

## Outros Instrumentos de Apoio à Gestão Descentralizada do Bolsa Família

Para a gestão descentralizada do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família (PBF) nas diferentes esferas federativas do Brasil, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) disponibiliza aos estados e municípios vários instrumentos de gestão e sistemas de informação, além de divulgar orientações aos técnicos, gestores municipais e coordenadores estaduais do programa. Conheça a seguir os principais instrumentos de gestão e formas de comunicação utilizadas<sup>1</sup>.

### SISTEMA DE GESTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (SIGPBF)

O Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF) foi desenvolvido para otimizar e melhorar a qualidade do controle e do acompanhamento dos processos de gestão dos cadastros, benefícios e condicionalidades, além de tornar mais ágil a comunicação dos gestores e coordenadores com o MDS.

O SIGPBF é um sistema de gestão destinado especificamente aos profissionais que trabalham na gestão do PBF nos estados e municípios. Entretanto, outros grupos que participam do processo de gestão também podem fazer uso desta ferramenta, como os órgãos de controle e as instâncias de controle social, além de cidadãos e beneficiários que buscam informações sobre a gestão local.

No SIGPBF há um espaço de livre acesso e outro que solicita senha. Na área pública do SIGPBF é possível, por exemplo, visualizar algumas informações da gestão local, como endereço da prefeitura, nome do prefeito, dados do gestor e do órgão responsável pela gestão do PBF e do Cadastro Único no município, além de informações da instância de controle social.

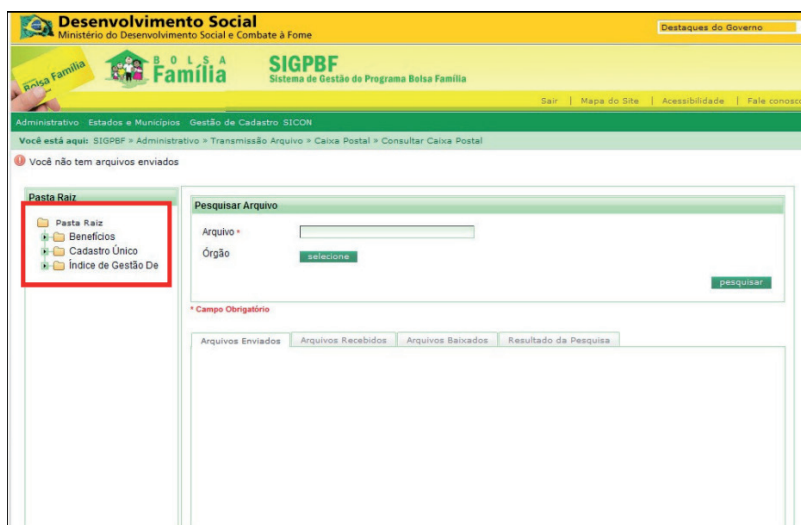
Na área restrita, o sistema permite que gestores realizem consultas, cadastramentos, controle e edição dos dados referentes à gestão municipal, que são as informações da prefeitura, do gestor, da equipe de gestão e instâncias de controle social. **O controle de acesso ao SIGPBF permite a inclusão de usuários com a concessão de perfis de acordo com suas atribuições na gestão do PBF e Cadastro Único.** É possível também que as gestões municipais e estaduais acessem o Termo de Adesão ao Bolsa Família do seu município/estado.

**Outra importante ferramenta do SIGPBF é o envio e recebimento de arquivos, tornando mais ágil a troca de informações entre o MDS e os parceiros do Programa Bolsa Família.** Na “Pasta Raiz” encontram-se todos os arquivos que o MDS disponibiliza aos municípios. Esses arquivos estão distribuídos pelas áreas de Benefícios, Cadastro Único e Índice de Gestão Descentralizada (IGD) (Figura 1).

