

Para a retirada do benefício do PBF, as famílias recebem um cartão magnético personalizado (Cartão Social do Bolsa Família), emitido em nome do responsável familiar, que permite o saque por meio de uma senha nos terminais bancários da Caixa Econômica Federal (Caixa), lotéricas e em estabelecimentos comerciais com a marca CAIXA AQUI. Trata-se da forma mais usual de saque dos benefícios, responsável por 73% das operações em maio de 2017. Além do Cartão Social, há duas outras formas de retirada dos benefícios do Bolsa Família: o crédito em conta bancária, modalidade utilizada em 26% dos casos, e o pagamento *off-line* por meio de guia bancária, usado apenas 0,7% dos casos, nas situações em que o beneficiário, por algum motivo fortuito, não dispõe do cartão¹.

1. COMO SÃO ENTREGUES OS CARTÕES SOCIAIS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?

A entrega do Cartão Social do Bolsa Família aos beneficiários parte da solicitação da concessão do benefício pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). A Caixa inclui o beneficiário na folha de pagamento do Programa e determina a emissão do cartão em seu sistema. O cartão é emitido com um número de rastreamento para controle da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Correios)². O cartão é enviado para os Correios, que o entrega no endereço indicado no Cadastro Único³.

Junto com o cartão, a família recebe orientações sobre o Programa e sobre os procedimentos necessários para ativá-lo e receber o benefício. São informados de que o responsável familiar deverá telefonar para o Serviço de Atendimento ao Cidadão da CAIXA para solicitar a ativação do cartão e sua liberação para que ele possa realizar o cadastramento da senha do cartão em uma lotérica (correspondente da Caixa) ou na agência da CAIXA mais próxima de sua residência. A correspondência também contém um Termo de Responsabilidade, a ser assinado pelo responsável familiar e titular do cartão. Em geral, este processo demora 45 dias. A ativação do cartão deve ocorrer em até 180 dias.

2. COBERTURA DA REDE BANCÁRIA

Com uma ampla rede de atendimento bancário, a Caixa Econômica Federal possui canais de pagamento em 98% dos 5.570 municípios brasileiros⁴. Essa rede inclui agências da própria Caixa (PAB - Posto de Atendimento Bancário), com funcionários para a entrega de cartões do Programa e pagamento do benefício. Nos municípios onde não há agências da Caixa existem contratos firmados entre a CAIXA e pessoas Físicas e/ou Jurídicas que possibilitam outros canais de atendimento, como a rede de lotéricas e estabelecimentos comerciais que são Correspondentes Caixa Aqui (CCA), disponibilizando terminais de atendimento para saques.

Em dezembro de 2013, foram contabilizados em todo o Brasil 27.844 canais de pagamento que abrigavam 78.027 terminais de atendimento operados por funcionários ou caixas automatizados (Tabela 1). Em 2017, já somavam 81,2 mil terminais de atendimentos espalhados pelo território brasileiro.

1 Dados referentes a maio de 2017.

2 Os Correios - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) - é uma empresa pública federal responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

3 Na ausência do responsável familiar para o recebimento do cartão, a entrega só será realizada para uma pessoa maior de 18 anos. Caso não consiga realizar a entrega após 3 tentativas, o cartão fica disponível nos correios por 20 dias e, então, é devolvido à Caixa e deverá ser retirado pelo titular na agência mais próxima à sua residência.

4 Em 2017 apenas 107 municípios não possuíam canais de pagamento ativos.

Tabela 1 Canais de pagamento do Bolsa Família por Unidade da Federação, fevereiro de 2017

