



O MDS publica nova Portaria abordando procedimentos, canais e cartões de pagamento de benefícios do Programa Bolsa Família

Os municípios devem observar as inovações nos processos de pagamento do Programa para orientar as famílias e acompanhar a qualidade dos serviços da CAIXA conforme previsto pela nova Portaria

No dia 29 de dezembro de 2023, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) publicou a [Portaria MDS nº 954/2023](#) que estabelece as diretrizes para os processos de pagamento de benefícios do Programa Bolsa Família, por meio de contas, canais e cartões, contratados junto à Caixa Econômica Federal (CAIXA), agente operador do Programa.

O novo normativo revoga a Portaria MC nº 775, de 02 de junho de 2022, que regulamentava a gestão de pagamentos do extinto Programa Auxílio Brasil (PAB), além de trazer inovações e melhorias para as famílias beneficiárias.

Confira a seguir as inovações e principais regras regulamentadas:

INOVAÇÕES TRAZIDAS PELA PORTARIA MDS 954/2023



INCLUSÃO DA CONTA POUPANÇA (TRADICIONAL) COMO OPÇÃO DE PAGAMENTO DOS BENEFÍCIOS DO PBF

Caso seja de interesse do Responsável Familiar (RF), o pagamento do benefício poderá ser realizado na conta poupança (tradicional). Sendo essa for a opção escolhida pelo Responsável Familiar (RF), ele deverá dirigir-se a uma agência da CAIXA ou ligar no telefone 0800 726 0207, opção 1, para indicar esta nova conta para recebimento do benefício. A nova modalidade de conta somando-se às demais já autorizadas, como Poupança Social Digital, Poupança Digital, Poupança Simplificada e Contábil (plataforma social).



A AMPLIAÇÃO DO PRAZO DE VALIDADE DA PARCELA DE 120 PARA 180 DIAS

Visando oferecer maior comodidade às famílias beneficiárias e adequar o pagamento do Bolsa Família ao contexto de regiões de difícil acesso ou áreas remotas, foi ampliado o prazo de validade da parcela. A medida alcança positivamente populações indígenas, quilombolas e ribeirinhas, considerando suas características culturais, sociais e geográficas. A partir de fevereiro de 2024, as parcelas de benefício de todas as famílias atendidas pelo Bolsa Família passam a ter o novo prazo para utilização/saque.



REGULAMENTAÇÃO DA DEVOUÇÃO DE PARCELAS NÃO MOVIMENTADAS EM CONTAS BANCÁRIAS

Conforme previsto pela [Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023](#), do Bolsa Família, a regra anteriormente aplicada apenas às parcelas de benefício não sacadas em conta contábil passa a valer também para contas bancárias. Caso não seja feita nenhuma movimentação da conta de pagamento, dentro do prazo de 180 dias, os benefícios retornam ao MDS. Dessa forma, os valores poderão ser destinados novamente ao pagamento de benefícios. A medida garante eficiência na destinação dos recursos e atende à recomendação dos órgãos de controle da União.



ORIENTAÇÕES PARA EMISSÃO E ENTREGA DOS CARTÕES DO BOLSA FAMÍLIA DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Foi regulamentado processo específico para emissão e entrega dos cartões dessa população, com o objetivo de facilitar a chegada do cartão ao beneficiário. O cartão deverá ser entregue conforme o endereço registrado no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), preferencialmente na unidade pública socioassistencial de referência do usuário. A portaria também autoriza que na ausência da unidade socioassistencial, o cartão seja entregue no órgão municipal gestor da política de assistência social, sendo devidamente repassado ao beneficiário.

CONHEÇA OUTROS DISPOSITIVOS DA PORTARIA MDS 954/2023



CALENDÁRIO DE PAGAMENTOS DO BOLSA FAMÍLIA

A portaria define critérios para elaboração do calendário de pagamento anual, periodicidade do pagamento e forma de escalonamento do pagamento de acordo com o dígito verificador do Número de Identificação Social (NIS). Além disso, orientar sobre a divulgação do calendário à população.



