municipal deve acompanhar o resultado do processamento no portal do Programa Bolsa Família, por meio do seguinte endereço eletrônico <http://www.mds.gov.br/sistemagestaobolsafamilia>. Para tanto, é necessário que o demandante tenha, em mão, o número do protocolo gerado pelo SIGPBF, constante no ofício. Abaixo os possíveis *status* de processamento:

- **Em processamento:** situação em que permanece a **solicitação** desde a geração do protocolo até a sua aprovação ou rejeição pela Senarc. A aprovação ou rejeição somente é realizada após a análise da documentação enviada, via Correios, pelo município.

- **Aprovado:** situação da solicitação após a conclusão da análise realizada pela Senarc, que verificou se o preenchimento das informações no SIGPBF e a documentação enviada estão de acordo com a Instrução Operacional nº 57. A partir do momento em que a situação da solicitação receber o status de "**Aprovado**", o Sistema enviará o *login* e a senha para o primeiro acesso do Gestor à área restrita do SIGPBF. O *login* e a senha do gestor serão enviados para o *e-mail* cadastrado pelo gestor no SIGPBF.

- **Rejeitado:** Não foi possível validar a troca de Gestor, pois a documentação não estava de acordo com a Instrução Operacional nº 57. O Gestor receberá, no *e-mail* cadastrado no SIGPBF, uma mensagem com o motivo da rejeição e a ação necessária para corrigir a inconsistência. Nesse caso, o município deverá preencher novamente os dados no SIGPBF, imprimir novo ofício em papel timbrado, anexar a cópia autenticada da documentação do Prefeito e enviá-los à Senarc. O novo preenchimento dará origem a um novo protocolo.

Quando a solicitação for rejeitada, o Gestor deve seguir exatamente o procedimento acima. Alguns municípios, após realizarem nova solicitação no SIGPBF, têm enviado somente a cópia dos documentos do Prefeito e este procedimento não permite à Senarc validar a solicitação de mudança de Gestor. Assim, reforçamos a necessidade de se enviar novo ofício com o número do novo protocolo.

- **Expirado:** O protocolo com *status* "em processamento" por mais de 60 dias tem a solicitação expirada. Nesse caso, o município deverá preencher novamente os dados no SIGPBF, imprimir novo ofício em papel timbrado, anexar cópia autenticada da documentação do Prefeito e enviá-los à Senarc. O novo preenchimento gerará um novo protocolo.

Observação: Em geral, a situação de "Expirado" ocorre quando o município não envia o ofício com a documentação e, por isso, a análise não pode ser concluída pela Senarc. Para evitar que isso ocorra, o município pode optar pelo envio, via Correios, com a modalidade "Aviso de Recebimento". Nessa modalidade, o recibo dos Correios contém número de registro que permite o acompanhamento da entrega da correspondência no portal dos Correios.

IMPORTANTE - O Sistema permite, no máximo, o processamento simultâneo de duas solicitações. Caso seja necessária uma terceira solicitação, o Gestor deve enviar *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br solicitando a exclusão dos protocolos anteriores, com seus respectivos números. É importante que sejam informados os telefones e os endereços de *e-mails atualizados* do novo Gestor, para que a Senarc possa fazer contato e esclarecer eventuais dúvidas.

Após a geração do protocolo, caso o Gestor queira corrigir alguma informação de dados complementares (por exemplo: erro de preenchimento de *e-mail* ou outros dados pessoais), não há necessidade de promover nova solicitação de mudança de Gestor no Sistema. Basta enviar *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br ou fax: (61) 2030-3720 contendo os dados da gestão (Município, UF, nome do

Gestor Municipal, CPF, telefone para contato) e as informações a serem corrigidas.

✓ **Acesso do novo Gestor ao SIGPBF após a aprovação da solicitação de mudança na gestão municipal**

Após a aprovação dos procedimentos de alteração/validação de informações da gestão municipal, o Gestor receberá um *e-mail* com o *login* e senha para o primeiro acesso ao SIGPBF. É importante ficar atento, pois alguns servidores de *e-mails* identificam a mensagem do SIGPBF como *Spam* e o direcionam, automaticamente, para a pasta denominada "Lixo eletrônico". É fundamental que o novo Gestor acompanhe regularmente no SIGPBF a alteração de *status* da solicitação para a situação de "Aprovado" e, a partir desse momento, verifique na caixa de entrada de seu *e-mail* o recebimento de mensagem da Senarc com o *login* e a senha para acesso à área restrita do Sistema. Caso não receba esta mensagem em sua caixa de entrada, o novo Gestor deve verificar nas demais pastas (Lixo eletrônico, *Spam*, etc.) se a mensagem foi redirecionada para uma delas, que pode ser identificado pelos campos "De:" no qual o Gestor deve procurar a mensagem que tenha vindo do remetente: "nao-responda@mds.gov.br" e no campo "Assunto:", "Senha de acesso à aplicação".

