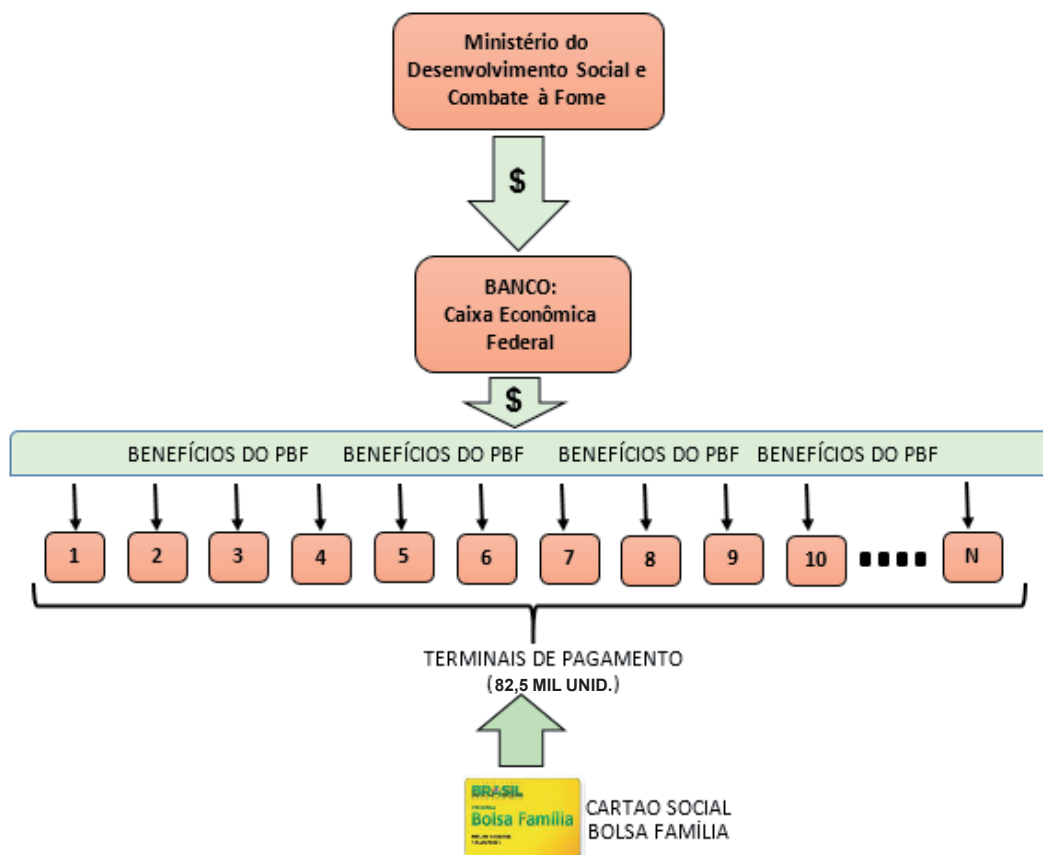


Para ser capaz de efetivar, todos os meses, o pagamento dos benefícios do Programa Bolsa Família a 13 milhões de famílias espalhadas por todo o território brasileiro, o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) contratou um dos maiores bancos públicos no Brasil, a Caixa Econômica Federal (Caixa)¹. A Caixa é a responsável pela operação e pela gestão tecnológica do sistema do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único)² e do Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC). A partir destes sistemas, é possível tanto o acompanhamento dos benefícios, como ações de gestão dos benefícios, com repercussões no seu pagamento. O sistema de pagamento do Bolsa Família pode ser visto por meio da figura 1:

Figura 1: Sistema de Pagamentos do Programa Bolsa Família



1 Banco público vinculado ao Ministério da Fazenda, administrado pelo Governo Federal. É o quarto maior banco do país, com ampla rede de atendimento. Possui tradição em operações na área social, como o pagamento do Seguro Desemprego, a administração do Fundo de Amparo ao Trabalhador, o financiamento de habitação popular e saneamento básico, entre outras ações. Na implementação dos programas federais de transferência de renda que antecederam a criação do PBF, a Caixa atuou como agente operador.

2 Para mais informações, veja: wpp.org.br/politica-social/cadastro-unico/

1. CARACTERÍSTICAS DA RELAÇÃO CONTRATUAL

A Caixa tem as suas operações no sistema de pagamento regulamentadas por contratos com o MDS, renovados a cada dois anos. A Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato CAIXA (CFACC)³ gerencia os contratos e acompanha o desenvolvimento das atividades nele dispostas e a execução financeira. Os contratos estabelecem obrigações e metas que incluem desde a realização dos procedimentos de administração até a efetivação do pagamento às famílias. Estão previstas metas de disponibilização de canais de pagamentos nos municípios, canais de comunicação com o cidadão e com os gestores do programa, confecção e entrega dos cartões magnéticos às famílias beneficiárias (Cartões Sociais do Bolsa Família), entre outras.