CANAIS DE PAGAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA

São definidos os tipos de canais de pagamentos autorizados para saque/acesso ao benefício, tais como agências, lotéricas, correspondentes credenciados (Caixa Aqui), terminais de autoatendimento e unidades itinerantes. Além disso, fica definido a rede autorizada mínima a ser oferecida aos beneficiários, em cada município.



TIPOS DE CONTA DE PAGAMENTO

O Programa permite o pagamento dos benefícios em diversas modalidades de conta. Dessa forma, a portaria define quais são as contas autorizadas, sendo elas as seguintes: Poupança (tradicional), Poupança Social Digital, Poupança Digital, Poupança Simplificada e Contábil (plataforma social).



TIPOS DE CARTÃO CARTÕES BOLSA FAMÍLIA

O Programa garante que toda família tenha um cartão para acessar seus benefícios. Há diversas modalidades de cartão, sendo sempre associado ao tipo de conta que o RF tem para receber os benefícios. Os cartões podem ser dos seguintes tipos: Bancário PBF, permitindo operações de débito, acesso a serviços bancário e utilização/saque dos benefícios; Social PBF, permitindo o saque do benefício; e Social PBF Pactuado, que permite o saque do benefício do Bolsa Família e também de um programa regional, que tenha feito acordo de cooperação com o MDS (alguns estados tem seus programas complementares ao Bolsa Família e pagam pela mesma conta bancária).



INCLUSÃO BANCÁRIA DOS BENEFICIÁRIOS

A portaria define quais são os critérios para abertura de conta bancária (poupança simplificada ou poupança social digital), além das gratuidades e funcionalidades mínimas de conta bancária para disponibilização das parcelas de benefícios do Bolsa Família. Assim, o que se busca é que o processo de bancarização dos beneficiários não signifique submetê-los a processos de tarifação e endividamento incompatíveis com a natureza da transferência de renda proporcionada pelo Bolsa Família.



ATRIBUIÇÕES DO AGENTE OPERADOR CAIXA

A norma define responsabilidades do agente operador, como a emissão e entrega dos cartões do PBF, seja via entrega pelos Correios, ou no caso de não localização do beneficiário no domicílio, na agência local da CAIXA. Outro exemplo de atribuição é a realização do atendimento aos beneficiários do PBF em todos os canais de pagamento, e de estabelecer parceria com o Coordenador Municipal para planejar mobilização local para entrega do cartão e registro de senha, ou ainda, para realização de pagamento dos benefícios em municípios desassistidos por mais de 30 (trinta) dias. A medida visa evitar ou minimizar irregularidades e indisponibilidade nos canais de pagamento nos municípios.



VEDAÇÕES AO AGENTE OPERADOR CAIXA

A portaria define regras claras para a CAIXA e os colaboradores de sua rede, no sentido de garantir que os canais de pagamento não obriguem, induzam ou constringam o beneficiário, para que este adquira produtos e serviços bancários para continuar recebendo o benefício do PBF.



ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES MDS, CAIXA, ESTADOS E MUNICÍPIOS

Todos os envolvidos na administração dos procedimentos de pagamento do Programa Bolsa Família tem atribuições mínimas definidas na portaria. No caso dos municípios, é importante a atuação para divulgar o calendário de pagamentos, as regras de validade de parcela e movimentação de conta, bem como estabelecer parcerias para viabilizar estratégias de localização de beneficiários para entrega e ativação de cartão, em conjunto com a CAIXA. Aos estados é atribuída a responsabilidade de apoiar a interlocução e cooperação entre os municípios do seu território e a CAIXA, monitorando a oferta e a qualidade de serviços dos canais de pagamento do Programa, além da entrega de cartões do PBF. Já ao MDS, dentro de suas várias atribuições, destacam-se, propor o calendário de pagamento, definir regras para devolução de recursos não movimentados e parâmetros e níveis de serviço de pagamentos oferecidos aos beneficiários, para cumprimento pela CAIXA. Por fim, ao agente operador, a CAIXA, ficam dadas algumas responsabilidades, tais como: garantir a entrega e ativação dos cartões do PBF, indicar a agência de vinculação/relacionamento de cada município, a prestação de prestar serviço de comunicação às famílias beneficiárias, por meio do extrato de pagamento, e a oferta de central de teleatendimento para informações sobre o pagamento do benefício.

