

ANEXO I DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

INFORMAÇÕES PRELIMINARES APLICÁVEIS AOS ANEXOS SEGUINTEs

Edição de junho/2024

Com a finalidade de aperfeiçoar a gestão do Programa Bolsa Família (PBF) e do Programa Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) e sua gestão de benefícios, a partir das informações no Sistema de Cadastro Único, esta Instrução Normativa trata dos procedimentos relativos às repercussões de pendências e ocorrências no registro de pessoas inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único), relacionadas a/à:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF) em situação irregular;
- Título de Eleitor em situação irregular;
- ausência de preenchimento de campos cadastrais obrigatórios;
- indício de falecimento de pessoa na família; e
- família unipessoal sem upload de documentos.

Essas providências estão em consonância com o disposto no(a):

- Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023 - Institui o Programa Bolsa Família (PBF).
- Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021 - Institui o Programa Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB).
- Decreto nº 11.566, de 16 de junho de 2023 - Regulamenta a gestão de benefícios e pagamentos do PBF.
- Decreto nº 10.881, de 2 de dezembro de 2021 - Regulamenta a gestão do PAGB.
- Portaria MDS nº 897, de 07 de julho de 2023 - Regulamenta a gestão de benefícios do PBF.
- Portaria MC nº 764, de 13 de abril de 2022 - Regulamenta a gestão de benefícios do PAGB.
- Instrução Normativa nº 4/MDS/SAGICAD/MDS, de 05 de dezembro de 2023 - Estabelece procedimentos para tratamento de pendências de famílias e pessoas inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais no Governo Federal (CadÚnico).

Os procedimentos relacionados a pendências de maior gravidade são aplicáveis às famílias elegíveis e beneficiárias dos programas, enquanto os de menor gravidade são aplicáveis apenas às famílias elegíveis aos programas, conforme instruções detalhadas nos anexos seguintes.

Ressalta-se que é de responsabilidade da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc), do Ministério do Desenvolvimento Social e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), em atuação conjunta com estados e municípios, a orientação e mobilização de famílias para, quando necessário, realizarem a atualização dos seus dados junto ao Cadastro Único.

Obs.: As situações e os procedimentos descritos nos anexos seguintes, apesar de fazerem referência apenas ao Programa Bolsa Família, incidirão também no âmbito do Programa Auxílio Gás dos Brasileiros, de que trata a Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021, regulamentada pelo Decreto nº 10.881, de 02 de dezembro de 2021, e do seu Adicional Complementar, previsto nos arts. 20 a 22 da Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023. Portanto, as famílias poderão se tornar impedidas de habilitação ou ter a descontinuidade do pagamento desses benefícios, caso não sejam atendidas as exigências inerentes aos processos de inscrição e qualificação cadastral.

ANEXO II DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

CPF EM SITUAÇÃO IRREGULAR, CONFORME PENDÊNCIA IDENTIFICADA NO CADASTRO ÚNICO

Edição de junho/2024

O Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) é um banco de dados gerenciado pela Receita Federal, que armazena informações cadastrais de contribuintes obrigados à inscrição no CPF, ou de cidadãos que se inscreveram voluntariamente.

O processo de pendência do CPF consiste na verificação contínua da consistência da situação do CPF na base da Receita Federal, a partir das informações registradas no Cadastro Único, bem como quando se identifica que os dados da pessoa no Cadastro Único possuem divergência com os dados da Receita Federal, ou quando um mesmo CPF está atribuído a mais de uma pessoa no Cadastro Único.

I – SITUAÇÕES DO CPF QUE LEVAM À PENDÊNCIA

A pendência de inconsistência no CPF, identificada a partir das informações da base do Cadastro Único, são atribuídas a partir das seguintes situações:

- a) **Divergência de titularidade de CPF:** ocorre quando é identificado que os dados da pessoa no Cadastro Único estão divergentes dos dados do CPF na Receita Federal.
- b) **CPF suspenso na base da Receita Federal:** ocorre quando é identificado que o CPF da pessoa está suspenso na Receita Federal. O CPF pode ser suspenso quando houver inconsistência cadastral, conforme previsto pela Instrução Normativa RFB nº 1548.
- c) **CPF cancelado na base da Receita Federal:** ocorre quando se identifica que o CPF da pessoa está cancelado na Receita Federal. Conforme previsto pela Instrução Normativa RFB nº 1548, o CPF pode ser cancelado quando:
 - c.1) o CPF está suspenso há 5 (cinco) anos ou mais na base da Receita Federal;
 - c.2) constatada mais de uma inscrição no CPF para a mesma pessoa;
 - c.3) houve atribuição de mais de um CPF para a mesma pessoa;
 - c.4) por decisão administrativa da Receita Federal; ou
 - c.5) por decisão judicial.
- d) **CPF em multiplicidade:** ocorre quando se identifica que o CPF da pessoa está associado a mais de uma pessoa no Cadastro Único.
- e) **CPF inválido:** ocorre quando se identifica que o número informado do CPF não está correto.

Caso a família possua alguma pessoa que se enquadre em um desses critérios, esta receberá uma pendência no Cadastro Único e, por reflexo cadastral mensal no Programa Bolsa Família (PBF), será aplicada pendência na pessoa no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec).

II – REPERCUSSÕES

A partir da identificação da pendência no CPF de pessoas inscritas no Cadastro Único, e seu posterior reflexo no Sibec, serão observadas as seguintes repercussões na gestão de benefícios do PBF:

- a) impedimento de habilitação para famílias não beneficiárias do PBF; e
- b) bloqueios de benefícios de famílias beneficiárias do PBF.

Caso a pessoa da família não regularize a pendência do Cadastro Único em até seis meses, os benefícios da família serão cancelados.

Importante destacar que as famílias não beneficiárias, que possuem pessoas com CPF em situação irregular, que permanecerem com seus dados inconsistentes no Cadastro Único, não poderão participar do processo de habilitação, seleção e concessão de benefícios do Programa.