UF	PAE		Lotéricos		Agências/PAB		CCA		TOTAL	
	Qtde.	Nº Terminais	Qtde.	Nº Terminais	Qtde.	Nº Terminais	Qtde.	Nº Terminais	Canais	Nº Terminais
AC	15	15	34	113	21	108	21	21	91	257
AL	55	56	175	664	62	488	99	99	391	1.307
AM	25	26	149	545	48	281	42	42	264	894
AP	11	11	21	71	13	70	19	19	64	171
BA	46	46	783	2.730	258	1.756	317	317	1.404	4.849
CE	22	22	367	1.334	103	831	316	316	808	2.503
DF	165	165	220	956	119	723	7	7	511	1.851
ES	40	40	248	784	103	693	47	47	438	1.564
GO	171	171	512	1.949	202	1.323	208	208	1.093	3.651
MA	19	19	288	953	55	434	128	128	490	1.534
MG	187	187	1.643	5.704	420	3.455	611	611	2.861	9.957
MS	45	45	167	607	67	428	32	32	311	1.112
MT	42	42	228	725	68	407	46	46	384	1.220
PA	62	62	281	988	81	596	107	107	531	1.753
PB	10	10	312	820	51	436	167	167	540	1.433
PE	72	72	422	1.574	115	919	147	147	756	2.712
PI	16	16	281	804	50	390	174	174	521	1.384
PR	98	98	835	2.914	354	2.221	258	258	1.545	5.491
RJ	139	140	851	3.678	320	2.060	164	164	1.474	6.042
RN	14	14	219	569	50	457	86	86	369	1.126
RO	15	15	92	345	31	221	64	64	202	645
RR	24	24	23	73	15	67	12	12	74	176
RS	216	217	877	2.661	363	2.293	260	260	1.716	5.431
SC	92	93	556	1.938	217	1.444	202	202	1.067	3.677
SE	30	30	148	495	55	343	48	48	281	916
SP	182	183	2.936	11.623	1.100	6.728	345	345	4.563	18.879
TO	17	17	154	431	29	192	52	52	252	692
Total	1.830	1.836	12.822	46.048	4.370	29.364	3.979	3.979	23.001	81.227

Nota: 1PAE - Posto de Atendimento Eletrônico; 2PAB - Posto de Atendimento Bancário; e 3CCA - Correspondentes Caixa Aqui
 Fonte: Relatório SENARC (MDS, 2013).

3. OPERAÇÕES POSSÍVEIS E SEUS REFLEXOS NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Os canais de atendimento são conectados on-line ao sistema de informações da Caixa, permitindo operações bancárias em tempo real de forma segura. Os reflexos da utilização do sistema bancário na gestão das operações relativas aos benefícios do PBF, por meio de cartões magnéticos, são a agilidade, a flexibilidade e a segurança das operações. Isso se reflete na complexificação e diversidade de ações possíveis no âmbito do Programa, conferindo mais opções de desenho da política aos gestores no âmbito Federal, e de operação nos âmbitos Estadual e Municipal.

Desta forma, na gestão dos benefícios do PBF, uma série de atividades são realizadas para assegurar a continuidade do recebimento e o cumprimento das exigências do programa. Algumas dessas atividades podem ser executadas de forma descentralizada pelo município, outras são atribuição exclusiva do MDS que demanda ao agente operador, a Caixa.

3.1. Inclusão e liberação

A inclusão dos beneficiários na folha de pagamentos e a liberação do pagamento são as ações que efetivam a concessão do benefício. São realizadas de forma centralizada por de-

manda do MDS à Caixa. Apenas a partir destas ações o benefício é creditado para pagamento, ficando disponível para o saque conforme o calendário de pagamento.

3.2. Ações para interromper ou restituir o acesso ao benefício

Bloqueio: a parcela gerada é retida enquanto persistir a situação de bloqueio, sendo liberada somente com a operação de desbloqueio associada à resolução da situação que motivou o bloqueio. Com o desbloqueio, o beneficiário recebe as parcelas anteriormente bloqueadas que ainda estão dentro da validade⁵.

Suspensão: nesse caso a parcela não é gerada. Regularizada a situação, a família volta a receber nos meses subsequentes, sem direito a receber as parcelas até então suspensas.

Cancelamento: além de desligar a família do programa, ele interrompe a geração de novas parcelas do benefício e impede o saque das parcelas ainda não sacadas. Ocorre nas situações de irregularidade, inconsistência das informações do Cadastro Único ou devido ao descumprimento reiterado das condicionalidades. Além destes motivos, o cancelamento pode ocorrer por força de decisão judicial, em caso de desligamento voluntário ou da posse do beneficiário em cargo eletivo, entre outros.

