

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 33/SENARC/MDS, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2023

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

SECRETARIA NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 33/SENARC/MDS, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2023

Estabelece os procedimentos complementares da gestão de benefícios e de meios e processos de pagamento do Programa Bolsa Família - PBF a territórios em situação de enfrentamento de desastres ou em situação de vulnerabilidade ampliada, de povos e comunidades tradicionais.

Revogada pela [Instrução Normativa 40/2024/SENARC/MDS](#)

A SECRETÁRIA NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 26 do Anexo I do [Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023](#), tendo em vista o disposto no [art. 87, parágrafo único, inciso IV, da Constituição Federal](#); no [art. 27 da Lei 14.600, de 19 de junho de 2023](#); na [Lei nº 14.601 de 19 de junho de 2023](#); no [Decreto nº 11.566, de 16 de junho de 2023](#); na [Portaria MDS nº 897, de 07 de julho de 2023](#) e na [Portaria MDS nº 954, de 29 de dezembro de 2023](#), resolve:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos complementares da gestão de benefícios e de meios e processos de pagamento do Programa Bolsa Família - PBF a territórios em situação de enfrentamento de desastres ou em situação de vulnerabilidade social ou territorial, de povos e comunidades tradicionais (PCT), conforme orientações contidas no anexo disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/mds/pt-br/acesso-ainformacao/legislacao/instrucoes>, na página correspondente a este normativo, conforme o seu título, número e data de assinatura.

Parágrafo único. Os procedimentos complementares de que trata o caput poderão ser atualizados mediante a reedição do anexo desta Instrução Normativa e a sua disponibilização no endereço eletrônico supracitado, na página correspondente a este normativo, conforme o seu título, número e data de assinatura.

Art. 2º Para os fins da gestão de benefícios e de processos de pagamento do - PBF, compreende-se por:

I - desastre ou situação extrema: resultado de evento adverso, de origem natural ou induzido pela ação humana, sobre ecossistemas e populações vulneráveis, que causa significativos danos humanos, materiais ou ambientais e prejuízos econômicos e sociais, caracterizado pela situação de emergência ou estado de calamidade pública, conforme previsto na [Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012](#);

II - estado de calamidade pública: situação anormal provocada por desastre causadora de danos e prejuízos que implicam o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido, de tal forma que a situação somente pode ser superada com o auxílio dos demais entes da Federação, reconhecido conforme o [Decreto nº 10.593, de 24 de dezembro de 2020](#);

III - situação de emergência: situação anormal provocada por desastre causadora de danos e prejuízos que implicam o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido, e da qual decorre a necessidade de recursos complementares dos demais entes da Federação para o enfrentamento da situação; reconhecido conforme o [Decreto nº 10.593, de 24 de dezembro de 2020](#);

IV - povos e comunidades tradicionais: grupos culturalmente diferenciados e que se reconhecem como tais, que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e usam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição, devidamente identificados no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) como pertencentes aos Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos (GPTE);

V - territórios tradicionais: municípios onde estejam presentes os espaços necessários à reprodução cultural, social e econômica dos povos e comunidades tradicionais, sejam eles utilizados de forma permanente ou temporária, observado, no que diz respeito aos povos indígenas e quilombolas respectivamente, o que dispõem os [arts. 231 da Constituição](#) e 68 do Ato das Disposições



Constitucionais Transitórias e demais regulamentações;

VI - vulnerabilidade ampliada: reconhecimento da sensibilidade social e estrutural relacionada aos povos e comunidades tradicionais, considerando a população, o território e o ecossistema como um todo, na qual se verifica situação de fragilidade física, social, econômica ou ambiental perante evento adverso de origem natural ou induzido pela ação humana que tenha como resultado situação de aumento da insegurança alimentar e do acesso à água potável, da exposição a doenças, da precariedade de moradias, da dificuldade no acesso a saneamento básico e outros serviços públicos como educação e saúde, ou na ocorrência de perdas materiais dos meios de produção e fontes de renda; e

VII - ações especiais de gestão de benefícios e de pagamento: prorrogação ou supressão de repercussão de atividades de administração de benefícios do Programa Bolsa Família, e adoção de ações especiais de pagamento, o que inclui logística e meios e canais de pagamento, tendo por finalidade a efetiva transferência dos valores referentes aos benefícios financeiros, previstos na [Lei nº 14.601, de 2023](#), às famílias beneficiárias do Programa.

Art. 3º Os municípios, estados e Distrito Federal deverão promover ações, no âmbito da gestão do PBF, conforme atribuições e responsabilidades previstas no Termo de Adesão da gestão descentralizada, nas portarias de gestão de benefícios e de meios e procedimentos de pagamento do Programa.