OBSERVAÇÃO: Após constatada a aprovação da solicitação de mudança, se o Gestor não conseguir localizar a mensagem com o *login* e a senha em seu *e-mail*, não há necessidade de fazer nova solicitação de mudança de Gestor no SIGPBF. Nesse caso, o Gestor deve entrar em contato com o MDS pelo telefone 0800 707 2003 ou pelo *e-mail* gestorpbfb@mds.gov.br, informando que: *o novo Gestor não recebeu e-mail da Senarc, com login e senha após sua solicitação no SIGPBF obter o status de "Aprovado"*.

Ao receber corretamente o *e-mail* com o remetente: nao-responda@mds.gov.br, o Gestor irá visualizar o *login* e a senha para o primeiro acesso ao SIGPBF, conforme o **exemplo** abaixo:

*Prezado usuário,
Segue seu login e senha para acesso ao SIGPBF:
Login: fulano
Senha: !Se20na13rc*

A senha deverá ser trocada no primeiro acesso e deve ter, no mínimo, seis caracteres, **contendo obrigatoriamente letras maiúsculas, letras minúsculas e números**.

Na página <http://www.mds.gov.br/sistemagestaobolsafamilia>, informe o *login* e a senha recebidos no *e-mail*. Para informar essa senha recebida da Senarc no primeiro acesso ao SIGPBF, recomenda-se selecionar todos os caracteres da senha encaminhada na mensagem, copiar (comando Ctrl + C no teclado) e colar (comando Ctrl + V no teclado) no campo destinado à senha do SIGPBF.

O primeiro acesso será feito na tela reproduzida abaixo:

The screenshot shows the login page of the SIGPBF system. At the top, there is a header with the logo of the Ministry of Social Development and Fight Against Hunger, the text "Desenvolvimento Social" and "Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome", and a dropdown menu for "Destaque do Governo". Below this is a yellow banner with the "Bolsa Família" logo and the "SIGPBF Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família" title. A navigation bar contains links for "Login", "Sair", "Mapa do Site", "Acessibilidade", and "Fale conosco".

The main content area is titled "Login" and contains two input fields: "Login" and "Senha". A red circle highlights the "Login" label. A red oval encloses both input fields, with a red arrow pointing to a red box containing the text "AQUI, deve ser inserido o login e a senha de acesso". To the right, another red box says "Após você deve clicar em entrar", with a red arrow pointing to a red circle around the "entrar" button. Below the input fields are links for "Esqueci meu Login" and "Esqueci minha Senha".

At the bottom of the page, a green footer contains the text: "Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - Secretaria Nacional de Renda de Cidadania SEPN 515 Bloco B Edifício Omega CEP 70770-502 Brasília/DF".

Após clicar em **entrar**, será necessário alterar a senha recebida no *e-mail* por uma nova senha a ser criada pelo Gestor. Após o preenchimento da nova senha, clicar o botão **salvar**.

The screenshot shows the "Alterar Senha" (Change Password) page. The header is identical to the login page. The main content area is titled "Alterar Senha" and contains three input fields: "Senha atual *", "Nova senha *", and "Confirmar senha *". Below these fields is a red error message: "A senha deve conter letras (maiúsculas e/ou minúsculas) e números. São aceitos os caracteres especiais(!#\$%&()+-._@). * Campo Obrigatório". At the bottom right of the form are two buttons: "salvar" and "voltar".

The footer is the same as the login page.

Possíveis mensagens apresentadas para vários tipos de erro de *login*

Caso o usuário não obtenha êxito ao acessar o SIGPBF, aparecerão mensagens informando o motivo da impossibilidade de acesso, tais como as descritas a seguir:

- **Senha errada:** "Usuário digitou uma senha incorreta ou a senha não possui o formato permitido (letras

maiúsculas, letras minúsculas e números)”.

- **Conta inativa:** “A conta está marcada como inativa. Caso o usuário seja técnico municipal, deve procurar o(a) gestor(a) para ativar a conta. Se o usuário for o(a) Gestor(a), deverá enviar um *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br solicitando a ativação da conta”.