Desbloqueio, reversão de suspensão ou reversão de cancelamento: estas ações podem ser realizadas pelo governo federal ou pelos municípios, conforme a situação que motivou a operação. Quando não é possível a realização da operação pelo município, a gestão municipal pode solicitar a realização da reversão por meio de ofício ou formulário próprio dirigido ao MDS, dependendo do caso.

3.3. Desligamento voluntário e Retorno Garantido: reintegração facilitada de famílias voluntariamente desligadas do Programa.

Quando a renda per capita familiar se eleva de uma forma sustentada para valores maiores que os limites da linha da pobreza, a família pode voluntariamente se desligar do Programa junto à Gestão Municipal (Desligamento voluntário). Momento em que deixa de receber o benefício e abre vaga para que outra família possa ingressar no Programa.

Apesar do procedimento simples, muitas famílias deixavam de fazê-lo, embora desejassem, por temerem que viessem a necessitar novamente do benefício por uma situação qualquer de perda de renda. Essa situação foi contornada com a criação do “Retorno Garantido” no Bolsa Família, que facilitou a reinclusão da família ao Programa, caso retorne à situação de pobreza ou extrema pobreza dentro do prazo de 36 meses. Assim, a família volta a receber o benefício sem maiores burocracias, de forma rápida, direta e independentemente de quantas famílias são beneficiárias no município (independente da taxa de cobertura do município).

⁵ Cada parcela do benefício tem validade de 90 dias a partir da data de sua geração. Nos casos em que o tempo do bloqueio é longo, a ponto de a parcela do PBF ter perdido a validade, o beneficiário não mais a receberá. Durante o bloqueio, as parcelas continuam sendo geradas, mas não estão disponíveis para saque até que os motivos que originaram o bloqueio sejam sanados ou finalizados.

4. INCLUSÃO BANCÁRIA NO BOLSA FAMÍLIA

Para melhorar o processo de pagamento e contribuir para a inclusão bancária dos beneficiários do Bolsa Família, o PBF passou a oferecer a opção de pagamento do benefício em uma conta bancária simplificada e sem custos. O valor do benefício é creditado diretamente nas modalidades de conta corrente ou conta poupança simplificadas da CAIXA (Conta Fácil ou Poupança Fácil), para os beneficiários que optam voluntariamente por uma dessas modalidades de recebimento.



Cartão Caixa Fácil Bolsa Família.

A modalidade de pagamento do benefício como crédito em conta bancária possui efeitos positivos importantes: i) o beneficiário tem maior flexibilidade para sacar e gerir seu benefício, pois não é obrigatório o saque integral do benefício; ii) o cartão vinculado a uma conta bancária pode ser utilizado na função débito; iii) possibilita o acesso das famílias a diversos serviços bancários a partir da abertura da conta, como poupança, seguro, acesso a crédito e à transferência de valores.

Esta política também colabora para a mitigação de algumas barreiras sociais, contribuindo para a superação de limitações enfrentadas por muitos beneficiários ao solicitar abertura de conta bancária, devido às exigências de renda e de comprovação de trabalho formal, frequentemente associadas a este serviço. A Caixa Econômica Federal flexibilizou tais exigências e tornou mais fácil o acesso aos serviços bancários.

Essa forma de pagamento do benefício também traz ganhos financeiros e operacionais à administração do Programa, pois reduz custos e facilita o pagamento do benefício. Em 2017, a operação de pagamento por meio da conta bancária custou ao Ministério R\$ 1,09 a unidade, enquanto a operação por meio do Cartão Social do Bolsa Família custou R\$ 2,22 a unidade. Em maio de 2017, 26,3% das operações de pagamentos dos benefícios foram realizadas por meio do crédito em conta bancária (conta corrente ou conta poupança), isto é, 3,2 milhões de benefícios naquele mês.

A partir do processo de bancarização dos beneficiários do PBF - recebimento do benefício em conta bancária -, o MDS passou a atuar em prol da educação financeira dos beneficiários. Nesta atuação, entende-se que o acesso aos serviços bancários e financeiros deva ocorrer de forma responsável, com o usuário consciente e empoderado para tomar decisões sobre suas finanças e sobre seu relacionamento bancário.