No entanto, caso a pessoa regularize a situação do seu CPF na Receita Federal e as suas informações cadastrais estejam de acordo com as disponíveis na base do CPF, deixando, deste modo, de haver pendência no Cadastro Único, no momento do reflexo cadastral o Sibec identificará a regularização e, assim, será retirada automaticamente a pendência da pessoa. A retirada desta pendência é feita exclusivamente pelo Sistema, não sendo possível a gestão municipal retirá-la no Sibec.

Portanto, até que sejam sanadas as inconsistências na forma prevista mais abaixo, as pessoas com inconsistência no CPF permanecerão com pendência no Sibec, com as repercussões citadas.

Implantação

A implantação da repercussão da pendência do CPF na gestão de benefícios ocorre de modo escalonado, conforme se segue:

- para as situações “a”, “b” e “c” (divergência de titularidade de CPF e CPF suspenso ou CPF cancelado na base da Receita Federal):
 - desde a folha de pagamentos do PBF de **agosto de 2023**, aplicação às famílias não beneficiárias, com impedimento de habilitação;
 - desde a folha de pagamentos do PBF de **janeiro de 2024**, aplicação às famílias beneficiárias, com bloqueio do benefício;
- para as situações “d” e “e” (CPF em multiplicidade e CPF inválido):
 - a partir da folha de pagamentos do PBF de **julho de 2024**, aplicação às famílias não beneficiárias, com impedimento de habilitação;
 - a partir da folha de pagamentos do PBF de **julho de 2024**, aplicação às famílias beneficiárias, com bloqueio do benefício.

III – TRATAMENTO DA PENDÊNCIA E EFEITOS

Para tratamento da pendência cadastral por CPF em situação irregular, devem ser observadas as seguintes orientações, conforme o caso:

Situação “a”: Divergência de titularidade de CPF

Primeiramente, a pessoa deve **verificar a situação do CPF compendência** no *site* da Receita Federal, acessando o endereço eletrônico: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/ConsultaSituacao/ConsultaPublica.asp>. Na sequência, devem ser informados os dados de CPF e data de nascimento, bem como marcado o box “Sou humano”. Em seguida, o ícone ‘Consultar’, conforme tela a seguir:

■ Comprovante de Situação Cadastral no CPF

Preencha os campos abaixo com os dados solicitados.

CPF:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Sou humano	
Data de Nascimento:	<input type="text"/>	<small>Privacidade - Termos e Condições</small>		

O comprovante gerado não fornece informações sobre a situação econômica, financeira ou fiscal do titular do CPF, limita-se tão somente a comprovar a situação cadastral no CPF.

Observação: para que a consulta funcione corretamente, é necessário que seu navegador esteja habilitado para a gravação de "cookies".

A informação apresentada na consulta indicará o nome do titular do CPF, seu número de registro no CPF, data de nascimento, situação cadastral, data de inscrição no CPF e dígito verificador. Com essas informações será possível saber quais são os dados apresentados pela Receita Federal ao Cadastro Único e tratá-las, se for o caso.

Ao verificar os dados da consulta, as seguintes providências devem ser tomadas, conforme a situação apresentada.

Se no retorno da consulta ao site da Receita Federal, for constatado **que se trata dos dados de outra pessoa, a família deve atualizar os dados no Cadastro Único**, portando o número de CPF correto e as demais documentações obrigatórias, conforme previsto na Instrução Normativa nº 4/SAGICAD/MDS, de 05 de dezembro de 2023.

Se, no retorno da consulta ao *site* da Receita Federal, for constatado que **o titular do CPF está correto, mas existe alguma divergência de dados**, a correção do dado deve ser feita onde estiver incorreta, ou seja:

- atualizar os dados do CPF consultado no **Cadastro Único**, caso os dados na Receita Federal já estejam corretos; ou
- atualizar os dados do CPF consultado na **Secretaria da Receita Federal**, caso eles estejam incorretos, conforme orientações da Secretaria de Receita Federal disponíveis no *flyer* encontrado no endereço: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/folheteria/atualizacao-do-cpf-flyer.pdf/view>.

Após atualizar os dados do CPF na Receita Federal, devem ser feitas as atualizações nos dados do Cadastro Único.

Em alguns casos, se for necessário alterar dados de primeiro nome da pessoa de modo a mudar sua pronúncia (fonético), é preciso que a pessoa se dirija a uma agência da Caixa de posse de sua documentação.

As alterações realizadas na base do CPF são incorporadas ao Cadastro Único uma vez por mês, uma semana antes da extração mensal. Por isso, após a regularização do CPF na Receita Federal, é preciso aguardar pelo menos até o mês seguinte para verificar se ocorreu a regularização da pendência no Cadastro Único. Já quando a situação pode ser solucionada apenas com a atualização no Cadastro Único, a pendência é retirada no dia seguinte ao ajuste realizado pelo município.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Situações “b” e “c”: CPF suspenso ou cancelado na base da Receita Federal

Primeiramente, a pessoa deve **verificar a situação do CPF** no *site* da Receita Federal, acessando o endereço eletrônico: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/ConsultaSituacao/ConsultaPublica.asp>. Na sequência, devem ser informados os dados de CPF e data de nascimento, bem como marcado o box “*Sou humano*”. Em seguida, o ícone ‘*Consultar*’, conforme tela a seguir:

■ Comprovante de Situação Cadastral no CPF

Preencha os campos abaixo com os dados solicitados.

CPF:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Sou humano	
Data de Nascimento:	<input type="text"/>	Privacidade - Termos e Condições	

O comprovante gerado não fornece informações sobre a situação econômica, financeira ou fiscal do titular do CPF, limita-se tão somente a comprovar a situação cadastral no CPF.

Observação: para que a consulta funcione corretamente, é necessário que seu navegador esteja habilitado para a gravação de "cookies".

