



O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

Perguntas e Respostas
para Visitadores do Programa Criança Feliz

O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

PERGUNTAS E RESPOSTAS

(para Visitadores do Programa Criança Feliz)

Enfrentar a pobreza e as desigualdades sociais é um dos grandes desafios da sociedade brasileira. Para superá-lo, é necessário que se estabeleçam políticas e programas que garantam direitos sociais e o pleno exercício da cidadania. Essas políticas e esses programas são de responsabilidade do Governo Federal, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal e devem contar também com a participação de cidadãos e cidadãs.

01. O que é o Programa Bolsa Família?

O Programa Bolsa Família (PBF), criado em outubro de 2003, é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, voltado para famílias em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o país. Esse Programa é atualmente uma das mais importantes ações de proteção social brasileira e responsável por tirar mais de 33 milhões de brasileiros da pobreza absoluta. Ao entrarem no PBF, as famílias recebem um benefício financeiro mensalmente e assumem compromissos nas áreas de saúde e educação. As condicionalidades do Bolsa Família são, na verdade, o exercício de seus direitos sociais.

Os objetivos principais do Programa Bolsa Família são transferir renda diretamente às famílias e ampliar o acesso a serviços públicos que representam direitos básicos nas áreas de saúde, educação e assistência social. As ações do PBF permitem o alívio imediato da situação de pobreza e extrema pobreza e, por meio das condicionalidades, contribuem para que as famílias rompam o ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações.

O Bolsa Família também se articula com iniciativas das três esferas de governo e da sociedade civil voltadas para o desenvolvimento de capacidades das famílias e a superação de sua situação de vulnerabilidade.

02. Quem pode receber o Bolsa Família?

Podem participar do Programa Bolsa Família as famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza que estejam registradas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único). A definição das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza é feita a partir da renda familiar mensal por pessoa.

Atualmente, no âmbito do PBF, são consideradas famílias em situação de extrema pobreza aquelas com renda familiar mensal igual ou inferior a R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) por pessoa. Já as famílias em situação de pobreza são aquelas com renda mensal por pessoa entre R\$ 85,01 (oitenta e cinco reais e um centavo) e R\$ 170,00 (cento e setenta reais) e que tenham crianças e/ou adolescentes de 0 a 17 anos na sua composição (situação de pobreza).

É importante ressaltar que o registro da família no Cadastro Único não significa sua entrada automática no PBF.

03. Como são selecionadas as famílias que recebem o Bolsa Família?

A seleção das famílias para o Programa Bolsa Família é feita com base nas informações registradas pelo município no Cadastro Único. O Cadastro Único é um importante instrumento de identificação e caracterização social e econômica das famílias de baixa renda no Brasil. Com base nos dados cadastrais, o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) seleciona, de forma objetiva e automatizada, as famílias que serão incluídas para receber o benefício, de acordo com os critérios do Programa.

04. Por que as famílias recebem valores diferentes?

O valor total do benefício que é recebido por uma família do Programa Bolsa Família depende de sua renda familiar mensal por pessoa e da composição familiar, isto é, se há crianças, adolescentes, mulheres grávidas ou nutrizes. A combinação dos benefícios faz com que cada família receba um valor diferente.

Por isso, pode acontecer de duas famílias com a mesma composição (pai, mãe e dois filhos, por exemplo) receberem valores diferentes, pois uma tem a renda familiar mensal por pessoa maior que a outra. Pode acontecer também de duas famílias terem a mesma renda, mas, por causa da composição familiar – o número de integrantes ser maior ou menor que o da outra ou por causa da diferença nas idades dos componentes da família –, receberem valores diferentes.

05. Quem pode receber o Benefício Básico de R\$ 85,00?

Famílias em situação de extrema pobreza (ou seja, com renda mensal de até R\$ 85,00 por pessoa).

06. Quem pode receber o Benefício Variável de R\$ 39,00?

Famílias em situação de pobreza e extrema pobreza e que tenham, na composição familiar, gestantes, nutrizes e/ou crianças/adolescentes de 0 a 15 anos, sendo que cada família pode receber até 5 (cinco) benefícios variáveis.

- **Benefício Variável vinculado à criança ou ao adolescente de 0 a 15 anos** – concedido às famílias com crianças e/ou adolescentes na família. As crianças menores de 7 anos devem ser levadas para fazer o acompanhamento de saúde, cabendo à equipe de saúde da cidade manter atualizado o calendário de vacinação e acompanhar seu crescimento e desenvolvimento. As crianças e os adolescentes com idade entre 6 e 15 anos precisam estar matriculados na escola e ter, no mínimo, 85% de frequência das aulas;
- **Benefício Variável à Gestante** – BVG: concedido a famílias que tenham gestantes em sua composição. São pagas 9 parcelas consecutivas, a contar da data de início do pagamento do benefício, desde que a gestante esteja fazendo o pré-natal regularmente e seja identificada no Sistema Bolsa Família na Saúde até o nono mês de gestação; e
- **Benefício Variável Nutriz** – BVN: concedido às famílias que tenham crianças de 0 (zero) a 6 (seis) meses de idade. São pagas 6 parcelas consecutivas, a contar da data de início do benefício, desde que o bebê tenha sido identificado no Cadastro Único até o sexto mês de vida.

ATENÇÃO: Cada família pode receber no máximo 5 BV.

07. Quem pode receber o Benefício Variável Jovem – BVJ de R\$ 46,00?

Famílias com renda mensal de até R\$ 170,00 por pessoa, que tenham jovens de 16 e 17 anos em sua composição.

ATENÇÃO: Cada família pode receber no máximo 2 BVJ.

O BVJ é pago até dezembro do ano em que o jovem completar 18 anos.

- O jovem deve estar cadastrado no Cadastro Único, e ter todas as informações obrigatórias preenchidas corretamente; e
- O jovem precisa estar matriculado na escola e ter, no mínimo, 75% de frequência das aulas.

08. Quem pode receber o Benefício para a Superação da Extrema Pobreza – BSP?

Todas as famílias que já são beneficiárias do Bolsa Família e que, mesmo recebendo os outros tipos de benefícios (Básico, Variável e o Variável Jovem), permanecem ainda com renda mensal de até R\$ 85,00 por pessoa.

Não existe um valor fixo para o BSP. Ele é calculado automaticamente conforme a situação de renda de cada família, para que ela consiga superar a situação de extrema pobreza e ultrapassar a renda de R\$85,00 mensais por pessoa.

09. Qual o valor máximo do Bolsa Família?

Não existe valor máximo. O benefício é pago de acordo com a situação de cada família. O benefício médio pago às famílias do Programa é de aproximadamente R\$ 180,00 mensais, mas esse valor varia caso a caso.

10. O que a família pode comprar com o dinheiro que recebe do Bolsa Família?

Cada família tem a liberdade de decidir como vai utilizar o benefício recebido do Bolsa Família, de acordo com as suas necessidades.

11. Quem libera o pagamento do benefício?

A liberação do pagamento do benefício é feita automaticamente por meio de um sistema do Governo Federal após a habilitação e a seleção da família e da concessão dos benefícios à família.

12. Como a família pode obter informações sobre o Cartão Bolsa Família?

Após a família ter sido selecionada pelo Programa, o cartão é enviado para residência da família conforme endereço cadastrado no Cadastro Único e, por isso, é fundamental que o cadastro familiar esteja sempre atualizado. Se uma família teve o benefício PBF concedido e ainda não recebeu o cartão, é possível consultar sua situação por meio do Atendimento Caixa ao Cidadão (0800 726 02 07).

QUADRO-RESUMO

Tipos de benefícios do PBF que a Família pode receber:

Tipos de benefícios	Valor do benefício	Regras
Benefício Básico	R\$85,00	Concedido às famílias em situação de extrema pobreza (renda mensal por pessoa menor ou igual a R\$85,00).
Benefício Variável Vinculado à Criança ou ao Adolescente de 0 a 15 anos	R\$39,00	Concedido às famílias com crianças ou adolescentes de 0 a 15 anos de idade.
Benefício Variável Vinculado à Gestante (BVG)	R\$39,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição gestantes. São repassadas nove parcelas mensais. O benefício só é concedido se a gravidez for identificada pela área de saúde para que a informação seja inserida no Sistema Bolsa Família na Saúde.
Benefício Variável Vinculado à Nutriz (BVN)	R\$39,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição crianças com idade entre 0 e 6 meses para reforçar a alimentação do bebê, mesmo nos casos em que o bebê não more com a mãe. São seis parcelas mensais. Para que o benefício seja concedido, a criança precisa ter seus dados incluídos no Cadastro Único até o sexto mês de vida.
Benefício Variável Vinculado ao Adolescente (BVJ)	R\$46,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição adolescentes de 16 e 17 anos. O BVJ é pago até dezembro do ano em que o jovem completar 18 anos.
Benefício para Superação da Extrema Pobreza (BSP)	Caso a caso	Concedido às famílias que permaneçam em situação de extrema pobreza, mesmo recebendo os outros benefícios do PBF.