1

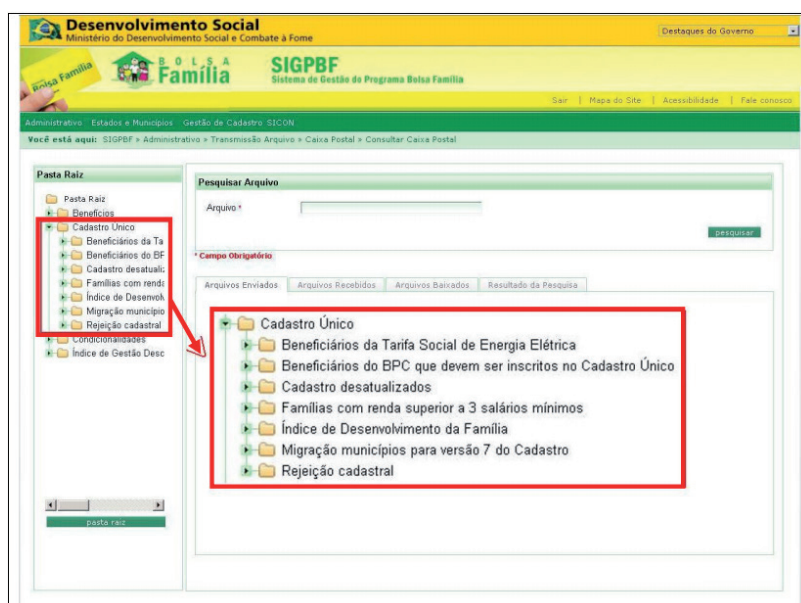
Para conhecer o Índice de Gestão Descentralizada do Bolsa Família (IGD), veja os textos 1 e 2 desta série.

FIGURA 1 - TELA DO SIGPBF COM A PASTA RAIZ



Na pasta “Benefícios” encontram-se os arquivos relacionados à área de Gestão de Benefícios como, por exemplo, a lista de famílias beneficiárias que estão em processo de Revisão Cadastral<sup>2</sup>. Na pasta “Cadastro Único”, estão disponíveis todos os arquivos relacionados às ações de cadastro, como auditoria e atualização cadastral. Na pasta “Índice de Gestão Descentralizada” encontram-se os arquivos relacionados ao Índice de gestão descentralizada dos municípios (IGD-M), contendo todos os repasses efetuados e o desempenho histórico do município. Em cada pasta há diversas subpastas disponíveis, como pode ser observado na tela da pasta “Cadastro Único” (Figura 2).

FIGURA 2 - SUBPASTAS DA PASTA “CADASTRO ÚNICO” NO SIGPBF



2 Os beneficiários do PBF a cada dois anos precisam atualizar seus dados no Cadastro Único para a verificação da permanência das condições de elegibilidade para o programa. Todos os anos, a gestão central do PBF gera uma listagem, por municípios brasileiros, com todas as famílias que deverão passar por esse processo de revisão (esse processo internacionalmente é conhecido como recertificação). E são essas listas que a gestão municipal do PBF acessa por meio do SigPBF.

As pastas que compõem a “Pasta Raiz” podem apresentar diferentes visualizações, ou seja, estar disponíveis ou não, conforme o perfil de usuário e a disponibilidade do SIGPBF. Cada arquivo apresenta duas opções de ação:

- » **Visualizar:** ao selecionar esta opção, são fornecidas informações sobre o arquivo recebido, tais como: órgão, nome do arquivo, descrição, tamanho, data do envio do arquivo pelo órgão, data de expiração do arquivo e o histórico das versões do arquivo.
- » **Download de arquivo:** ao selecionar esta opção será possível fazer download do arquivo (baixar o arquivo) na máquina do usuário.

Na aba “Arquivos Baixados” encontram-se os arquivos que o usuário recebeu e fez download. Nessa tela é possível visualizar o “Histórico dos Arquivos”, disponibilizados na aba “Arquivos Baixados”, além das “Informações do Arquivo”: órgão responsável, nome, descrição, tamanho, data e período de disponibilidade para download.