A informação apresentada na consulta indicará o nome do titular do CPF, seu número de registro no CPF, data de nascimento, **situação cadastral**, data de inscrição no CPF e dígito verificador.

Confirmado que o **CPF está suspenso**, a pessoa deve preencher o “Pedido de Regularização de CPF”, disponível no *site* https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/regularizar/De_fault.asp.

■ Pedido de Regularização de CPF

Dos Crimes Contra a Fé Pública - Da Falsidade Documental - Falsidade Ideológica : omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante (Art. 299 do Código Penal).

A solicitação de regularização de CPF só é permitida para situação cadastral suspensa. Em caso de dúvida, verifique a situação cadastral do seu CPF através do link: [Situação Cadastral](#)

Preencha os campos abaixo para efetuar o pedido de regularização do CPF.

■ Identificação

Número no CPF:

Nome:

Nascimento: Sexo:

Naturalidade: UF:

Título de Eleitor:

Nome da Mãe:

Documento:

■ Endereço

CEP:  Ao digitar o CEP alguns campos serão preenchidos.

Município: UF:

Logradouro:

Número: Complemento: Bairro:

DDD: Telefone:

Sou humano  hCaptcha
Privacidade - Termos e Condições

Se, ao confirmar as informações, for gerado um protocolo, a pessoa deverá regularizar a situação junto à Receita Federal.

Para esses casos, e para as pessoas que confirmarem que estão com **CPF cancelado**, a regularização da situação do CPF ocorrerá de uma das seguintes formas:

- **E-mail**

A regularização pode ser feita enviando os documentos e *selfie* por e-mail. As orientações sobre como enviar os documentos por e-mail estão disponíveis no *site* <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-cpf/envio-de-documentos-por-e-mail>. A pessoa deve enviar a documentação para os e-mails listados no *site*: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/e-mail/estado.

A própria gestão municipal poderá encaminhar o e-mail para a pessoa com o CPF irregular, inserindo a documentação e *selfie* da pessoa.

- **Atendimento presencial: Pontos de Atendimento Virtual**

No Ponto de Atendimento Virtual o atendimento é realizado por um servidor da Prefeitura ou da entidade parceira, que avaliará as solicitações, prestará orientações e, caso seja necessário, encaminhará os documentos, por processo digital, para que a Receita Federal conclua o atendimento.

É possível verificar se o município ou território possui um Ponto de Atendimento Virtual através do endereço eletrônico https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/presencial.



- **Atendimento presencial: unidades da Receita Federal**

A pessoa poderá fazer seu agendamento de atendimento em uma unidade através do link: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/saga/agendamento/default.aspx>.

Serão solicitados dados do CPF e telefone de contato, conforme se segue:

Agendamento

Seu CPF

Telefone para contato

Quero receber um lembrete do agendamento por SMS

O atendimento será para

Meu CPF Outro CPF CNPJ

Não sou um robô  reCAPTCHA
Privacidade - Termos

As alterações realizadas na base do CPF são incorporadas ao Cadastro Único uma vez ao mês, uma semana antes da extração mensal dos dados do Cadastro, conforme calendário operacional do PBF. Por isso, após a regularização do CPF na Receita Federal, é preciso aguardar pelo menos até o mês seguinte para verificar se ocorreu a regularização da pendência no Cadastro Único.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Situação “d”: Responsável familiar com CPF em multiplicidade no Cadastro Único

Primeiramente, o Responsável Familiar deve verificar o seu número de CPF.

Caso o Responsável Familiar não seja o titular do CPF registrado no Cadastro Único, ele deve procurar um posto do Cadastro Único para atualizar seus dados, portando o número do CPF correto e as demais documentações obrigatórias.

Como essa pendência ocorre quando se identifica que um CPF está associado a mais de uma pessoa no Cadastro Único, a gestão municipal deve verificar a família em que consta a pessoa com essa pendência (e que está com o número do documento inserido incorretamente) para solicitar a atualização do seu cadastro, a fim de regularizar a pendência das pessoas que estão com multiplicidade de documento.

A pendência no Cadastro Único é tratada no dia seguinte à atualização cadastral realizada pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Situação “e”: Responsável familiar com CPF inválido no Cadastro Único

Primeiramente, o Responsável Familiar deve verificar o seu número de CPF.

Em seguida, ele deve procurar um posto do Cadastro Único para atualizar seus dados, portando o número do CPF correto e as demais documentações obrigatórias.

A pendência no Cadastro Único é tratada no dia seguinte ao ajuste realizado pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

IV – CRONOGRAMA OPERACIONAL DA APLICAÇÃO E RETIRADA DA PENDÊNCIA NO CADASTRO ÚNICO E NO SIBEC

A **aplicação e retirada da pendência do CPF** no Cadastro Único, a partir da identificação da **situação de suspenso ou cancelado**, é tratada automaticamente no Sistema de Cadastro Único, a partir da leitura da atualização realizada na base do CPF na Receita Federal.

As informações e alterações realizadas na base do CPF pela Receita Federal são incorporadas ao Cadastro Único uma vez ao mês, uma semana antes da data prevista para extração cadastral, conforme sinalizado no calendário operacional do PBF (item “Extração da base do Cadastro Único para o reflexo cadastral no Sibec”). Por isso, após a regularização do CPF pela pessoa na Receita Federal, é preciso aguardar pelo menos até o mês seguinte para verificar o efeito da regularização na pendência no Cadastro Único.

Tão logo a pendência seja retirada do Cadastro Único, esta será refletida no Sibec, na rotina mensal do reflexo cadastral, prevista no calendário operacional do PBF (item “Extração da base do Cadastro Único para o reflexo cadastral no Sibec”).

Quanto às demais pendências relacionadas ao CPF em situação irregular (**titularidade de CPF; multiplicidade de CPF; CPF inválido**), uma vez que podem ser tratadas diretamente no Cadastro Único, a pendência no cadastro da família é retirada no dia seguinte à data de regularização da divergência.

Após a regularização, a retirada da pendência refletirá automaticamente no Sibec, no momento do reflexo cadastral mensal, previsto pelo calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Com o tratamento da pendência, os benefícios da família serão desbloqueados. Caso os benefícios da família já tenham sido cancelados (seis meses após a identificação da pendência pelo Sibec), o sistema irá alterar o cancelamento dos benefícios da família para o motivo “Fim de restrição específica”, possibilitando que a coordenação municipal

do Bolsa Família realize a reversão de cancelamento dos benefícios. A regularização da pendência no Sibec também permite que famílias não beneficiárias possam participar novamente dos processos de habilitação, seleção e concessão do PBF, caso estejam dentro dos critérios para o Programa.

V – COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF é feita por meio de mensagens no extrato de pagamento dos benefícios, pelo aplicativo do Programa e pelo Aplicativo Caixa Tem, sem prejuízo de outras formas de comunicação coordenadas pela Senarc.

A título de exemplo, o texto da mensagem enviada no mês de dezembro/2023 foi a seguinte:

**MENSAGEM DO BOLSA FAMILIA
- URGENTE -
AS INFORMACOES DO SEU CADASTRO
UNICO INDICAM QUE ALGUEM DA SUA
FAMÍLIA PRECISA REGULARIZAR O CPF.
PROCURE O SETOR RESPONSAVEL PELO
BOLSA FAMILIA E CADASTRO UNICO OU A
RECEITA FEDERAL PARA REGULARIZAR A
SITUACAO E EVITAR O BLOQUEIO DO SEU
BOLSA FAMILIA. INFORMACOES DISQUE
SOCIAL - 121 MOTIVO - CPF IRREGULAR
COD. 59**

Desde janeiro/2024 não foram mais enviadas mensagens de convocação, apenas as de bloqueio e cancelamento, conforme abaixo:

**MENSAGEM DO BOLSA FAMILIA
BLOQUEIO POR CPF IRREGULAR
AS INFORMACOES DO SEU CADASTRO
UNICO INDICAM QUE ALGUEM DA SUA
FAMILIA PRECISA REGULARIZAR O CPF.
PROCURE O SETOR RESPONSAVEL PELO
BOLSA FAMILIA E CADASTRO UNICO OU
A RECEITA FEDERAL PARA REGULARIZAR
A SITUCAO E EVITAR O CANCELAMENTO
DO SEU BENEFÍCIO.
INFORMACOES LIGUE NO DISQUE SOCIAL – 121
MOTIVO CPF IRREGULAR
COD. 61**

**MENSAGEM DO BOLSA FAMILIA
CANCELAMENTO POR CPF IRREGULAR
AS INFORMACOES DO SEU CADASTRO
UNICO INDICAM QUE ALGUEM DA SUA
FAMILIA PRECISA REGULARIZAR O CPF.
PROCURE O SETOR RESPONSAVEL PELO
BOLSA FAMILIA E CADASTRO ÚNICO OU
A RECEITA FEDERAL PARA REGULARIZAR
A SITUCAO. PARA MAIS INFORMACOES
LIGUE NO DISQUE SOCIAL – 121
MOTIVO CPF IRREGULAR
COD. XX**

É possível que algumas famílias que regularizem os cadastros em um dado mês recebam a comunicação no mês seguinte ao da atualização. Se isso ocorrer, recomenda-se ao município conferir no Cadastro Único para verificar se houve alteração na situação do registro da pessoa da família.

Mediante disponibilidade orçamentária, o MDS poderá também enviar carta, SMS, e-mail e/ou mensagens de voz para as famílias incluídas na ação.

VI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

As seguintes seções, com informações complementares, constam no Anexo Final desta Instrução Normativa:

- Leiaute dos relatórios;
- Ações da gestão descentralizada;
- Canais de atendimento ao município e acesso à informação.

ANEXO III DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

EXISTÊNCIA DE CAMPOS CADASTRAIS OBRIGATÓRIOS NÃO PREENCHIDOS

Edição de junho/2024

I – SITUAÇÕES DE CAMPOS CADASTRAIS NÃO PREENCHIDOS QUE LEVAM À PENDÊNCIA

A pendência ocorre quando é identificada a falta de preenchimento de campos cadastrais obrigatórios no Cadastro Único. Pode ocorrer para os dados de pessoa e de família, tanto no formulário principal do Cadastro Único como no formulário suplementar 1. Contudo, para que tenha efeito no Programa Bolsa Família (PBF), serão considerados apenas os campos cadastrais obrigatórios não preenchidos referentes a dados de pessoa.

Assim, caso a família possua alguma pessoa que se enquadre nesse critério, esta receberá uma pendência no Cadastro Único e, por reflexo cadastral mensal no PBF, será aplicada pendência na pessoa no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec).

II – REPERCUSSÕES

A partir da identificação da pendência de campos cadastrais obrigatórios não preenchidos, e seu posterior reflexo no Sibec, será observada a seguinte repercussão na gestão de benefícios do PBF:

- a) impedimento de habilitação para famílias não beneficiárias do PBF.

Importante destacar que as famílias não beneficiárias, que possuem pessoas com campos cadastrais obrigatórios não preenchidos, que permanecerem com seus dados inconsistentes no Cadastro Único, não poderão participar do processo de habilitação, seleção e concessão de benefícios do Programa.

No entanto, caso a pessoa regularize a situação com o preenchimento de todos os campos cadastrais obrigatórios, deixando, deste modo, de haver pendência no Cadastro Único, no momento do reflexo cadastral o Sibec identificará a regularização, e, assim, será retirada automaticamente a pendência da pessoa. A retirada desta pendência é feita exclusivamente pelo Sistema, não sendo possível a gestão municipal retirá-la no Sibec.