A Portaria também define **os modelos de declaração para pagamento de benefícios do PBF**, a serem utilizados pelas coordenações municipais do Programa, nos seguintes casos:

- **Situação de emergência ou calamidade pública, após autorizadas as ações especiais de pagamento.** A declaração permite o pagamento em nome do Responsável Familiar titular de conta contábil, que eventualmente teve o cartão e seus documentos de identificação extraviados, possibilitando a realização do saque por guia de pagamento, em local definido pela CAIXA, até a entrega de um novo cartão, sendo válida pelo prazo de 30 dias > [Anexo I - Declaração Especial de Pagamento](#);
- **Alteração do Responsável Familiar no CadÚnico, titular da conta contábil.** O novo titular pode efetuar o saque do benefício mediante a apresentação da Declaração de Indicação de Novo Responsável Familiar, válida por 30 (trinta) dias. Essa declaração deve ser emitida pelo Coordenador Municipal do PBF. A medida é permitida apenas nos casos de recebimento do benefício em conta não bancária (conta contábil) > [Anexo II - Declaração de Indicação de Novo Responsável Familiar \(RF\)](#);
- **Impedimento temporário do Responsável Familiar sacar o benefício, titular da conta contábil.** Caso o RF esteja temporariamente impedido de realizar o saque do benefício, será possível indicar um representante substituto, de preferência um membro da mesma família no CadÚnico. A declaração é válida por 30 (trinta) dias, sendo emitida pelo Coordenador Municipal do Programa Bolsa Família (PBF) nas situações em que o efetivo impedimento seja comprovado, conforme estabelecido na portaria. > [Anexo III - Declaração de Substituição Temporária de Novo Responsável Familiar \(RF\)](#).

A portaria é aplicada aos processos de pagamentos do Programa Bolsa Família e também do Programa Auxílio Gás dos Brasileiros.

Conheça o texto completo da Portaria e os seus anexos na página eletrônica do MDS, disponível no endereço:

<https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/portaria/portaria-mds-no-954-de-29-de-dezembro-de-2023>.

FIQUE LIGADO

Foi publicada o Calendário de Pagamentos de 2024. Confira no [Informe nº 27 de 02 de janeiro de 2024](#) e divulgue em seu município.

Existem problemas nos canais de pagamento do seu município? Registre o tema na Ouvidoria da **CAIXA** pelo número **0800 725 7474** e notifique a coordenação do Bolsa Família do seu estado.

Anote na Agenda

09 de janeiro/2024

Disponibilização de informações no APP PBF, referentes aos pagamentos de janeiro, bem como das mensagens de extrato. A comunicação apresentará orientações para regularização de situações que possam estar interrompendo o pagamento ou possam vir a interromper.

Calendário de indisponibilidade do Sistema

5 a 8 de janeiro/2024

Período de suspensão do **módulo de manutenção** do sistema para geração da Folha de Pagamento de janeiro de 2024.

Canais de atendimento do MDS

O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome possui um chat voltado ao atendimento exclusivo aos técnicos e gestores municipais. O atendimento é feito on-line, em tempo real, e o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, de 7h às 19h. O link para acesso é <https://falemds.centralit.com.br/atendimento/chatmds/index.html>.



Formulário
Eletrônico



121



Chat



Registro de
Manifestação



Telegram



Assuntos sobre Cadastro Único Para Programas Sociais do Governo Federal
Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único

Sr(a). Letícia Bartholo de Oliveira e Silva

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Esplanada dos Ministérios, Bloco "A", 3º andar
CEP 70054-906 – Brasília – DF

Assuntos relacionados ao Programa Bolsa Família
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

Sr(a). Eliane Aquino Custodio

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Esplanada dos Ministérios, Bloco "A", 5º andar, sala 531
CEP 70054-906 – Brasília – DF



Perdeu algum Informe?

Confira as edições anteriores

Caso não queira mais receber este boletim, envie resposta a esta mensagem com o assunto "EXCLUIR".
Para receber o boletim, envie mensagem para informebolsaecadastro@mds.gov.br com o assunto "INCLUIR MDS INFORMA".

Central de Relacionamento



121



www.mds.gov.br

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO