



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

OFÍCIO Nº 7091/2024/GM/MDS

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO CALDAS BIVAR**
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados
Brasília, Distrito Federal
E-mail: ric.primeirasecretaria@camara.leg.br

Assunto: **Requerimento de Informação nº 4232, de 2024.**
Referência: *Ofício 1ªSec/RI/E/nº 446 de 12 de dezembro de 2024.*

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Com meus renovados cumprimentos, faço referência ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 446 de 12 de dezembro de 2024, pelo qual Vossa Excelência apresenta o Requerimento de Informação nº 4232/2024, de autoria do Exmo. Sr. Deputado Federal [Luiz de França e Silva Meira \(PL/PE\)](#), em que "solicita informações ao Exmo. Sr. Ministro de Estado do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome a respeito dos golpes no Programa Bolsa Família sofridos por beneficiários em Recife – PE.", conforme especifica.
2. A esse respeito, encaminho a manifestação da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, mediante o OFÍCIO Nº 422/2024/SENARC/GAB/CA, de 19 de dezembro de 2024, acompanhado do seu respectivo anexo.
3. Na expectativa de haver atendido à solicitação de Vossa Excelência, bem como ao autor do Requerimento, permaneço à disposição para prestar eventuais informações complementares sobre o assunto e demais ações implementadas por este Ministério.

Atenciosamente,

JOSÉ WELLINGTON BARROSO DE ARAÚJO DIAS
Ministro de Estado do Desenvolvimento e Assistência Social,
Família e Combate à Fome

Anexos:

- I - OFÍCIO Nº 422/2024/SENARC/GAB/CA (16305308); e
II - Despacho nº 197/2024/SENARC/DEBEN/CGGAE (16249003).



Documento assinado eletronicamente por **José Wellington Barroso de Araújo Dias, Ministro de Estado do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome**, em 23/12/2024, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **16332078** e o código CRC **146ABB37**.



Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
Gabinete da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
Coordenação de Acompanhamento

OFÍCIO Nº 422/2024/SENARC/GAB/CA

Brasília, 16 de dezembro de 2024.

À Senhora

FELÍCIA IBIAPINA DOS REIS

Chefe da Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares e Federativos

Gabinete do Ministro

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

Assunto: Requerimento de Informação nº 4232, de 2024.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 71000.081827/2024-30.

Senhora Chefe da Assessoria Especial,

1. Refiro-me aos Ofícios nº 907/2024/MDS/ASPAR-LEGISLATIVO (SEI nº 16209204) e nº 1010/2024/MDS/ASPAR-LEGISLATIVO (SEI nº 16302583), que versam sobre **Requerimento de Informação nº 4232, de 2024 (SEI 16209181)**, de autoria do Exmo. Sr. Deputado [Coronel Meira - PL/PE](#) em que "*Solicita informações ao Exmo. Sr. Ministro de Estado do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome a respeito dos golpes no Programa Bolsa Família sofridos por beneficiários em Recife – PE*".
2. Nesse sentido, encaminha-se manifestação da área técnica, elaborada pelo nosso Departamento de Benefícios, conforme Despacho nº 197/2024/SENARC/DEBEN/CGGAE (SEI nº 16249003).
3. Sendo o que temos a informar no momento, seguimos à disposição para quaisquer outros eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

ELIANE AQUINO CUSTÓDIO

Secretária Nacional de Renda de Cidadania

Anexos: I - Despacho nº 197/2024/SENARC/DEBEN/CGGAE (SEI nº 16249003)



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aquino Custódio, Secretário(a) Nacional de Renda de Cidadania**, em 19/12/2024, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **16305308** e o código CRC **A82EA332**.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
SECRETARIA NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA
DEPARTAMENTO DE BENEFÍCIOS

Despacho nº 197/2024/SENARC/DEBEN/CGGAE

Processo nº 71000.081827/2024-30

Interessado: Gabinete da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

Assunto: Requerimento de Informação nº 4232, de 2024.

1. Faço referência ao Despacho nº 263/2024/SENARC/GAB/CA (SEI nº 16228825), que solicita a prestação insumos para atendimento da demanda em epígrafe, e cujos principais trechos, relacionados ao campo de atuação deste Departamento de Benefícios (Deben/Senarc/MDS), mais especificamente à gestão de benefícios e pagamento do Programa Bolsa Família (PBF), seguem transcritos abaixo, ordenados conforme objeto temático:

1. O Ministério de Estado do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome tem conhecimento da ocorrência de golpes com valores do Programa Bolsa Família?
2. Caso a resposta anterior for afirmativa, quantos casos de crimes envolvendo desvios de valores do Bolsa Família foram identificados até agora?
3. Quais medidas estão sendo tomadas pelo Ministério para colaborar na investigação e punição dos responsáveis pelos referidos crimes?
(...)
5. Há, em curso, planos de fortalecer os mecanismos de segurança e fiscalização do sistema de pagamento do Programa?
(...)
7. O governo está adotando, ou tem planos de adotar, tecnologias ou parcerias com instituições financeiras para impedir fraudes e golpes no Programa?