Na aba “Arquivos Enviados” encontram-se os arquivos que os municípios encaminharam para algum órgão, enquanto na aba “Arquivos Recebidos” estão os arquivos que os municípios receberam de algum órgão.

A aba “Resultado da Pesquisa” permite que o usuário pesquise arquivos disponíveis nas pastas. Para isso, basta digitar a palavra relacionada ao arquivo e o sistema mostrará o resultado. A partir dos resultados de pesquisa o usuário também tem as opções de visualizar e fazer download do arquivo pesquisado.

As principais ferramentas disponíveis no SIGPBF estão relacionadas a seguir:

**1) Upload/download de arquivos:** esse aplicativo é responsável pelo envio e recebimento de arquivos comuns do MDS, departamentos e parceiros do PBF. Todos os arquivos que são disponibilizados pelo MDS na área de download geram de forma automática um e-mail, endereçado ao gestor, informando que foi postado um novo arquivo. O MDS recomenda que os gestores e os técnicos do PBF fiquem atentos e consultem diariamente o aplicativo upload/download para verificar se há algum arquivo novo disponibilizado, para conhecer o conteúdo das informações e das orientações e tomar as providências necessárias quando for o caso. Desse modo, estarão sempre atualizados sobre todas as ações referentes ao PBF e ao Cadastro Único. **Por meio do upload/download de arquivos há uma troca constante de informações sobre o PBF e Cadastro Único entre os responsáveis nos níveis federal e municipal.**

**2) Estados e municípios:** permite visualizar as informações das gestões municipais e estaduais (nome do gestor, endereço profissional, telefone, e-mail) por meio do acesso público. A atualização das informações da gestão somente é possível para usuários cadastrados no SIGPBF. **Por meio dessa ferramenta mantém-se a transparência sobre quem são os responsáveis pelo PBF e Cadastro Único em cada governo estadual e municipal.**

**3) Gestão de cadastro - Sistema de Atendimento e Solicitação de Formulários (SASF):** também é por meio do SIGPBF que os municípios solicitam os formulários impressos do Cadastro Único. O aplicativo SASF possibilita que:

- » Os municípios solicitem os formulários do Cadastro Único pela internet sem a necessidade do envio de ofícios à Senarc;
- » O registro do recebimento dos formulários;
- » Consultas de solicitações realizadas; e
- » O acompanhamento do histórico das solicitações realizadas pelos municípios.

**Por meio do SASF a requisição de formulários do Cadastro Único acontece de forma automática e são monitoradas todas as requisições de formulários realizadas pelos municípios.**

**4) Gestão de condicionalidades (Sistema de Acompanhamento das Condicionalidades - Sicon):** é uma ferramenta que integra as informações do acompanhamento de condicionalidades nas áreas de saúde e educação, promovendo a integração e consolidação das informações de frequência escolar, do calendário de vacinação e das consultas pré-natais oriundas dos sistemas específicos desenvolvidos e gerenciados pelos Ministérios da Educação e da Saúde, além das informações de acompanhamento familiar da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Com o Sicon é possível acessar várias informações sobre as famílias e também os resultados do acompanhamento das condicionalidades.

**Por meio do Sicon os gestores podem ter informações sobre o acompanhamento das condicionalidades de todas as famílias beneficiárias do PBF.**

**5) Consulta, Seleção e Extração de Informações do Cadastro Único (CECAD):** ferramenta desenvolvida para apoiar ações de gestores no planejamento, implementação e gestão de políticas públicas voltadas às famílias de baixa renda. O CECAD permite que seja feita a tabulação de dados a partir de frequência simples ou por meio do cruzamento de duas variáveis que constam na base do Cadastro Único. Por exemplo: cruzar os dados de famílias quilombolas e formas de abastecimento de água.

**Por meio do CECAD é possível acessar informações das famílias inseridas no Cadastro Único e fazer diagnósticos relativos às condições de sua moradia, acesso a serviços, entre outros.**

## **BOLSA FAMÍLIA INFORMA**

Principal meio de comunicação do governo federal com os estados e municípios, o Bolsa Família Informa é um informativo semanal enviado por e-mail para os gestores do PBF que tem como objetivo esclarecer, de forma detalhada, as principais ações do programa, orientando municípios e estados sobre atividades de gestão e também informando as novidades do Bolsa Família e do Cadastro Único. Nele são noticiados prazos de ações do programa, orientações para melhoria de gestão, explicações sobre novas normas, entre outros.

Conforme imagem a seguir, a estrutura do informativo é padronizada, composta por chamada, subtítulo, texto principal, caixas informativas sobre outros assuntos e um calendário apontando os próximos eventos relacionados à gestão do Cadastro Único e do PBF. Todas as edições desse informativo são enviadas por e-mail às gestões locais e publicadas no link <http://www.mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/informes-1>.

# BOLSA FAMÍLIA INFORMA

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – Senarc

Nº 441 • 20 de novembro de 2014

## Termina no próximo dia 30 o prazo para informar ao MDS sobre a prestação de contas do IGD-2013

*Os estados e os municípios que deixarem para lançar os dados depois desse prazo poderão ficar sem receber recursos do IGD a partir da competência de dezembro de 2014. O repasse só será regularizado depois do registro das informações e da aprovação das contas pelo Conselho local*

Dia **30 de novembro de 2014** é a data-limite para que os Fundos Municipais e/ou Estaduais de Assistência Social informem ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), via [SuasWeb](#), a respeito da comprovação de gastos dos recursos pagos com base no Índice de Gestão Descentralizada do Programa Bolsa Família (IGD-PBF), referente ao exercício de 2013.

Se a informação for inserida após 30 de novembro de 2014, o IGD-PBF do município ou do estado terá valor zero. Como os recursos a serem transferidos como apoio à gestão e à execução descentralizadas são calculados com base no IGD-PBF, no caso de índice igual a zero, não haverá recurso financeiro a repassar. Ou seja, quem não cumprir o prazo poderá ficar sem receber os recursos calculados com base no IGD-PBF já a partir da competência de dezembro de 2014. Até o momento, mais de 2 mil municípios ainda não lançaram as informações no sistema do MDS. Confira a lista [aqui](#).

Os Fundos Municipais e Estaduais de Assistência Social ainda poderão registrar a informação sobre prestação de contas após a data prevista, mas a situação do município será atualizada apenas na competência seguinte ao mês em que for prestada ao MDS a informação de que as contas foram submetidas e aprovadas pelo Conselho Estadual ou Municipal de Assistência Social (CAS). Não há repasse retroativo.

Da mesma forma, a data-limite para que o Conselho Municipal e Estadual de Assistência Social (FAS) informe ao MDS a respeito da aprovação das contas dos recursos gastos no exercício de 2013 é **31 de dezembro de 2014**.

A legislação que regulamenta o IGD-PBF prevê que a ausência do lançamento da informação de como ocorreu a prestação de contas dos recursos transferidos terá reflexo direto no cálculo do IGD-PBF, que, conseqüentemente, afetará o cálculo do valor dos recursos a serem repassados aos estados e municípios

### Como fazer

Para lançar as informações sobre os gastos do ano de 2013, os gestores dos FAS deverão acessar ao Sistema SuasWeb, escolher as abas "Gestão" => "PBF - Programa Bolsa Família" => "IGD PBF Físico Financeiro". Após o preenchimento dos campos com as informações sobre a aplicação dos recursos, o gestor do FAS deverá escolher a opção "FINALIZAR". Depois disso, as informações não poderão ser alteradas e o respectivo CAS passará a ter acesso aos registros.

