



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, ASSISTENCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Senhores(as) Coordenadores(as),

O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) está aprimorando seus canais de relacionamento com gestores e coordenadores do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família. O atendimento que antes era realizado somente por telefone, passa a abarcar o Chat, as mensagens via SMS e o Formulário Eletrônico:

1) **Canal de Chat exclusivo para gestores e trabalhadores dos municípios:** atendimento a dúvidas relativas à gestão do Bolsa Família e do Cadastro Único. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. O acesso é feito pela página do Fale com o MDS (<http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/contato>). Exclusivo para gestores e técnicos.

2) **SMS** pela Central de Relacionamento do MDS: O serviço está disponível para o envio de mensagens pelo MDS aos gestores e beneficiários (ativo) pelo contato **30125**.

3) **Autoatendimento pelo telefone 0800 707 2003:** Serviço disponível somente para telefones fixos, para esclarecer dúvidas sobre a gestão do PBF e do Cadastro Único.

Novos serviços disponibilizados ao cidadão => O cidadão, ao fornecer o número de NIS, pode consultar a situação do benefício do PBF, a data de saque e o valor do benefício, de forma eletrônica e rápida. Além disso, podem consultar os motivos e as orientações sobre o recebimento de cartas dos processos de Averiguação e Revisão Cadastral 2017/2018.

4) **Fale com o MDS – Formulário Eletrônico:** Serviço disponível ao cidadão em <http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/contato>, que unifica o atendimento aos beneficiários do Programa Bolsa Família e dos inscritos no Cadastro Único.

Importante:

A partir de 1º de junho, o atendimento pelas caixas de *e-mail* bolsa.familia@mds.gov.br e cadastrounico@mds.gov.br não estará mais disponível aos cidadãos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, ASSISTENCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Outros canais de atendimento:

E-mails: cadastrounico@mds.gov.br e gestorpbf@mds.gov.br: Canais para esclarecer dúvidas sobre a gestão do PBF e do Cadastro Único (para gestores e técnicos municipais).

Ouvidoria do MDS: Instância responsável pelo tratamento das solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, relativas às políticas e aos serviços públicos do MDS. As insatisfações sobre algum atendimento prestado pelo MDS podem ser registradas nesse canal.

Para abertura de reclamação na Ouvidoria do MDS, **é necessário fornecer o número de protocolo do atendimento anterior na Central de Atendimento do MDS**. O contato com a Ouvidoria pode ser feito pelo telefone **0800 707 2003 – opção 5** ou pelo formulário eletrônico disponível no *link*: <http://mds.gov.br/fale-com-o-mds>.

Consulta Cidadão: O Consulta Cidadão pode facilitar a emissão de comprovante do Número de Identificação social (NIS). Recomenda-se que seja divulgado aos cidadãos essa ferramenta disponibilizada em www.mds.gov.br/consultacidadao para obter o NIS. Desse modo, as gestões municipais não precisam emitir comprovante de cadastramento ou folha resumo para as pessoas interessadas em solicitar a isenção ou inscrição em seleções específicas. O Consulta Cidadão permite que o próprio candidato emita comprovante de cadastramento pela internet com as principais informações cadastrais da família: data de última atualização do cadastro, faixa de renda, composição familiar e o NIS de todas as pessoas da família.

Contatos na Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC):

A Senarc disponibiliza no *link* <http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem/secretaria-nacional-de-renda-de-cidadania> os contatos de todos os seus técnicos e respectivas áreas de atuação.

Em caso de dúvidas, acessar o portal oficial do MDS e clicar em “**Fale com o MDS**”.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, ASSISTENCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

MUDANÇAS NO ATENDIMENTO DA CAIXA:

A Caixa Econômica Federal (CAIXA) também fez reformulações para o atendimento: anteriormente o atendimento era feito pelas Superintendências Regionais da CAIXA, e, agora ocorre por meio das Gerências Executivas (GIGOVs) ou Representações de Governo (REGOVs).

Nesses canais, os municípios podem esclarecer dúvidas operacionais relacionadas à utilização dos Sistemas da CAIXA relacionados ao Programa Bolsa Família e ao Cadastro Único, que não puderam ser resolvidas pelo atendimento telefônico.

ATENÇÃO!

Os municípios que apresentarem dificuldades técnicas ou operacionais relacionadas ao Sistema de Cadastro Único ou ao Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec) devem **PRIMEIRAMENTE** abrir demanda junto ao Suporte Tecnológico da CAIXA, por meio dos telefones: 3004 1104 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 726 0104 (demais regiões).

O prazo informado pela CAIXA para que as demandas sejam atendidas é de até 72 horas. As demandas de maior complexidade que não tenham sido respondidas devem ser encaminhadas às GIGOVs ou REGOVs, contendo informações de contato do requisitante, o detalhamento da demanda, a data de abertura e o protocolo de atendimento no Suporte Tecnológico e demais informações necessárias para análise e resolução.

Os municípios do Espírito Santo são atendidos pela GIGOV/VT, pelo *e-mail* gigovvt17@caixa.gov.br e no telefone (27) 33575626.

As reclamações não solucionadas por outros canais de atendimento do banco devem ser registradas pela Ouvidoria da CAIXA (0800 725 7474). Para abertura de demandas na Ouvidoria, é importante que o município já tenha registrado sua reclamação no Suporte Tecnológico da CAIXA e aguardado o prazo de 72 horas para atendimento.

Atendimento destinado ao público geral: **0800 726 0207**, para dúvidas sobre pagamento, saque do benefício e cartões sociais.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, ASSISTENCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

ATENÇÃO!

De acordo com o MDS, as demandas que tratam de aspectos operacionais e/ou falhas técnicas dos Sistemas desenvolvidos pela Caixa (a exemplo do Sistema de Cadastro Único e Sibec) devem ser direcionadas APENAS aos canais de atendimento da CAIXA.

Ressalta-se que a Coordenação Estadual do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família NÃO é o canal competente para o atendimento a essas demandas específicas, relacionadas a aspectos operacionais e/ou falhas técnicas do Sistema de Cadastro Único e Sibec, que devem ser direcionadas diretamente e SOMENTE à CAIXA, conforme indicado anteriormente.

Já as dúvidas relacionadas à gestão do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família e ações realizadas pelo MDS continuam a ser atendidas pelos canais de atendimento do MDS, com o auxílio da Coordenação Estadual.

Referência:

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Renda de Cidadania. Bolsa Família Informa. MDS e Caixa lançam novos canais de atendimento. Informe nº 599 de 22 de março de 2018. Disponível em:
www.mds.gov.br/webarquivos/sala_de_imprensa/boletins/boletim_bolsa_familia/2018/marco/22032018_boletim_BFInforma.html