Portanto, até que sejam sanadas as inconsistências na forma prevista mais abaixo, as pessoas com pendência de campos cadastrais obrigatórios não preenchidos permanecerão com pendência no Sibec, com as repercussões citadas.

Implantação

A implantação da repercussão da pendência de campos cadastrais obrigatórios não preenchidos na gestão de benefícios ocorre de modo escalonado, conforme se segue:

- a partir da folha de pagamentos do PBF de **julho de 2024**, aplicação às **famílias não beneficiárias, com impedimento de habilitação**.

III – TRATAMENTO DA PENDÊNCIA E EFEITOS

Para tratamento da pendência de campos cadastrais obrigatórios não preenchidos, é necessário que o Responsável Familiar, munido da documentação obrigatória, procure o posto do Cadastro Único em seu município para fazer uma atualização cadastral.

A pendência no Cadastro Único é tratada no dia seguinte ao ajuste realizado pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

IV – CRONOGRAMA OPERACIONAL DA APLICAÇÃO E RETIRADA DA PENDÊNCIA NO CADASTRO ÚNICO E NO SIBEC

Uma vez tratada diretamente no Cadastro Único, a pendência no cadastro da família é retirada no dia seguinte à data de regularização da divergência.

Após a regularização, a retirada da pendência refletirá automaticamente no Sibec, no momento do reflexo cadastral mensal, previsto pelo calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Com o tratamento da pendência, os benefícios da família serão desbloqueados. Caso os benefícios da família já tenham sido cancelados (seis meses após a identificação da pendência pelo Sibec), o sistema irá alterar o cancelamento dos benefícios da família para o motivo “Fim de restrição específica”, possibilitando que a coordenação municipal do Bolsa Família realize a reversão de cancelamento dos benefícios. A regularização da pendência no Sibec também permite que famílias não beneficiárias possam participar novamente dos processos de habilitação, seleção e concessão do PBF, caso estejam dentro dos critérios para o Programa.

V – COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF é feita por meio de mensagens no extrato de pagamento dos benefícios, pelo aplicativo do Programa e pelo Aplicativo Caixa Tem, sem prejuízo de outras formas de comunicação coordenadas pela Senarc.

É possível que algumas famílias que regularizem os cadastros em um dado mês recebam a comunicação no mês seguinte ao da atualização. Se isso ocorrer, recomenda-se ao município conferir no Cadastro Único para verificar se houve alteração na situação do registro da pessoa da família.

Mediante disponibilidade orçamentária, o MDS poderá também enviar carta, SMS, e-mail e/ou mensagens de voz para as famílias incluídas na ação.

VI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

As seguintes seções, com informações complementares, constam no Anexo Final desta Instrução Normativa:

- Leiaute dos relatórios;
- Ações da gestão descentralizada;
- Canais de atendimento ao município e acesso à informação.

ANEXO IV DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

TÍTULO DE ELEITOR EM SITUAÇÃO IRREGULAR, CONFORME PENDÊNCIA IDENTIFICADA NO CADASTRO ÚNICO

Edição de junho/2024

I – SITUAÇÕES DO TÍTULO DE ELEITOR QUE LEVAM À PENDÊNCIA

A pendência de inconsistência no Título de Eleitor, identificada a partir das informações da base do Cadastro Único, ocorre quando se identifica que o Título de Eleitor do Responsável Familiar ou de pessoa da família está associado a mais de uma pessoa no Cadastro Único.

Caso a família possua alguma pessoa que se enquadre nesse critério, esta receberá uma pendência no Cadastro Único, e, por reflexo cadastral mensal no Programa Bolsa Família (PBF), será aplicada pendência na pessoa no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec).

II – REPERCUSSÕES

A partir da identificação da pendência no Título de Eleitor de pessoas inscritas no Cadastro Único, e seu posterior reflexo no Sibec, serão observadas as seguintes repercussões na gestão de benefícios do PBF:

- a. impedimento de habilitação para famílias não beneficiárias do PBF; e
- b. bloqueios de benefícios de famílias beneficiárias do PBF.

Caso a pessoa da família não regularize a pendência do Cadastro Único em até seis meses, os benefícios da família serão cancelados.

Importante destacar que as famílias não beneficiárias, que possuem pessoas com Título de Eleitor em situação irregular, que permanecerem com seus dados inconsistentes no Cadastro Único, não poderão participar do processo de habilitação, seleção e concessão de benefícios do Programa.

No entanto, caso a pessoa regularize a situação do seu Título de Eleitor, deixando, deste modo, de haver pendência no Cadastro Único, no momento do reflexo cadastral o Sibec identificará a regularização e, assim, será retirada automaticamente a pendência da pessoa. A retirada dessa pendência é feita exclusivamente pelo Sistema, não sendo possível a gestão municipal retirá-la no Sibec.

Portanto, até que sejam sanadas as inconsistências na forma prevista mais abaixo, as pessoas com inconsistência no Título de Eleitor permanecerão com pendência no Sibec, com as repercussões citadas.

Implantação

A implantação da repercussão da pendência do Título de Eleitor na gestão de benefícios ocorre de modo escalonado, conforme se segue:

- a partir da folha de pagamentos do PBF de **julho de 2024**, aplicação às **famílias não beneficiárias, com impedimento de habilitação**;
- a partir da folha de pagamentos do PBF de **julho de 2024**, aplicação às **famílias beneficiárias, com bloqueio do benefício**.

III – TRATAMENTO DA PENDÊNCIA E EFEITOS

Primeiramente, o Responsável Familiar ou a pessoa da família que estiver com a pendência deve verificar o seu número de Título de Eleitor.

Caso essa não seja a titular do Título de Eleitor registrado no Cadastro Único, o Responsável Familiar deve procurar um posto do Cadastro Único para atualizar os dados da pessoa, portando o número do Título de Eleitor correto e as demais documentações obrigatórias.

Como essa pendência ocorre quando se identifica que um Título de Eleitor está associado a mais de uma pessoa no Cadastro Único, a gestão municipal deve verificar a família onde está a pessoa com essa pendência (e que está com o número do documento inserido incorretamente) para solicitar a atualização do seu cadastro, a fim de regularizar a pendência das pessoas que estão com multiplicidade de documento.

A pendência no Cadastro Único é tratada no dia seguinte ao ajuste realizado pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

IV – CRONOGRAMA OPERACIONAL DA APLICAÇÃO E RETIRADA DA PENDÊNCIA NO CADASTRO ÚNICO E NO SIBEC

Uma vez tratada diretamente no Cadastro Único, a pendência no cadastro da família é retirada no dia seguinte à data de regularização da divergência.

Após a regularização, a retirada da pendência refletirá automaticamente no Sibec, no momento do reflexo cadastral mensal, previsto pelo calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Com o tratamento da pendência, os benefícios da família serão desbloqueados. Caso os benefícios da família já tenham sido cancelados (seis meses após a identificação da pendência pelo Sibec), o sistema irá alterar o cancelamento dos benefícios da família para o motivo “Fim de restrição específica”, possibilitando que a coordenação municipal do Bolsa Família realize a reversão de cancelamento dos benefícios. A regularização da pendência no Sibec também permite que famílias não beneficiárias possam participar novamente dos processos de habilitação, seleção e concessão do PBF, caso estejam dentro dos critérios para o Programa.

V – COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF é feita por meio de mensagens no extrato de pagamento dos benefícios, pelo aplicativo do Programa e pelo Aplicativo Caixa Tem, sem prejuízo de outras formas de comunicação coordenadas pela Senarc.

Segue(m) abaixo exemplo(s) de texto de mensagem relacionado(s) à pendência de título de eleitor em situação irregular:

**MENSAGEM DO BOLSA FAMILIA
- BENEFICIO BLOQUEADO -
INFORMACOES REGISTRADAS NO CADASTRO
UNICO INDICAM QUE ALGUEM DA SUA FAMILIA
ESTA COM O TITULO DE ELEITOR EM MAIS DE
UM CADASTRO. PARA REGULARIZAR A SITUACAO
PROCURE O TRE OU O CARTORIO ELEITORAL DO
SEU MUNICIPIO. APOS REGULARIZAR PROCURE
SETOR DO CADASTRO UNICO DO SEU
MUNICIPIO PARA ATUALIZAR SEUS DADOS.
PARA MAIS INFORMACOES DISQUE SOCIAL 121
MOTIVO - TITULO DE ELEITOR DUPLICADO
COD.XX**

É possível que algumas famílias que regularizem os cadastros em um dado mês recebam a comunicação no mês seguinte ao da atualização. Se isso ocorrer, recomenda-se ao município conferir no Cadastro Único para verificar se houve alteração na situação do registro da pessoa da família.

Mediante disponibilidade orçamentária, o MDS poderá também enviar carta, SMS, e-mail e/ou mensagens de voz para as famílias incluídas na ação.

VI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

As seguintes seções, com informações complementares, constam no Anexo Final desta Instrução Normativa:

- Leiaute dos relatórios;
- Ações da gestão descentralizada;
- Canais de atendimento ao município e acesso à informação.

ANEXO V DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

INDÍCIO DE FALECIMENTO DE PESSOA NA FAMÍLIA, CONFORME PENDÊNCIA IDENTIFICADA NO CADASTRO ÚNICO

Edição de junho/2024

I – SITUAÇÕES DO INDÍCIO DE FALECIMENTO DA PESSOA QUE LEVAM À PENDÊNCIA

A pendência de início de falecimento na família é identificada a partir das informações da base do Cadastro Único.

Caso a família possua alguma pessoa que se enquadre nesse critério, esta receberá uma pendência no Cadastro Único, e, por reflexo cadastral mensal no Programa Bolsa Família (PBF), será aplicada pendência na pessoa no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec).

II – REPERCUSSÕES

A partir da identificação da pendência de início de falecimento na família no Cadastro Único, e seu posterior reflexo no Sibec, serão observadas as seguintes repercussões na gestão de benefícios do PBF:

- a. impedimento de habilitação para famílias não beneficiárias do PBF; e
- b. bloqueios de benefícios de famílias beneficiárias do PBF.

Caso a pessoa da família não regularize a pendência do Cadastro Único em até seis meses, os benefícios da família serão cancelados.

Importante destacar que as famílias não beneficiárias, que permanecerem com seus dados inconsistentes no Cadastro Único, não poderão participar do processo de habilitação, seleção e concessão de benefícios do Programa.

No entanto, caso a pessoa regularize a pendência de início de falecimento, deixando, deste modo, de haver pendência no Cadastro Único, no momento do reflexo cadastral o Sibec identificará a regularização, e, assim, será retirada automaticamente a pendência da pessoa. A retirada desta pendência é feita exclusivamente pelo Sistema, não sendo possível a gestão municipal retirá-la no Sibec.

Portanto, até que sejam sanadas as inconsistências na forma prevista mais abaixo, as pessoas com início de falecimento permanecerão com pendência no Sibec, com as repercussões citadas.

III – TRATAMENTO DA PENDÊNCIA E EFEITOS

O Responsável Familiar pode realizar a exclusão do cadastro da pessoa falecida pelo aplicativo ou site do Cadastro Único.

Se preferir, o Responsável Familiar, munido da documentação obrigatória, inclusive a documentação relacionada à ocorrência de óbito, pode procurar o posto do Cadastro Único em seu município para realizar a atualização cadastral e excluir a pessoa falecida.

Caso a pessoa indicada não tenha falecido, o Responsável Familiar e a pessoa em questão devem ir a um posto de cadastramento, levando sua documentação, para corrigir a informação e atualizar o Cadastro Único.

A pendência no Cadastro Único é tratada no dia seguinte ao ajuste realizado pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

IV – CRONOGRAMA OPERACIONAL DA APLICAÇÃO E RETIRADA DA PENDÊNCIA NO CADASTRO ÚNICO E NO SIBEC

Uma vez tratada diretamente no Cadastro Único, a pendência no cadastro da família é retirada no dia seguinte à data de regularização da divergência.

Após a regularização, a retirada da pendência refletirá automaticamente no Sibec, no momento do reflexo cadastral mensal, previsto pelo calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

Com o tratamento da pendência, os benefícios da família serão desbloqueados. Caso os benefícios da família já tenham sido cancelados (seis meses após a identificação da pendência pelo Sibec), o sistema irá alterar o cancelamento dos benefícios da família para o motivo “Fim de restrição específica”, possibilitando que a coordenação municipal do Bolsa Família realize a reversão de cancelamento dos benefícios. A regularização da pendência no Sibec também permite que famílias não beneficiárias possam participar novamente dos processos de habilitação, seleção e concessão do PBF, caso estejam dentro dos critérios para o Programa.

V – COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF é feita por meio de mensagens no extrato de pagamento dos benefícios, pelo aplicativo do Programa e pelo Aplicativo Caixa Tem, sem prejuízo de outras formas de comunicação coordenadas pela Senarc.

Segue(m) abaixo exemplo(s) de texto de mensagem relacionado(s) à pendência de indício de falecimento de pessoa na família:

**MENSAGEM DO BOLSA FAMILIA
- BENEFICIO BLOQUEADO -
UMA PESSOA DA SUA FAMILIA FOI
IDENTIFICADA NA BASE DE OBITOS
DA RECEITA FEDERAL. SE FOR PRECISO
CORRIGIR ESTA INFORMACAO PROCURE
O SETOR RESPONSAVEL PELO BOLSA
FAMILIA E CADASTRO UNICO DA SUA
IDADE PARA ATUALIZAR SEU CADASTRO.
INFORMACOES DISQUE SOCIAL – 121
MOTIVO - MONITORA OBITO
COD. XX**

É possível que algumas famílias que regularizem os cadastros em um dado mês recebam a comunicação no mês seguinte ao da atualização. Se isso ocorrer, recomenda-se ao município conferir no Cadastro Único para verificar se houve alteração na situação do registro da pessoa da família.

Mediante disponibilidade orçamentária, o MDS poderá também enviar carta, SMS, e-mail e/ou mensagens de voz para as famílias incluídas na ação.

VI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

As seguintes seções, com informações complementares, constam no Anexo Final desta Instrução Normativa:

- Leiaute dos relatórios;
- Ações da gestão descentralizada;
- Canais de atendimento ao município e acesso à informação.

ANEXO VI DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30 DE MAIO DE 2024 –

FAMÍLIA UNIPESSOAL SEM UPLOAD DE DOCUMENTOS, CONFORME PENDÊNCIA E OCORRÊNCIA IDENTIFICADAS NO CADASTRO ÚNICO

Edição de junho/2024

I – SITUAÇÕES DE FAMÍLIA UNIPESSOAL SEM UPLOAD DE DOCUMENTOS QUE LEVAM À PENDÊNCIA

A pendência ou a ocorrência de família unipessoal sem upload de documentos, identificada a partir das informações da base do Cadastro Único, ocorre quando se identificam cadastros de famílias unipessoais (compostas por apenas uma pessoa inscrita) sem o upload (inserção) no Sistema de Cadastro Único de documento oficial com foto do Responsável Familiar e do termo de responsabilidade assinado.

A família unipessoal que se enquadrar nesse critério receberá uma pendência ou ocorrência no Cadastro Único, e, por reflexo cadastral mensal no Programa Bolsa Família (PBF), será aplicada pendência na pessoa no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec).

II – REPERCUSSÕES

A partir da identificação da pendência ou da ocorrência de família unipessoal sem upload de documentos, e seu posterior reflexo no Sibec, será observada a seguinte repercussão na gestão de benefícios do PBF:

- a. impedimento de habilitação para famílias não beneficiárias do PBF.

Importante destacar que as famílias unipessoais não beneficiárias, que não realizaram o upload de documentos no Sistema de Cadastro Único, que permanecerem com seus dados inconsistentes no Cadastro Único, não poderão participar do processo de habilitação, seleção e concessão de benefícios do Programa.

No entanto, caso a família unipessoal realize o upload de documentos no Sistema de Cadastro Único, deixando, desse modo, de haver pendência no Cadastro Único, no momento do reflexo cadastral o Sibec identificará a regularização e, assim, será retirada automaticamente a pendência da pessoa. A retirada desta pendência é feita exclusivamente pelo Sistema, não sendo possível a gestão municipal retirá-la no Sibec.

Portanto, até que sejam sanadas as inconsistências na forma prevista mais abaixo, as famílias unipessoais sem upload de documentos no Sistema de Cadastro Único permanecerão com pendência no Sibec, com as repercussões citadas.

III – TRATAMENTO DA PENDÊNCIA E EFEITOS

O Responsável Familiar deve procurar um posto do Cadastro Único para solicitar que sejam anexados no Sistema de Cadastro Único um documento oficial com foto do Responsável Familiar e um termo de responsabilidade assinado, portando as documentações obrigatórias.

A pendência no Cadastro Único é tratada imediatamente após o ajuste realizado pelo município, ou seja, deixa de ser exibida.

Com a retirada da pendência, as informações serão transmitidas ao Sibec, na rotina do reflexo cadastral mensal, conforme calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

IV – CRONOGRAMA OPERACIONAL DA APLICAÇÃO E RETIRADA DA PENDÊNCIA NO CADASTRO ÚNICO E NO SIBEC

Uma vez tratada diretamente no Cadastro Único, a pendência no cadastro da família é retirada no dia seguinte à data de regularização da divergência.