2. Primeiramente, cumpre lembrar que o agente operador e pagador do PBF, a Caixa Econômica Federal (CAIXA), é o ator responsável pelos pagamentos dos benefícios do Bolsa Família, e, ainda, pela manutenção da segurança das contas bancárias dos usuários/clientes, considerando que todos os beneficiários do PBF recebem os valores a que têm direito, exclusivamente, por meios e redes bancárias da CAIXA.

3. Nesse sentido, e em relação às ocorrências de fraudes no acesso a contas bancárias, conforme o transcrito acima, a CAIXA foi acionada pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), por meio da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), assim que este teve conhecimento dos casos em questão, conforme consta no Ofício nº 15/2024/SENARC/DEBEN (SEI 15994013). De imediato, a CAIXA informou que passou a atuar no intento de reforçar questões de segurança no app de pagamentos CAIXA Tem, mapeando o número de ocorrências e orientando a sua rede bancária para o adequado atendimento às famílias beneficiárias prejudicadas, sob o contínuo acompanhamento deste Ministério.

4. Em linhas gerais, o MDS, além do diálogo contínuo com a CAIXA, orienta a rede de gestão do PBF e o responsável familiar lesado, em caso de suspeita de fraude no uso da conta e/ou dos valores do PBF (por terceiros não autorizados), a registrar Boletim de Ocorrência em unidade da Polícia Civil, além de realizar contestação dos valores sacados ou movimentados não reconhecidos em agência da CAIXA, pelo app CAIXA Tem, ou por meio do SAC CAIXA (fone 0800 726 0101, opção 6).

5. Detalhes adicionais sobre como famílias beneficiárias do PBF lesadas em casos similares devem proceder constam no [Informe Bolsa Família nº 52, de 23/08/24](#) e no [Informe Bolsa Família nº 53, de 27/08/24](#), amplamente divulgados à rede de gestão descentralizada do Programa, presente em todos os estados e municípios, no contexto das denúncias de fraude em apreço.

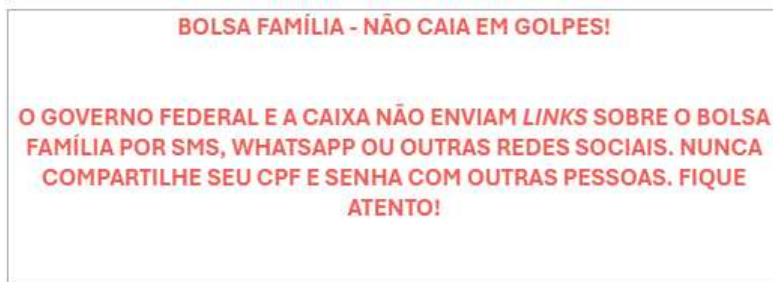
6. Salienta-se, ainda, que este Departamento não tem conhecimento do total de crimes relacionados a eventuais desvios de valores do Bolsa Família.

4. O Ministério está promovendo alguma campanha de conscientização e de medidas preventivas para alertar os beneficiários sobre como evitar cair em golpes ou fraudes?
(...)
6. Como os beneficiários que foram lesados podem reportar os golpes e tentar recuperar os valores desviados? Existe atualmente algum canal exclusivo e direto para que as vítimas entrem em contato com o Ministério?

7. A SENARC, por meio da Assessoria de Comunicação do MDS, tem coordenado diversas ações de comunicação abertas no sítio eletrônico do MDS, bem como nas suas redes sociais oficiais, tais como Instagram e X.

8. A SENARC divulgou ainda dois Informes destinados aos coordenadores e técnicos das redes municipais, estaduais e do Distrito Federal do PBF, responsáveis pelo atendimento direto aos beneficiários nos territórios. Esses comunicados, além de amplamente divulgados à rede, também são disponibilizados ao grande público na página eletrônica do MDS. Trata-se, respectivamente, dos Informes Bolsa Família nºs. 52, de 23/08/24, e 53, de 27/08/24.

9. Ademais, a Central de Atendimento do MDS (Disque Social 121) recebe insumos para orientar beneficiários que eventualmente busquem atendimento sobre o assunto (supostas fraudes ou golpes nas contas do PBF). Ressalta-se, ainda, que atualmente está no ar campanha de comunicação via *push* (notificação enviada ao aplicativo instalado no celular do usuário) aos beneficiários do Programa que utilizam os Aplicativos Bolsa Família e CAIXA Tem (mais de 10 milhões de famílias), alertando sobre aplicação de golpes, com o texto contido na imagem abaixo:



10. Nos Informes citados acima (52 e 53, de 2024) foram comunicados, a partir das orientações do agente operador e pagador do PBF (CAIXA), todos os procedimentos necessários para solicitar a recuperação dos valores, bem como os canais de atendimento para os beneficiários envolvidos nas situações. Seguem os links dos referidos informes:

- https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Bolsa_Familia/Informes/2024/Informe_Bolsa_Familia_N_52.pdf;
- https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Bolsa_Familia/Informes/2024/Informe_Bolsa_Familia_N_53.pdf.

Atenciosamente,

Assinado Eletronicamente

CAROLINE AUGUSTA PARANAYBA EVANGELISTA
Diretora do Departamento de Benefícios
MDS/SENARC/DEBEN



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Augusta Paranayba Evangelista, Diretor(a)**, em 10/12/2024, às 18:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **16249003** e o código CRC **262E0F0F**.