

BOLSA FAMÍLIA INFORMA

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – Senarc

Nº 499 • 7 de março de 2016

Atendimento a gestores e a cidadãos

Saiba quais são os canais para entrar em contato com o MDS e a CAIXA

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Caixa Econômica Federal (CAIXA) têm realizado diversas ações para aperfeiçoar o atendimento aos(as) Gestores(as) do Programa Bolsa Família (PBF) e do Cadastro Único. Nesse trabalho, destacam-se: treinamento e capacitação dos atendentes, escuta ativa dos atendimentos realizados, monitoramento de ligações e de *e-mails* e qualificação de respostas, entre outros.

Para facilitar o envio das respostas, os Gestores Municipais precisam conhecer os canais de atendimento disponíveis e para qual deles cada tipo de questionamento deve ser encaminhado. A informação correta melhora o trabalho das equipes dos municípios e é fundamental para aumentar a qualidade do atendimento prestado às famílias cadastradas e beneficiárias. Este informe também reúne os canais destinados ao público em geral. Confira:

MDS

Central de Relacionamento — 0800 707 2003

Para esclarecer dúvidas sobre a gestão do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, o MDS possui uma central de relacionamento, cujo contato pode ser feito pelo telefone 0800-707-2003, ou pelos *e-mails*: cadastrounico@mds.gov.br e gestorpbfb@mds.gov.br (para gestores e técnicos), sendo este último disponível, também, para dúvidas sobre o Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família – SIGPBF. O *e-mail* bolsa.familia@mds.gov.br também pode ser utilizado pelas equipes municipais, embora seja mais voltado para todos os cidadãos (beneficiários e não beneficiários).

Ouvidoria do MDS

A Ouvidoria do MDS é a instância de participação responsável pelo tratamento das solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, inclusive de gestores, relativos às políticas e aos serviços públicos do Ministério, com vistas ao seu aprimoramento.

O contato com a Ouvidoria do MDS pode ser feito por meio do número de telefone 0800-707-2003 — opção 5, ou pelo formulário eletrônico disponível no *link*: <http://mds.gov.br/fale-com-o-mds>.

O MDS também possui a Carta de Serviços ao Cidadão. Nela estão disponíveis informações sobre os programas e os serviços ofertados pelo MDS. A Carta pode ser visualizada em <http://mdspravoce.mds.gov.br>.

Serviço de Informações ao Cidadão — SIC

Outra forma de entrar em contato com o MDS é por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O SIC é o espaço no qual o cidadão pode fazer um pedido de acesso a informações públicas.

Os pedidos de informação podem ser feitos de duas formas:

- presencialmente, no térreo do Bloco C, da Esplanada dos Ministérios, onde o SIC se localiza. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, sem interrupção para almoço; e
- pelo Portal MDS, a partir do preenchimento de formulário eletrônico disponível no e-SIC, em <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2f>.

CAIXA

Central de Relacionamento e SAC

A CAIXA oferece dois números de telefone para atendimento: 0800-726-0104 (destinado a Gestores(as))

Estaduais e Municipais) para dúvidas relativas a como operar o Sistema do Cadastro Único e o Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec) e 0800-726-0207 (para beneficiários e não beneficiários), para dúvidas sobre pagamento, saque do benefício e cartões sociais.

Ouvidoria da CAIXA

A Ouvidoria da CAIXA é o espaço que o público em geral possui para registrar reclamações, denúncias, elogios, solicitações de providências e sugestões, desde que possua um número de protocolo.

O contato com a Ouvidoria da CAIXA pode ser feito por meio do 0800 725 7474 ou do formulário eletrônico, disponível no *site* www.caixa.gov.br.

Gestões municipais e coordenações estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único		
	MDS	CAIXA
Central de Relacionamento	0800 707 2003	0800 726 0104
Ouvidoria	0800 707 2003 opção 5 http://mdspravoce.mds.gov.br	0800 725 7474
E-mail	gestorpbfd@mds.gov.br cadastrounico@mds.gov.br	—
SAC	—	0800 726 0101

Cidadãos em geral (beneficiários e não beneficiários do PBF e inscritos ou não no Cadastro Único)		
	MDS	CAIXA
Central de Relacionamento	0800 707 2003	0800 726 0207
Ouvidoria	0800 707 2003 opção 5 http://mdspravoce.mds.gov.br	0800 725 7474
E-mail	bolsa.familia@mds.gov.br	—
SAC	—	0800 726 0101

Atenção: As contas que o MDS possui no *Facebook* (www.facebook.com/MDSComunicacao e www.facebook.com/bolsafamilia) e no *Twitter* ([twitter.com/@MDSComunicacao](https://twitter.com/MDSComunicacao)) são importantes instrumentos de comunicação, para a divulgação das ações relacionadas aos programas e aos serviços oferecidos pelo Ministério. Nas redes sociais, a assessoria do MDS responde dúvidas gerais sobre o Programa Bolsa Família e o Cadastro Único, mas não têm condições de resolver pendências, nem de acessar informações pessoais de beneficiários ou cadastrados. Por isso, essas contas não substituem os canais oficiais de atendimento a Gestores(as) e a cidadãos(ãs).

Bolsa Família: mais autonomia para as mulheres

No mês em que se comemora o Dia Internacional da Mulher, o Bolsa Família é lembrado como um programa que afeta a dinâmica das famílias, ao ampliar o poder de decisão das mulheres dentro de seus domicílios. Isso é possível porque, conforme previsto em lei, o PBF prioriza a mulher para ser Responsável Familiar (RF) — a que recebe o benefício. Segundo dados do PBF de janeiro de 2016, 92% dos Responsáveis Familiares são mulheres — ou seja, mais de 12,8 milhões. Dessas, 74% se declararam de cor preta ou parda.

A preferência pela titularidade feminina reforça a autonomia no uso e no planejamento da renda, mas significa bem mais do que isso. A medida também tem por objetivo empoderar as mulheres em outros aspectos, aumentando sua autoconfiança e liberdade para que possam romper com uma cultura de resignação.

É certo que existem desafios, ligados principalmente à articulação do Bolsa Família com outras políticas que diminuam barreiras à participação das mulheres de baixa renda na vida pública e no

mercado de trabalho. São políticas como creches e escolas em tempo integral, jornadas de trabalho flexíveis, etc.

Por outro lado, os papéis tradicionalmente atribuídos a homens e a mulheres — eles como provedores e elas como cuidadoras da família, em jornadas duplas ou triplas — vêm mudando em todas as classes sociais, novas posições estão em construção na estrutura familiar brasileira. Por isso, neste dia 8 de março, há espaço para refletir sobre os avanços que ainda precisam ser feitos, mas também há muito o que se comemorar.

Pareceres sobre trabalhadores do Bolsa Família e do Cadastro Único

Terminou no último dia 5 de fevereiro o prazo para envio de pareceres das famílias incluídas na ação de qualificação dos dados dos trabalhadores do Bolsa Família e do Cadastro Único, de acordo com a [Instrução Operacional nº 77](#), de 16 de junho de 2015.

Caso a gestão municipal tenha enviado parecer antes do fim do prazo, atestando que a situação socioeconômica da família está adequada ao perfil do Programa, mas o benefício da família ainda esteja cancelado por esse motivo, a gestão deve enviar o parecer e o comprovante de postagem, digitalizados, para o *e-mail* gestorpbf@mds.gov.br.

Você sabia?

Das 110 mil matrículas em cursos técnicos no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) em 2015, 60% foram realizadas por inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Leia a matéria completa em: <http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2016/marco/populacao-de-baixa-renda-reforca-busca-pela-profissionalizacao>.

ANOTE NA AGENDA

11 de março — Reunião trimestral do Conselho Nacional de Assistência Social com os representantes dos Conselhos Estaduais de Assistência Social. O encontro será em Brasília (DF).

17 e 18 de março — Encontro Regional do Congemas — Sudeste. O evento será em Venda Nova do Imigrante, no Espírito Santo.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, entre em contato com a Central de Relacionamento do MDS, pelo endereço <http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/contato> ou pelo telefone 0800 707 2003.