No caso de ter ocorrido algum erro no preenchimento das informações pelo(a) gestor(a) do Fundo Municipal ou Estadual de Assistência Social, ele ou ela poderá solicitar ao respectivo Conselho de Assistência Social que acione a função "habilitar demonstrativo", que fará com que o sistema retorne ao *status* de "em preenchimento". O Conselho deverá acessar o SuasWeb com a senha do perfil de presidente do Conselho, na aba "Gestão" => "PBF - Programa Bolsa Família" => Parecer do Conselho. Em seguida, deve escolher a opção "devolução por erro", localizada ao lado do botão "finalizar".

Existem duas situações a considerar no demonstrativo sintético de 2013 no sistema SuasWeb:

- ✓ "Em preenchimento pelo Gestor do FAS" — significa que o município ainda não informou e que, portanto, precisa lançar as informações sobre como ocorreu a prestação de contas para o Conselho de Assistência Social (CAS).
- ✓ "Em deliberação pelo CAS" — significa que o CAS, mesmo recebendo a prestação do FAS, ainda não informou ao MDS qual foi a decisão tomada sobre as contas prestadas e que, portanto, precisa

informar ao MDS a esse respeito.

Quem tiver dúvidas pode consultar o [Manual de orientações sobre a prestação de contas de recursos do IGD](#), disponível na página eletrônica <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/gestaodescentralizada>.

É recomendável enviar para o Conselho, antes do preenchimento do demonstrativo por parte do Fundo, cópias da documentação referente aos gastos. Isso auxiliará os Conselheiros na análise e na deliberação sobre a aplicação dos recursos.

A decisão pela aprovação ou não das contas deverá ser tomada em reunião ordinária ou extraordinária do Conselho, e o resultado informado na aba "Gestão" => "PBF - Programa Bolsa Família" => Parecer do Conselho. No Parecer, deverão ser respondidas questões relacionadas ao acompanhamento da gestão local do PBF.

#### **Como acessar a lista de famílias na Revisão Cadastral**

A lista, por município, das famílias incluídas na Revisão Cadastral 2014 e que ainda precisam atualizar os dados já está disponível no [Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família \(SIGPBF\)](#). Na semana passada, o sistema estava instável, impossibilitando baixar os arquivos. A lista pode ser acessada da seguinte forma:

- Após entrar no SIGPBF, passe o *mouse* sobre o menu Administrativo
- Clique na área *Upload/Download* de Arquivos
- Selecione a pasta de Revisão Cadastral. O arquivo virá com a seguinte identificação (UF\_NOMEMUNICIPIO\_CODIGOIBGE\_REVISAO 2014.csv)  
— Exemplo: "TO\_LAJEADO\_1712009\_REVISAO 2014.csv").

Se algum município não conseguir extrair a lista, pode entrar em contato com a respectiva Coordenação Estadual do PBF. Ela possui as listas de cada município de seu território.

#### **Tutorial sobre o Cead está disponível no Portal EaD-MDS**

A Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc), do MDS, lança nesta **quinta-feira, 20 de novembro**, no Portal EaD-MDS ([www.mds.gov.br/ead](http://www.mds.gov.br/ead)), o Tutorial Cead — Consulta, Seleção e Extração de Informações do Cadastro Único. O tutorial traz orientações sobre os procedimentos necessários para realizar consultas e análises das informações registradas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único). O acesso é livre a todos os interessados pelo assunto.

Utilizando o Cead, é possível conhecer a realidade socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda (com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou de três salários mínimos no total), buscando informações de todo o núcleo familiar, das características do domicílio, das formas de acesso a serviços públicos essenciais e, também, dados de cada um dos componentes da família. Mais informações podem ser obtidas pelo *e-mail* [suporte.ead@mds.gov.br](mailto:suporte.ead@mds.gov.br).

#### **ANOTE NA AGENDA**

**25 e 26 de novembro** — Encontro Nacional Intersetorial do Programa Bolsa Família. O evento, realizado em Brasília, terá a participação das Coordenações Estaduais do PBF.