Parágrafo Único. O detalhamento das atribuições e responsabilidades do Agente Operador do PBF previsto no Anexo desta Instrução Normativa decorre de contrato celebrado com a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, na forma da legislação que rege o PBF.

Art. 4º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

ELIANE AQUINO CUSTÓDIO

ANEXO

I - INTRODUÇÃO

Com a finalidade de aperfeiçoar a gestão do Programa Bolsa Família (PBF) e sua gestão de benefícios e de pagamento, esta Instrução Normativa trata dos procedimentos a serem aplicados em territórios em situação de enfrentamento de desastres ou em situação de vulnerabilidade ampliada relacionada às especificidades territoriais e culturais de povos e comunidades tradicionais.

A legislação do PBF prevê que o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) atue no âmbito do Programa com medidas especiais e adaptativas com o objetivo de reduzir os riscos e os danos sofridos pelas populações atendidas pelo Bolsa Família, em caso de desastres ou de vulnerabilidade ampliada de povos e comunidades tradicionais, adaptando, no que couber, essa política de proteção social, de forma a somar esforços com a Secretaria Nacional de Defesa Civil e demais órgãos federais atinentes ao tema, minimizando impactos e apoiando para restabelecer a normalidade social.

Para tal, o MDS, por meio das Portarias nº 897/2023 e 954/2023, estabelece os procedimentos relativos à gestão de benefícios, de pagamento de benefícios e de cartões do PBF, incluindo aqueles contratados junto à Caixa Econômica Federal (CAIXA), agente operador e pagador do Programa, para aplicação de ações especiais de gestão e logística de pagamentos, em municípios onde:

tenha sido identificada situação de enfrentamento de desastres, caracterizados conforme estabelecido pelo MDS; e

resida expressivo quantitativo de famílias beneficiárias do PBF de povos e comunidades em situação de vulnerabilidade ampliada.

Constata-se, assim que o estabelecimento dessas medidas visa atenuar as dificuldades agravadas em contextos como os mencionados acima, sendo o MDS, desse modo, partícipe de planos diversos do executivo federal, convergindo na ampliação da proteção social do público do PBF de um território, povo ou comunidade.

Nesse sentido, este anexo de Instrução Normativa estabelece os procedimentos, critérios e efeitos na gestão de benefícios e de meios de pagamento do PBF para aplicação de medidas especiais e adaptativas nos territórios caracterizados por essas situações.

II - CRITÉRIOS DE RECONHECIMENTO E CARACTERIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DAS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO DE DESASTRE NA GESTÃO DE BENEFÍCIOS DO PBF

Para efeitos desta Instrução Normativa e do reconhecimento da situação anormal caracterizada como "desastre ou vulnerabilidade ampliada de povos e comunidades tradicionais (PCT)", que permita o atendimento especial às necessidades temporárias de excepcional interesse público, voltadas à resposta aos desastres, será caracterizado, no âmbito da gestão de benefícios e de pagamento do PBF:

1. Situação de emergência: comprovação da situação mediante Decreto Estadual de reconhecimento da situação de emergência ou Portaria Federal reconhecimento federal, conforme a [Instrução Normativa nº 2, de 20 de dezembro 2016](#), do Ministério da Integração Regional.

2. Estado de calamidade pública: comprovação da situação mediante Decreto Estadual de reconhecimento do estado de calamidade ou Portaria Federal reconhecimento federal, conforme a [Instrução Normativa nº 2, de 20 de dezembro 2016](#), do Ministério da Integração Regional.

3. Vulnerabilidade ampliada: identificação de pelo menos quantitativo sensível de famílias e pessoas beneficiárias do PBF pertencentes a PCT, em vulnerabilidade territorial ou social no município, fundamentado por meio de nota técnica do MDS, que deverá apresentar evidências, tais como:

¿ existência de Decreto de Emergência em Saúde Pública aplicado à essa população;

¿ Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental envolvendo algum PCT;

¿ pareceres técnicos emitidos pelo Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional;

¿ ofícios ou pareceres técnicos de representações institucionais do executivo federal responsáveis pela condução de políticas públicas voltadas a PCT, ou de entes federativos, demonstrando as medidas e ações em curso, capacidade de atuação e recursos empregados pelo ente federado afetados para o restabelecimento da normalidade;

¿ relatório fotográfico (fotos legendadas e preferencialmente georreferenciadas);

¿ outros documentos ou registros que esclareçam ou ilustrem a ocorrência de vulnerabilidade ampliada, inclusive, manifestações dos entes federativos desses territórios, partícipes da gestão do PBF.