2. MEIOS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Todas as metas decorrentes do contrato são monitoradas continuamente e estão estabelecidas, desde 2005, no Acordo de Nível de Serviço (ANS), instrumento para acompanhamento das operações relacionadas à concessão e ao pagamento de benefícios. A Tabela 1 detalha as metas pactuadas no ANS em 2017.

Tabela 1 Metas pactuadas no Acordo de Nível de Serviço (ANS) para 2016 e 2017

Indicadores	Objetivo	Parâmetro de qualidade dos serviços
1) IDC - Índice de Duplicidade na base do Cadastro Único	Medir o índice de duplicidade de pessoas na base do	O índice deve ser menor que 0,1% de duplicidades do total de pessoas novas ou atualizadas na Base Nacional do Cadastro.
2) IEPF - Índice de Efetividade de Postagem dos Formulários do Cadastro Único	Garantir a efetividade da postagem dos formulários autorizados pelo MDS aos municípios	O índice de efetividade deve ser maior ou igual a 98% dos pedidos enviados pelos municípios.
3) IFTMA - Índice de famílias beneficiárias por terminal de pagamento ativo em municípios assistidos	Garantir que um terminal de pagamento seja responsável pela distribuição dos benefícios para, no máximo, 2.200 famílias por município assistido	Que 94% dos municípios tenham pelo menos 1 terminal de pagamento ativo para cada 2.200 famílias beneficiárias na Folha de Pagamento do Bolsa Família.
4) IMD - Índice de municípios desassistidos por canais de pagamento ativo por mais de 90 dias	Monitorar a cobertura da estrutura de pagamento por município do Bolsa Família	O índice deve ser menor ou igual a 2% de municípios desassistidos de canais de pagamento ativo.
5) IEAF - EP - Índice de efetividade no atendimento CAIXA às famílias beneficiárias, aos cidadãos e Entes Públicos	Medir a efetividade de atendimento da CAIXA nas demandas relativas ao Bolsa Família.	O índice de efetividade no atendimento pela CAIXA das demandas feitas pelo SAC e OUVIDORIA deve ser maior que 95% do total demandado.

3 Instituída pela Portaria nº 60/2013 da Secretaria Executiva.

Indicadores	Objetivo	Parâmetro de qualidade dos serviços
6) IEP - Índice de Efetividade de Pagamento Bolsa Família em municípios desassistidos	Aferir a efetividade de pagamento em municípios desassistidos	O índice de efetividade de pagamento em municípios desassistidos deve ser superior a 96% durante a validade da Folha de Pagamento.
7) ISCTC - Índice de satisfação dos beneficiários e famílias do Cadastro Único atendidos pelo telesserviço da CAIXA	Medir a satisfação do cliente quanto ao atendimento pelo telesserviço da CAIXA	Que 85% dos atendimentos alcancem as opções de satisfação: "ótimo" ou "bom".
8) ISCSTE - Índice de satisfação dos Gestores e Técnicos dos entes federados atendidos pelo Suporte Tecnológico a Clientes Externos da CAIXA	Medir a satisfação do cliente quanto ao atendimento do Suporte Tecnológico a Clientes Externos da CAIXA (STE)	Que 85% dos atendimentos alcancem as opções de satisfação: "ótimo" ou "bom".
9) IIFRCU - Índice de identificação de todas as famílias registradas no Cadastro Único	Demonstrar a completude da extração do Cadastro Único por meio da comparação entre duas extrações subsequentes do Cadastro Único	100% das famílias registradas no mês anterior identificadas na comparação do mês subsequente
10) IECOSCU - Índice de execução das capacitações presenciais	Garantir que todas as turmas de capacitação presencial sejam executadas, exceto aquelas canceladas por motivo de força maior ou calamidade	90% das turmas de capacitação presencial executadas

Fonte: Contrato firmado entre o MDS e a Caixa em abril de 2016. Anexo - Projeto Básico. Apêndice II - Acordo de Nível de Serviço - ANS.

3. CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAIXA AO MDS

O MDS remunera a Caixa pelas operações realizadas no Bolsa Família conforme o quantitativo de famílias beneficiárias envolvidas na folha de pagamento. Cada família incluída na folha mensal custa R\$ 0,24, ao qual soma-se R\$2,22 para cada pagamento efetivado por meio do Cartão Social Bolsa Família (73% dos casos).