As famílias podem receber:

- Um Benefício Básico;
- Até 5 Benefícios Variáveis (somados BVG, BVN e Variável Vinculado à Criança ou ao Adolescente de 0 a 15 anos); e
- Até 2 BVJ.

13. O que são as Condicionalidades do Programa Bolsa Família?

As condicionalidades ou compromissos do Bolsa Família são mecanismos de reforço ao exercício de direitos básicos de cidadania nas áreas de educação e saúde pelos(as) brasileiros(as) em situação de pobreza e extrema pobreza. O poder público também tem o compromisso de garantir a oferta desses serviços.

O acompanhamento de condicionalidades permite ao poder público mapear os principais problemas vivenciados pelas famílias, relacionados à oferta dos serviços ou à dinâmica sociofamiliar, e identificar as áreas e as ocorrências de maior vulnerabilidade. Com isso, é possível construir diagnósticos sociais territorializados e implementar medidas que contribuam para orientar as ações de governo de forma intersetorial, principalmente no âmbito das políticas sociais.

14. Quais são as condicionalidades na área de educação?

Para crianças e jovens de 6 a 17 anos:

- Matricular as crianças e os jovens de 6 a 17 anos em estabelecimento regular de ensino;
- Para as crianças de 6 a 15 anos, garantir a frequência escolar de no mínimo 85% da carga horária mensal do ano letivo, informando sempre à escola em casos de impossibilidade do comparecimento do aluno à aula e apresentando a devida justificativa; e
- Para os jovens de 16 e 17 anos, garantir a frequência escolar de no mínimo 75% da carga horária mensal do ano letivo, informando sempre à escola em casos de impossibilidade do comparecimento do aluno à aula e apresentando a devida justificativa.

**Sempre que ocorrer mudança de escola dos dependentes de 6 a 17 anos, a família deve informar à nova escola que o dependente é beneficiário do Bolsa Família. Deve também informar que houve mudança de escola ao setor responsável pelo Programa Bolsa Família no município, para que seja possível fazer o acompanhamento da frequência escolar.*

15. Quais são as Condicionalidades na área da saúde?

Para gestantes e nutrízes:

- Inscrever-se no pré-natal e comparecer às consultas na unidade de saúde mais próxima da residência, portando o cartão da gestante, de acordo com o calendário mínimo do Ministério da Saúde;

Para os responsáveis pelas crianças menores de 7 anos:

- Levar a(s) criança(s) às unidades de saúde ou aos locais de vacinação e manter atualizado o calendário de imunização, conforme diretrizes do Ministério da Saúde; e
- Levar a(s) criança(s) às unidades de saúde, portando o cartão de saúde das crianças, para a realização do acompanhamento do estado nutricional e do desenvolvimento e outras ações, conforme calendário mínimo do Ministério da Saúde.

16. O que acontece à família quando ela descumpre as condicionalidades do PBF?

Quando a família descumpre alguma das condicionalidades do Bolsa Família, receberá primeiramente uma advertência, que não tem efeito sobre o pagamento do benefício. A partir da segunda ocorrência de descumprimento, a família fica sujeita a três tipos de repercussões progressivas: primeiro o bloqueio, depois a suspensão e, eventualmente, o cancelamento do benefício. Cada uma das repercussões tem efeitos diferentes sobre o pagamento do benefício. Sempre que há um descumprimento das condicionalidades do PBF a família é avisada por carta e também por mensagem no extrato de pagamento do benefício.

Caso a família beneficiária do Bolsa Família tenha alguma dúvida sobre seu benefício ou questione o visitador do Criança Feliz sobre uma repercussão que tenha aparecido em seu extrato, ela deve ser orientada a procurar o setor responsável pelo Bolsa Família em seu município.

Nesse caso, é importante também que o visitador reporte ao seu supervisor no CRAS sobre a dúvida da família, para que o supervisor possa acionar o Gestor do Bolsa Família no município, se necessário.

17. O que a família deve fazer se o seu benefício estiver bloqueado, suspenso ou cancelado?

A família deve procurar o setor responsável pelo Bolsa Família de sua cidade para verificar por que não recebeu o benefício. É importante lembrar que, para a família continuar a receber o Bolsa Família, é preciso cumprir os compromissos do Programa.

É importante que a família fique atenta às mensagens que aparecem no seu extrato de pagamento do benefício do Programa Bolsa Família, para ficar sabendo de informações importantes sobre o recebimento do seu benefício e mantenha o cadastro atualizado.

18. Como a família pode solicitar 2ª via do Cartão do Bolsa Família?

Pela central de atendimento Caixa ao Cidadão (0800 726 0207) ou em uma agência da CAIXA.

19. Como saber se uma família está na REVISÃO Cadastral ou na AVERIGUAÇÃO Cadastral?

- Se for beneficiária do Bolsa Família e a última vez que atualizou o cadastro foi há mais de dois anos, a família passa por uma Revisão Cadastral feita pelo Governo Federal. A família que está na Revisão Cadastral de 2016 vai receber avisos por carta e por mensagem nos extratos de pagamento. Caso receba alguma carta ou mensagem no extrato com as palavras "REVISÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro.
- Se for beneficiária do Bolsa Família e recebeu este ano algum aviso por carta ou por mensagem nos extratos de pagamento, e ao final da mensagem aparecem as palavras "AVERIGUAÇÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro. Mesmo que já tenha atualizado o cadastro há menos de dois anos, se está na Averiguação Cadastral deste ano, tem que atualizar novamente.
- Se não é beneficiária do Bolsa Família e recebeu uma carta do Cadastro Único e, ao final do texto, aparecem as palavras "MOTIVO: AVERIGUAÇÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro. Mesmo que tenha atualizado o cadastro há menos de dois anos, se está na Averiguação Cadastral deste ano, tem que atualizar novamente.

20. O acompanhamento das famílias realizado pelos visitantes do Programa Criança Feliz influencia de alguma forma na entrada ou na saída daquelas famílias no Programa Bolsa Família?

Não. As famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família são público prioritário para o Programa Criança Feliz. Mas sua participação no Programa Criança Feliz é voluntária. As visitas e os acompanhamentos feitos pelo Programa Criança Feliz não impactam no recebimento dos benefícios do Programa Bolsa Família.

21. O que o visitador do Programa Criança Feliz deve fazer caso a família visitada tenha alguma criança ou gestante não registrada do Cadastro Único?

O visitador deve orientar a família a procurar o setor responsável pelo Cadastro Único no seu município para o registro de todas as pessoas de sua família em seu cadastro. As informações atualizadas da família no Cadastro Único permitem o seu acesso a diversos programas sociais.

22. O que o(a) visitador(a) do Programa Criança Feliz deve fazer caso a família visitada tenha dúvidas em relação ao seu benefício do Bolsa Família?

Caso a família visitada tenha dúvidas ou questionamentos em relação ao seu benefício do Bolsa Família, o(a) visitador(a) deve orientá-la a procurar o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro Único para buscar esclarecimentos. Caso a família demore a fazer contato com o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro ou persista com dúvidas, o(a) visitador(a) poderá informar ao seu(sua) supervisor(a) no CRAS, para que este(a) entre em contato com o(a) Gestor(a) Municipal do Bolsa Família em seu município.

ATENÇÃO: Somente o(a) Gestor(a) Municipal do Bolsa Família poderá auxiliar na busca de soluções para eventuais questões referentes ao benefício do Bolsa Família, acionando os devidos canais de comunicação com o Governo Federal quando necessário. Não cabe ao visitador do Programa Criança Feliz responsabilizar-se pela solução de questões específicas referentes ao benefício do Bolsa Família.

Existem também canais telefônicos nos quais a família pode obter informações específicas sobre o Programa Bolsa Família:

A Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) possui o telefone **0800 707 2003** para esclarecer dúvidas e solicitar informações relacionadas aos programas. O serviço é gratuito e exclusivo para ligações de telefones fixos. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e aos fins de semana e feriados nacionais durante o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, das 10h às 16h.

Há também a Ouvidoria do MDSA, no telefone **0800 707 2003**, opção 5, na qual a família pode também obter informações ou esclarecimentos, além de poder dar sugestões e denunciar irregularidades nos programas do Ministério. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Já a Caixa Econômica Federal possui o telefone **0800 726 0207** para esclarecimento de dúvidas referentes aos cartões PBF e saques de benefícios. Além disso, as famílias podem fazer denúncias ou obter informações dos canais de pagamentos. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e aos sábados, das 10h às 16h, aceitando chamadas originadas de telefones fixos e celulares.



MINISTÉRIO DO
**DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E AGRÁRIO**