Para formalização da situação, a Coordenação Estadual do Programa Bolsa Família deverá seguir os seguintes procedimentos administrativos, de acordo com as duas situações relacionadas abaixo:



Situação de emergência ou Calamidade Pública

1. Emissão de ofício pelo ente federado assinado pelo/a titular da pasta responsável pela gestão do PBF com a solicitação da ação especial de pagamento explicitando as razões pelas quais deseja a aplicação das medidas na gestão de benefícios e de pagamento do PBF, citando as legislações emitidas pelo ente à situação anormal e o conjunto de municípios envolvidos na ocorrência.

2. O ofício deverá ser encaminhado ao MDS, acompanhado da seguinte documentação:

i) Decreto estadual; ou

ii) Portaria do Ministério da Integração Regional.

3. O prazo máximo de recebimento das referidas documentações é de 120 (cento e vinte) dias, contados da data do Decreto do ente federado que declara situação anormal ou Portaria do Ministério da Integração Regional.

4. Para que as medidas de pagamentos sejam aplicadas no mês de recebimento do ofício, a documentação terá de ser recebida até, no máximo, o terceiro dia do calendário de pagamentos do PBF. Do contrário, será aplicada a partir do mês subsequente.

Situação de Vulnerabilidade Ampliada

1. Emissão de ofício pelo ente federado assinado pelo/a titular da pasta responsável pela gestão do PBF com a solicitação da ação especial explicitando as razões pelas quais deseja a aplicação das medidas na gestão de benefícios e/ou de pagamento do PBF, acompanhado de descrição acerca da situação de flagrante intensificação de vulnerabilidade de famílias atendidas pelo Programa e o conjunto de municípios envolvidos na ocorrência.

2. Emissão de ofício pelo representações institucionais do executivo federal, com assinatura do/da Secretário/a da pasta responsável, tendo no corpo do ofício solicitação da autoridade, explicitando as razões pelas quais deseja a aplicação das medidas na gestão de benefícios e pagamentos do PBF, com pareceres técnicos demonstrando as medidas e ações em curso,

capacidade de atuação e recursos empregados pela organização para o restabelecimento da normalidade, relatório fotográfico (fotos legendadas e preferencialmente georreferenciadas) e demais documentos ou registros que esclareçam ou ilustrem a ocorrência de vulnerabilidade ampliada.

3. O ofício deverá ser encaminhado ao MDS, com a máxima urgência.

4. Para que as medidas sejam aplicadas no mês subsequente ao recebimento dos ofícios, a documentação terá de ser recebida até o último dia útil do mês anterior. Do contrário, será aplicada a partir do segundo mês subsequente.

Constatada, a qualquer tempo, a presença de vícios nos documentos constantes na caracterização da vulnerabilidade ampliada, a aplicação de medidas especiais na gestão de benefícios e de pagamento do PBF será revogada e perderá seus efeitos, sem, contudo, ter efeitos retroativos.

Após a análise da documentação e verificação da conformidade quanto aos procedimentos orientados nessa Instrução, o MDS notificará a situação por meio de ofício ao agente operador e pagador do PBF, a CAIXA, e para a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev), solicitando a adoção das medidas especiais, indicando o período de aplicação.

No caso da CAIXA, será solicitado ainda o contato de empregados responsáveis pelos esclarecimentos adicionais das ações especiais de pagamento no território.

Após esses procedimentos, o MDS encaminhará ofícios às coordenações estaduais e municipais do Programa Bolsa Família informando as providências adotadas, o período de aplicação das medidas, bem como eventuais contatos do agente operador para esclarecimentos adicionais das ações no território.

O reconhecimento da situação de desastre ou vulnerabilidade ampliada e a aplicação das medidas especiais serão noticiados pelo Poder Executivo Federal, no site <https://www.gov.br/mds/pt-br>, sem prejuízos de outros meios de comunicação oficial do Ministério.

III - REPERCUSSÕES DO RECONHECIMENTO DA SITUAÇÃO DE DESASTRE OU DE VULNERABILIDADE AMPLIADA NA GESTÃO DE BENEFÍCIOS DO PBF

A partir do reconhecimento da situação, serão observadas as seguintes repercussões na gestão de benefícios e de pagamento do PBF:



¿ Administração de benefícios: prorrogação por dois meses, dos prazos de atualização cadastral para evitar repercussão nos benefícios do PBF em favor das famílias incluídas nos processos da Ação de Qualificação do Cadastro Único (Averiguação e Revisão Cadastral).

¿ Ações especiais de pagamento:

1. Liberação do escalonamento de pagamentos dos benefícios do PBF (pagamento unificado), permitindo que a disponibilização da parcela mensal do benefício e o saque ocorram a partir do primeiro dia do calendário de pagamento, independentemente do número do último dígito do Número de Identificação Social (NIS) do Responsável Familiar (RF), a todas as famílias residentes nos municípios.

2. Adoção da "Declaração Especial de Pagamento", expedida pelo Coordenador Municipal do PBF para pagamento, por meio de Guia Individual, ao RF titular de conta contábil (não bancarizado), que perdeu a documentação e o Cartão Social (a Declaração é um documento de caráter provisório e permite o pagamento das parcelas de benefício do respectivo mês a que se refere). No caso de RF ser analfabeto, a Coordenação Municipal deve colher a impressão digital do cidadão, no lugar da assinatura prevista na Declaração Especial de Pagamento.

3. Indicação de interlocutor da CAIXA no Estado, para tratar diretamente com o Coordenador Estadual e com a Coordenação Municipal do PBF.

4. Avaliação da possibilidade da abertura das agências da CAIXA em horários especiais para a realização das ações de pagamento ora autorizadas, assim como para a realização de ações especiais de entrega de cartões em estoque.

5. Reforço de equipes de atendimento por meio de deslocamento de empregados de outras localidades, unidades móveis e contratação de prestadores de serviços;

6. Atendimento diferenciado no SAC Caixa (telesserviços).

Detalhamento da administração de benefícios Caso o reconhecimento se dê até cerca de seis dias antes do item 7 do Calendário Operacional resumido, serão observados os seguintes efeitos:

¿ às famílias em Averiguação Cadastral ou Revisão Cadastral, que não tenham regularizado pendências do CadÚnico, mas que ainda não estejam na etapa de bloqueio dos benefícios do PBF, terão prorrogado o prazo para regularização em dois meses, contados a partir da data limite para regularização cadastral; e

¿ às famílias em Averiguação Cadastral ou Revisão Cadastral, que não tenham regularizado pendências do CadÚnico, mas que ainda não estejam na etapa de cancelamento dos benefícios do PBF, terão prorrogado o prazo para regularização em dois meses, contados a partir da data limite para regularização cadastral;

Por exemplo, para a folha de pagamento do Bolsa Família de julho de 2024 está prevista a data de 02/07/2024 para o item 7 do Calendário Operacional resumido. Neste caso, a data limite de reconhecimento da calamidade com efeitos na administração de benefícios é o dia 26/06/24 (seis dias antes do item 7). Dessa forma, as solicitações recebidas no MDS até essa data serão refletidas na folha de pagamentos do Bolsa Família de julho de 2024. Ainda neste exemplo, as solicitações que chegarem a partir do dia 27/06/2024, só serão refletidas na folha de pagamentos do Bolsa Família de agosto de 2024. Logo, as ações previstas para julho de 2024, serão aplicadas regularmente.

Validade das medidas As medidas terão validade conforme sua tipologia, na forma a seguir:

¿ Situação de emergência ou Calamidade Pública: as medidas serão aplicadas por 2 (dois) meses, prorrogáveis enquanto durar a validade dos normativos estaduais ou federais que reconhecem as situações.

¿ Situação de Vulnerabilidade Ampliada: as medidas serão aplicadas por um período mínimo de 180 dias, após o qual serão reavaliadas à luz do embasamento normativo e/ou técnico que lhes deram causa.

Para a prorrogação das ações especiais de gestão de benefícios e de pagamento é necessária expedição de nova solicitação por parte do ente federado responsável, na forma do item II deste Anexo, conforme o caso. Os casos omissos decorrentes da aplicação desta Instrução Normativa serão dirimidos pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc/MDS), que poderá expedir normas complementares e disponibilizar informações adicionais em meio eletrônico.

IV - AÇÕES DA GESTÃO DESCENTRALIZADA

Ente municipal e distrital A coordenação municipal do PBF deverá:

1. Informar a gestão estadual do PBF acerca da decretação municipal, bem como atualizar o coordenador estadual acerca do andamento das medidas de reconhecimento estadual e/ou federal da situação, a fim de que possam ser iniciados os procedimentos de solicitação das ações aqui previstas.

2. Estabelecer comunicação com as famílias a respeito da situação e das medidas adotadas, incluindo informações sobre os meios e condições necessárias para a efetivação das medidas especiais aplicadas à gestão de benefícios e de pagamento do Programa Bolsa Família.

3. Adotar medidas de articulação intra e intersetorial quando necessário, a fim de cumprir com as atribuições acima indicadas.