São remuneradas a emissão de cartões para os beneficiários, a entrega de formulários do Cadastro Único aos municípios e a operação financeira de crédito do benefício diretamente na conta corrente do beneficiário como forma de pagamento do benefício. A lista completa de serviços, tarifas e preços praticados em 2017 são apresentados na Tabela 2. Em 2016 foram repassados à Caixa R\$ 412,833 milhões como remuneração pelas operações realizadas para o Bolsa Família, valor que corresponde a 1,5% do orçamento total do Programa para aquele ano.

Tabela 2 Contrato com a Caixa: Itens tarifários e preços em 2016 e 2017.

Item tarifário	Valor	
	unitário (R\$)	unitário (U\$)*
Reemissão de cartão social do PBF	8,15	4,91
Família Beneficiária - Bolsa família	0,24	0,14
Família Beneficiária - PETI	0,24	0,14
Família no Cadastro Único (Cadastro Único)	0,05	0,03
Formulário Cadastro Único V7 - Mod. 31.439	0,51	0,31
Formulário Cadastro Único V7 -Mod. 31.440	0,51	0,31
Formulário Cadastro Único V7 - Mod. 31.441	0,31	0,19
Formulário Cadastro Único V7 - Mod. 31.442	2,47	1,49
Formulário Cadastro Único V7 - Mod. 31.443	0,31	0,19
Operação de Pagamento Social	2,22	1,34
Operação de Pagamento Crédito em Conta Corrente	1,09	0,66
Operação de Pagamento Crédito em Conta Poupança	1,09	0,66
Emissão ou Reemissão de Cartão Social do PBF	16,04	9,66
Atendimento Telesserviço - solução de atendimento eletrônico (URA)	0,84	0,51
Atendimento Telesserviço - Humano	5,01	3,02
Fomento - Benefício disponibilizado na Folha	0,83	0,50
Fomento - Pagamento desassociado on line - com PBF	2,00	1,20
Fomento - Pagamento desassociado on line - sem PBF	2,00	1,20
Pagamento off line	8,07	4,86

Fonte: CGGACAO/DEOP

* Conversão em dólar conforme Paridade do Poder de Compra (PPC) de 2011. Trata-se de método alternativo à taxa de câmbio muito útil para comparações internacionais. Mede quanto uma determinada moeda poderia comprar se não fosse influenciada pelas razões de mercado ou de política econômica que determinam a taxa de câmbio. Leva em conta, por exemplo, diferenças de rendimentos e de custo de vida. É necessária para comparações de produtos internos brutos (PIBs). Os Estados Unidos, país padrão do dólar, tem PPC = 1. Aplicando tal método, o Real brasileiro valia U\$ 1,66 em 2011. O uso da referência de 2011 para a conversão pelo PPP se dá porque neste ano houve no Brasil a Pesquisa de Orçamentos Familiares, apta às comparações dos poderes de compra da população.

4. COBERTURA DA REDE BANCÁRIA

A contratação da Caixa Econômica Federal decorre da extensão da sua rede de agências, que oferece canais de pagamento em 98% dos 5.570 municípios brasileiros. Sua rede de pagamentos inclui agências próprias e canais de atendimento resultantes de contratos, localizados em municípios sem agências próprias, como a rede de lotéricas e os Correspondentes Caixa Aqui (CCA), que disponibilizam terminais de atendimento para saques. Em 2013 havia 27.844 canais de pagamento que abrigavam 78.027 terminais de atendimento operados por funcionários ou caixas automatizados. Em 2017, já somavam 81,2 mil terminais de atendimentos espalhados pelo território brasileiro.

5. OFERTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS AOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Além da operação do sistema de pagamento do PBF, a Caixa e o MDS também oferecem a possibilidade de os beneficiários do programa terem acesso a serviços bancários. A inclusão bancária é incentivada por meio de uma conta bancária simplificada, onde o valor do benefício é creditado, sem custos adicionais. A modalidade de pagamento do benefício como crédito em conta bancária gera efeitos positivos, como a flexibilidade para sacar e gerir sua renda,

não sendo obrigatório o saque integral do benefício. Além disso, o cartão vinculado à conta bancária possibilita acesso a serviços financeiros como poupança, seguro, acesso ao crédito e à transferência de valores, além de fomentar a educação financeira das famílias, algo que já conta com ações específicas do MDS.

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, o que significa 3,2 milhões de benefícios por mês.