Após a regularização, a retirada da pendência refletirá automaticamente no Sibec, no momento do reflexo cadastral mensal, previsto pelo calendário operacional do PBF (item “Período de suspensão do módulo de manutenção do Sibec para processar o reflexo cadastral”).

O tratamento da pendência permite que famílias não beneficiárias possam participar novamente dos processos de habilitação, seleção e concessão do PBF, caso estejam dentro dos critérios para o Programa.

V – COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF é feita por meio de mensagens no extrato de pagamento dos benefícios, pelo aplicativo do Programa e pelo Aplicativo Caixa Tem, sem prejuízo de outras formas de comunicação coordenadas pela Senarc.

É possível que algumas famílias que regularizem os cadastros em um dado mês recebam a comunicação no mês seguinte ao da atualização. Se isso ocorrer, recomenda-se ao município conferir no Cadastro Único para verificar se houve alteração na situação do registro da pessoa da família.

Mediante disponibilidade orçamentária, o MDS poderá também enviar carta, SMS, e-mail e/ou mensagens de voz para as famílias incluídas na ação.

VI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

As seguintes seções, com informações complementares, constam no Anexo Final desta Instrução Normativa:

- Leiaute dos relatórios;
- Ações da gestão descentralizada;
- Canais de atendimento ao município e acesso à informação.

**ANEXO FINAL DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42/SENARC/MDS, DE 30
DE MAIO DE 2024 –**

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES APLICÁVEIS AOS ANEXOS
ANTERIORES**

Edição de junho/2024

AÇÕES DA GESTÃO DESCENTRALIZADA

O município deverá atuar para que a família tenha informaçãoda situação no Programa Bolsa Família (PBF), os meios e condições necessárias à superação da pendência, articulando intersetorialmente, se for o necessário.

A gestão municipal deverá obter informações da pessoa com pendência no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec), das seguintes formas:

- a) consultando a situação da pessoa, com NIS ou CPF, por meio da aba “Pessoas”; e
- b) extraindo relatórios analíticos e sintéticos, disponíveis no módulo de Relatórios.

A coordenação estadual deverá apoiar os municípios a obter informações das ações e famílias com pessoa com pendência e atuar na superação das situações, pelo menos, das seguintes formas:

- disseminar informações e orientar os agentes responsáveis nos municípios pela gestão de benefícios;
- identificar e avaliar a partir dos relatórios disponibilizados quais são os municípios com maior concentração de casos para atuação junto aos municípios.

Mais informações sobre os leiautes dos arquivos constam na seção abaixo.

LEIAUTE DOS RELATÓRIOS

Leiaute do relatório analítico de pessoas beneficiárias com pendência cadastral - Disponível no Sibec

Nome do campo	Formato	Tamanho	Descrição do campo
UF	Alfanumérico	2	Sigla da unidade federativa
IBGE	Numérico	7	Número do Código IBGE
COD_FAMILIAR	Numérico	11	Código familiar com DV (manter zeros à esquerda)
NIS	Numérico	11	Número do NIS da pessoa (manter zeros à esquerda)
CPF	Numérico	11	Número do CPF da pessoa (manter zeros à esquerda)
DT_HORA_ACAO	Numérico	19	Data e Hora da execução da ação
COD_MOTIVO	Numérico	4	Código do motivo
MOTIVO	Alfanumérico	70	Descrição do motivo relacionado à ação realizada
FAM_PBF	Alfanumérico	1	Família Beneficiária do PBF (sim – não)
FAM_PAGB	Alfanumérico	1	Família Beneficiária do PAGB (sim – não)

Leiaute do relatório sintético de famílias beneficiárias com pendência cadastral - Disponível no Sibec

Nome do campo	Formato	Tamanho	Descrição do campo
UF	Alfanumérico	2	Sigla da unidade federativa
IBGE	Numérico	7	Número do Código IBGE
COD_MOTIVO	Numérico	4	Código do motivo
MOTIVO	Alfanumérico	70	Motivo
QTDE_FAMILIAS	Numérico	9	Quantidade de famílias
QTDE_FAM_PBF	Numérico	9	Quantidade de famílias beneficiárias do PBF
QTDE_FAM_PAGB	Numérico	9	Quantidade de famílias beneficiárias do PAGB
REF_FOLHA	Numérico	6	Folha de referência a partir do qual a ação tem efeito

CANAIS DE ATENDIMENTO AO MUNICÍPIO E ACESSO À INFORMAÇÃO

O esclarecimento de dúvidas pode ser realizado pela Central de Relacionamento do MDS, no Disque Social 121, ou por meio do preenchimento de formulário eletrônico (http://aplicacoes.mds.gov.br/form_ouvidoria/).

O Disque Social 121 é gratuito e recebe ligações de telefones fixos e celulares. O horário de atendimento é das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira; das 10h às 16h, nos finais de semana e feriados nacionais; e o atendimento eletrônico está disponível 24 horas todos os dias da semana.

Está disponível, também, o canal de chat para atendimento a dúvidas relativas à gestão do Bolsa Família e do Cadastro Único. O novo canal de comunicação encontra-se na página do Fale com o MDS (<https://www.gov.br/mds/pt-br/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/fale-conosco>), com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. A ferramenta é exclusiva para gestores e técnicos municipais e estaduais, e foi criada com o objetivo de dar agilidade nas respostas das demandas.

Para acesso direto, clique no link: <https://falemds.centralit.com.br/atendimento/chatmds/index.html>.

Para auxiliar estados e municípios, um conjunto de perguntas frequentes também ficará permanentemente disponível no site do MDS (<https://www.gov.br/mds/pt-br/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>). Periodicamente, as informações serão atualizadas para que as principais dúvidas observadas ao longo dos processos sejam sanadas e divulgadas.

Toda a legislação do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família pode ser obtida no site do MDS (<https://www.gov.br/mds/pt-br>).