- **Conta vencida por bloqueio automático:** “O acesso à conta venceu por inatividade. Caso o usuário seja técnico municipal, deve procurar o(a) gestor(a) para ativar a conta. Se o usuário for o(a) gestor(a), deverá enviar um *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br solicitando a ativação da conta”.

- **Conta vencida por bloqueio programado:** “O prazo de acesso venceu. Caso o usuário seja técnico municipal, deve procurar o(a) gestor(a) para ativar a conta. Se o usuário for o(a) gestor(a), deverá enviar um *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br solicitando a ativação da conta”.

Essas mensagens podem ser apresentadas tanto para o novo Gestor quanto para os técnicos da gestão municipal cadastrados pelo antigo ou pelo novo Gestor.

Nos casos em que o gestor tiver que encaminhar *e-mail* para gestorpbf@mds.gov.br ou fax para (61) 2030-3720 solicitando a ativação de sua conta é necessário enviar os seguintes dados: Nome do Gestor, CPF, Município/UF e telefone para contato. Caso faça a solicitação de ativação pela Central de Relacionamento do MDS (0800 707 2003), também deve informar os referidos dados.

Mais orientações sobre a substituição de Gestor Municipal, Prefeito e equipe de gestão e Instância de Controle Social (ICS) do PBF e Cadastro Único na [Instrução Operacional nº 57](#) e no [Bolsa Família Informa nº 348](#).

Instrução Operacional nº 55 é reeditada

Para tratar de excepcionalidades no processo de Averiguações Cadastrais de 2012, a Senarc reeditou, em 2 de abril de 2013, a [Instrução Operacional nº 55](#), de 15 de junho de 2012, que orienta os municípios sobre os procedimentos e prazos do processo de Averiguação Cadastral do ano passado.

Durante o acompanhamento do processo de Averiguações de Inconsistências Cadastrais de 2012, foram identificadas situações em que os comandos de bloqueios e cancelamentos dos benefícios do PBF não se efetivaram e as famílias continuaram recebendo os benefícios do PBF. Para estes casos, cuja listagem será disponibilizada no SIGPBF, as famílias não receberam os avisos por mensagens no extrato e as repercussões de bloqueio e o cancelamento de benefícios terão novos prazos, conforme tabela abaixo:

SITUAÇÃO DO CADASTRO	IMPACTO SOBRE O BENEFÍCIO DO PBF
Famílias que não atualizaram os dados até 28 de fevereiro de 2013	BLOQUEIO dos benefícios a partir da folha de pagamentos de abril de 2013
Famílias que não atualizarem os dados até 3 de maio de 2013	CANCELAMENTO dos benefícios a partir da folha de pagamentos de junho de 2013

As famílias beneficiárias serão alertadas sobre a necessidade de atualização cadastral nos novos prazos, por meio de mensagens exibidas no extrato bancário de pagamento do PBF. Para as demais famílias, estão mantidas as regras e os prazos previstos na IO nº 55/2012.

Capacitação presencial de Instrutores para a formação de Entrevistadores do Formulário

do Cadastro Único

A Senarc realiza, em Brasília, na Escola de Administração Fazendária (Esaf), a capacitação de seis turmas para a formação de 180 Instrutores para a **Formação de Entrevistadores do Formulário do Cadastro Único**. A primeira etapa da capacitação está acontecendo nesta semana (8 a 12 de abril) e a segunda etapa de 15 a 19 de abril de 2013.

A ação tem como objetivo capacitar e certificar coordenadores e técnicos estaduais e municipais do Cadastro Único para atuarem como instrutores para a Formação de Entrevistadores do Formulário do Cadastro Único.

Em 2013, a Senarc disponibilizará um total de 360 vagas, distribuídas para todos os estados. O cálculo, por estado, foi feito a partir do porte populacional e da quantidade de municípios, e o mínimo estabelecido foi de duas vagas e máximo de dez vagas.

Com essa nova formação, a Senarc busca garantir que os entrevistadores recebam as mesmas informações para a realização das entrevistas com as famílias, garantindo, assim, a qualidade dos dados que subsidiam as políticas públicas e sociais que utilizam o Cadastro Único.

ANOTE NA AGENDA

Abril de 2013 – Encontro dos Programas Bolsa Família e Saúde na Escola, com a participação do MEC, MS e MDS, e representantes do Grupo de Trabalho Intersetorial do PSE na Bahia e Coordenação Estadual do PBF, para discutir e elaborar estratégias de ampliação da parceria.

PARA MAIS INFORMAÇÕES acesse o [Fale Conosco do PBF](#) ou entre em contato com a Central de Relacionamento da Senarc: 0800 707 2003