**27 e 28 de novembro** — Encontro Nacional de Coordenadores Estaduais (Ence), em Brasília. Os participantes farão um balanço das realizações de 2014 e prepararão as ações para o próximo ano.

**PARA MAIS INFORMAÇÕES**, acesse o [Fale com o MDS](#) ou entre em contato com a Central de Relacionamento do MDS: 0800 707 2003 (segunda a sexta-feira, das 7h às 19h).

## SITE

O MDS disponibiliza, ainda, um sítio eletrônico em que são publicadas informações referentes ao Bolsa Família, tais como: leis, portarias, decretos, instruções normativas, instruções operacionais, manuais e Observatório de Boas Práticas. Na página inicial são postadas as notícias mais recentes sobre temas, eventos ou orientações relacionadas ao PBF. Disponível no seguinte endereço: [www.mds.gov.br/bolsafamilia](http://www.mds.gov.br/bolsafamilia).

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Até o final de 2012, a Senarc possuía uma Coordenação de Atendimento responsável por atender a questionamentos básicos de gestores e técnicos municipais e estaduais do programa, através dos e-mails [gestorpbf@mds.gov.br](mailto:gestorpbf@mds.gov.br), [cadastrounico@mds.gov.br](mailto:cadastrounico@mds.gov.br) e do telefone (61) 3433-1500.

Apesar do canal telefônico “1500” permitir um atendimento qualificado e de tempo ilimitado, a quantidade de ramais disponíveis não comportava minimamente o volume de demandas recebidas. Essa realidade veio à tona em dezembro de 2009, quando o primeiro relatório de registro de chamadas apontou uma capacidade média de atendimento de apenas 2,5 % da demanda total.

Mesmo com a limitação constatada o canal seguiu aberto por mais três anos, sendo encerrado pela Senarc em novembro de 2012. O encerramento do “1500” abriu espaço para a implementação de uma nova estratégia de trabalho, denominada Plano de Qualificação do Atendimento (PQA). Assim, a Coordenação de Atendimento da Senarc e os demais departamentos passaram a atuar como o terceiro nível de um único processo, como será visto a seguir.

Apoiado por um novo contrato com a empresa Call Tecnologia e Serviços, o PQA unificou a entrada de demandas dos gestores municipais pela Central de Relacionamento do MDS, vinculada à Secretaria Executiva, por meio do canal telefônico 0800 707 2003 e e-mails ([gestorpbf@mds.gov.br](mailto:gestorpbf@mds.gov.br), [cadastrounico@mds.gov.br](mailto:cadastrounico@mds.gov.br) e [bolsa.familia@mds.gov.br](mailto:bolsa.familia@mds.gov.br)). Com isso houve um aumento na capacidade de atendimento, já que a empresa possui mais de 100 atendentes, enquanto a Coordenação de Atendimento da Senarc possuía cerca de sete colaboradores. **Em agosto de 2015 foram atendidas em torno de 225 mil chamadas telefônicas, o que corresponde a quase 75% da demanda total. Destas, cerca de 140 mil comunicações eram de beneficiários de programas sociais e 7 mil provinham de gestores. Dessa forma, o desafio passou a ser o de atuar na qualidade dos atendimentos unificados pela Central de Relacionamento.**

Atualmente, o atendimento a beneficiários e gestores do PBF possui a seguinte estrutura:

### 1º Nível - Postos de Atendimento - 0800/Call Tecnologia e Serviços

Todo atendimento prestado pelos operadores é realizado mediante **consulta à base de conhecimento informatizada** e devidamente cadastrada no Sistema de Gestão de Demandas. Os questionamentos não localizados pelo operador na base de conhecimento são registrados no Sistema de Gestão de Demandas como uma demanda pendente que será encaminhada, necessariamente, ao 2º nível de atendimento.