4. Observar as competências regulares do município no âmbito da gestão de benefícios que permanecem válidas mesmo no contexto de enfrentamento de desastres, tais como:

¿ disseminação de informações e orientação aos beneficiários do PBF no município;

¿ análise da permanência das ações de bloqueio de benefício do PBF, realizadas exclusivamente pela coordenação municipal, à luz de evento de desastre ou situação extrema vivenciada no território, podendo esta ser aplicada posteriormente, se ainda for o caso;

¿ acompanhamento de eventuais deficiências ou irregularidades identificadas na prestação dos serviços de competência do agente operador do PBF ou de sua rede credenciada na localidade (correspondente bancário, agentes lotéricos, etc.), informando à coordenação estadual e à Senarc; e

¿ aplicação dos recursos financeiros obtidos pelo Índice de Gestão Descentralizada (IGD-PBF) na realização das atividades relacionadas à gestão e operação do PBF e do CadÚnico, especialmente aquelas a serem estabelecidas em conformidade com a necessidade local (conforme Portaria MC nº 769/2022, art. 2º, inciso XIII).

Entes estaduais A coordenação estadual do PBF deverá:

1. Orientar e apoiar os municípios quanto aos procedimentos a serem observados para a efetivação das ações especiais de pagamento.



2. Acompanhar o processo de reconhecimento estadual e/ou federal da situação decretada nos municípios e adotar as medidas necessárias para a comunicação ágil com o MDS, a fim de dar início aos procedimentos que possibilitem a adoção das medidas especiais.
3. Manter comunicação com o MDS para monitorar o andamento das medidas aplicadas, disseminando informações e orientando agentes responsáveis nos municípios pela gestão de benefícios.
4. Acompanhar a prestação dos serviços de competência do agente operador do PBF ou de sua rede credenciada na localidade (correspondente bancário, agentes lotéricos, etc.) informando à Senarc qualquer situação de prestação anormal dos serviços.
5. Realizar articulação intrasetorial com os serviços do SUAS para otimizar o fluxo de informações voltados às equipes que atuam nos territórios e às próprias famílias.
6. Manter comunicação com a gestão da Defesa Civil no Estado e demais órgãos envolvidos no atendimento da situação, a fim de identificar e avaliar o andamento da situação e a efetividade das medidas, contribuindo para um melhor fluxo de informações nos territórios afetados.

V - COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

A comunicação com as famílias beneficiárias do PBF será feita por meio de mensagem enviada:

- ¿ no extrato de pagamento dos benefícios do Bolsa Família;
- ¿ no aplicativo do Bolsa Família; e
- ¿ no aplicativo de pagamento CAIXA Tem.

A Senarc poderá coordenar formas complementares de comunicação junto as famílias.

Essa ação prevê uma antecipação do pagamento mensal, visando à garantia de que essas famílias recebam seu benefício no primeiro dia do calendário de pagamentos do mês em que estiver vigente.

O texto a ser exibido nos canais indicados informará sobre a aplicação da ação especial de pagamentos para as famílias que estiverem atendidas pelas medidas especiais de gestão de benefícios e pagamentos do PBF, nos territórios em situação de enfrentamento de desastres ou em situação de vulnerabilidade ampliada.



A gestão municipal do PBF pode acessar a pasta "Mensagem do extrato de pagamento" no Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SigPBF e baixar o arquivo "Matriz_MSG_extrato_MÊS_2024", disponibilizado mensalmente, com orientações relacionadas a todas as mensagens encaminhadas às famílias, incluindo também o conteúdo dessa ação.

VI - 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/).

A Central de Relacionamento do MDS terá atualizada mensalmente, antes do início dos pagamentos do mês, a relação dos territórios alcançados por essa ação para informar às Coordenações Estaduais e identificar se a família em atendimento está sendo beneficiada pela medida.

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 CadÚnico.

O 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/faleconosco>), 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/acesoainformacao/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 CadÚnico e do Programa Bolsa Família pode ser obtida no site do MDS (<https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao>).

Destaca-se, também, a possibilidade de atendimento diferenciado por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente da Caixa - SAC Caixa (telesserviços): Central de Relacionamento (fone 111) e Ouvidoria (fone 0800 725 7474).

O número 111 é o canal de Atendimento ao Cidadão da Caixa e congrega informações sobre o cartão e o saque do benefício. O atendimento eletrônico está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Já a Ouvidoria Caixa (0800 725 7474) é destinada a reclamações não solucionada, e o seu atendimento está disponível em dias úteis, das 09:00 às 18:00. Essas e outras opções de contato com a equipe da Caixa podem ser obtidas no link: <https://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/default.aspx>.

D.O.U., 18/04/2024 - Seção 1

Este texto não substitui a Publicação Oficial.