## **2º Nível - Apoio e gestão do atendimento prestado no 1º nível - Central de Relacionamento**

Todo atendimento não concluído pelo 1º nível deve ser encaminhado, por meio de ferramenta informatizada, para a equipe de 2º nível, que será responsável pela realização de pesquisas mais detalhadas sobre o assunto demandado e que entrará em contato, se necessário, com as áreas técnicas do MDS (3º nível) para obter as informações faltantes. Essa equipe também é responsável pela manutenção/atualização das bases de conhecimento utilizadas pelos profissionais da Central de Relacionamento.

## **3º Nível - Suporte das áreas técnicas do MDS para demandas não concluídas nos níveis 1 e 2 - Coordenação de Atendimento/Senarc**

O atendimento de 3º nível corresponde ao suporte prestado pelos profissionais das áreas técnicas do MDS (departamentos), no que concerne ao repasse das informações necessárias. Todo atendimento não concluído pelo 2º nível deve ser encaminhado, por meio de ferramenta informatizada, para a equipe de 3º nível, que será a responsável pelo esclarecimento das informações necessárias.

A Central de Relacionamento do MDS (2º nível) é também uma das principais portas de entrada da ouvidoria do MDS, constituindo um importante canal dos cidadãos para registro de suas manifestações.

---

A ouvidoria é uma ferramenta disponível aos cidadãos beneficiários ou não dos programas desenvolvidos pelo MDS para sugestões, reclamações, elogios, críticas ou denúncias. Cabe à ouvidoria analisar todas as demandas recebidas e encaminhá-las ao setor responsável, acompanhando-as até que o cidadão tenha sua solicitação respondida.

A ouvidoria também sugere mudanças aos gestores, visando ao aprimoramento dos processos de produção ou prestação de serviço e adequado atendimento ao cidadão.

Os cidadãos podem fazer contato com a ouvidora por meio de um telefone (0800 707 2003), do um formulário eletrônico ([http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria)) ou meio de carta direcionada ao endereço do Ministério.

---

A prestação dos serviços previstos no contrato com a empresa (1º nível) consiste em fornecer informações e esclarecer dúvidas sobre programas e políticas do MDS, prestar atendimento especializado de suporte técnico aos usuários dos sistemas de informações do MDS, além de dar retorno às manifestações da ouvidoria.

**Para auxiliar os atendimentos recebidos pela Central de Relacionamento, a Senarc disponibiliza uma base de conhecimento atualizada que consiste em FAQs para atendimento telefônico e Respostas Padrão - RP para atendimento de e-mails.**



O serviço de atendimento telefônico do 1º nível é desenvolvido por mão de obra capacitada para:

- a. Realizar o atendimento e registro das informações, dúvidas e solicitações, obedecendo aos procedimentos padronizados a partir de consultas à base de conhecimento (FAQs para atendimento telefônico e Respostas Padrão - RP para atendimento de e-mails) e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados;
- b. Prestar esclarecimentos e orientações aos demandantes do MDS, expressando-se com clareza e objetividade;
- c. Registrar e encaminhar as demandas sem solução imediata (cujas informações não constem na base de conhecimento, ou esta recomende o registro da demanda) ao 2º Nível de Atendimento.

Fazem parte do atendimento telefônico as seguintes células: generalista, especialista Senarc, especialista SNAS, especialista SESAN, especialista SESEP e ouvidoria.

- » Célula generalista: teleatendimento aos beneficiários e não beneficiários dos programas sociais do MDS;
- » Célula especialista Senarc: teleatendimento aos gestores e técnicos do Programa Bolsa Família e Cadastro Único;
- » Célula especialista SNAS: teleatendimento aos gestores e técnicos dos Programas da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS);
- » Célula especialista Sesan: teleatendimento aos gestores e técnicos dos programas da Secretaria de Segurança Alimentar e Nutricional (Sesan);
- » Célula especialista SESEP: teleatendimento aos gestores e técnicos cujas demandas se relacionam com o Plano Brasil sem Miséria da Secretaria Extraordinária de Superação da Extrema Pobreza (SESEP); e
- » Célula de ouvidoria: teleatendimento exclusivo às sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias.