



# **O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ**

Perguntas e Respostas  
para Visitadores do Programa Criança Feliz



# O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

(para Visitadores do Programa Criança Feliz)

Enfrentar a pobreza e as desigualdades sociais é um dos grandes desafios da sociedade brasileira. Para superá-lo, é necessário que se estabeleçam políticas e programas que garantam direitos sociais e o pleno exercício da cidadania. Essas políticas e esses programas são de responsabilidade do Governo Federal, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal e devem contar também com a participação de cidadãos e cidadãs.

### 01. O que é o Programa Bolsa Família?

O Programa Bolsa Família (PBF), criado em outubro de 2003, é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, voltado para famílias em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o país. Esse Programa é atualmente uma das mais importantes ações de proteção social brasileira e responsável por tirar mais de 33 milhões de brasileiros da pobreza absoluta. Ao entrarem no PBF, as famílias recebem um benefício financeiro mensalmente e assumem compromissos nas áreas de saúde e educação. As condicionalidades do Bolsa Família são, na verdade, o exercício de seus direitos sociais.

Os objetivos principais do Programa Bolsa Família são transferir renda diretamente às famílias e ampliar o acesso a serviços públicos que representam direitos básicos nas áreas de saúde, educação e assistência social. As ações do PBF permitem o alívio imediato da situação de pobreza e extrema pobreza e, por meio das condicionalidades, contribuem para que as famílias rompam o ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações.

O Bolsa Família também se articula com iniciativas das três esferas de governo e da sociedade civil voltadas para o desenvolvimento de capacidades das famílias e a superação de sua situação de vulnerabilidade.

### 02. Quem pode receber o Bolsa Família?

Podem participar do Programa Bolsa Família as famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza que estejam registradas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único). A definição das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza é feita a partir da renda familiar mensal por pessoa.

Atualmente, no âmbito do PBF, são consideradas famílias em situação de extrema pobreza aquelas com renda familiar mensal igual ou inferior a R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) por pessoa. Já as famílias em situação de pobreza são aquelas com renda mensal por pessoa entre R\$ 85,01 (oitenta e cinco reais e um centavo) e R\$ 170,00 (cento e setenta reais) e que tenham crianças e/ou adolescentes de 0 a 17 anos na sua composição (situação de pobreza).

É importante ressaltar que o registro da família no Cadastro Único não significa sua entrada automática no PBF.

### **03. Como são selecionadas as famílias que recebem o Bolsa Família?**

A seleção das famílias para o Programa Bolsa Família é feita com base nas informações registradas pelo município no Cadastro Único. O Cadastro Único é um importante instrumento de identificação e caracterização social e econômica das famílias de baixa renda no Brasil. Com base nos dados cadastrais, o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) seleciona, de forma objetiva e automatizada, as famílias que serão incluídas para receber o benefício, de acordo com os critérios do Programa.

### **04. Por que as famílias recebem valores diferentes?**

O valor total do benefício que é recebido por uma família do Programa Bolsa Família depende de sua renda familiar mensal por pessoa e da composição familiar, isto é, se há crianças, adolescentes, mulheres grávidas ou nutrizes. A combinação dos benefícios faz com que cada família receba um valor diferente.

Por isso, pode acontecer de duas famílias com a mesma composição (pai, mãe e dois filhos, por exemplo) receberem valores diferentes, pois uma tem a renda familiar mensal por pessoa maior que a outra. Pode acontecer também de duas famílias terem a mesma renda, mas, por causa da composição familiar – o número de integrantes ser maior ou menor que o da outra ou por causa da diferença nas idades dos componentes da família –, receberem valores diferentes.

### **05. Quem pode receber o Benefício Básico de R\$ 85,00?**

Famílias em situação de extrema pobreza (ou seja, com renda mensal de até R\$ 85,00 por pessoa).

## 06. Quem pode receber o Benefício Variável de R\$ 39,00?

Famílias em situação de pobreza e extrema pobreza e que tenham, na composição familiar, gestantes, nutrizes e/ou crianças/adolescentes de 0 a 15 anos, sendo que cada família pode receber até 5 (cinco) benefícios variáveis.

- **Benefício Variável vinculado à criança ou ao adolescente de 0 a 15 anos** – concedido às famílias com crianças e/ou adolescentes na família. As crianças menores de 7 anos devem ser levadas para fazer o acompanhamento de saúde, cabendo à equipe de saúde da cidade manter atualizado o calendário de vacinação e acompanhar seu crescimento e desenvolvimento. As crianças e os adolescentes com idade entre 6 e 15 anos precisam estar matriculados na escola e ter, no mínimo, 85% de frequência das aulas;
- **Benefício Variável à Gestante** – BVG: concedido a famílias que tenham gestantes em sua composição. São pagas 9 parcelas consecutivas, a contar da data de início do pagamento do benefício, desde que a gestante esteja fazendo o pré-natal regularmente e seja identificada no Sistema Bolsa Família na Saúde até o nono mês de gestação; e
- **Benefício Variável Nutriz** – BVN: concedido às famílias que tenham crianças de 0 (zero) a 6 (seis) meses de idade. São pagas 6 parcelas consecutivas, a contar da data de início do benefício, desde que o bebê tenha sido identificado no Cadastro Único até o sexto mês de vida.

**ATENÇÃO:** Cada família pode receber no máximo 5 BV.

## 07. Quem pode receber o Benefício Variável Jovem – BVJ de R\$ 46,00?

Famílias com renda mensal de até R\$ 170,00 por pessoa, que tenham jovens de 16 e 17 anos em sua composição.

**ATENÇÃO:** Cada família pode receber no máximo 2 BVJ.

O BVJ é pago até dezembro do ano em que o jovem completar 18 anos.

- O jovem deve estar cadastrado no Cadastro Único, e ter todas as informações obrigatórias preenchidas corretamente; e
- O jovem precisa estar matriculado na escola e ter, no mínimo, 75% de frequência das aulas.

## **08. Quem pode receber o Benefício para a Superação da Extrema Pobreza – BSP?**

Todas as famílias que já são beneficiárias do Bolsa Família e que, mesmo recebendo os outros tipos de benefícios (Básico, Variável e o Variável Jovem), permanecem ainda com renda mensal de até R\$ 85,00 por pessoa.

Não existe um valor fixo para o BSP. Ele é calculado automaticamente conforme a situação de renda de cada família, para que ela consiga superar a situação de extrema pobreza e ultrapassar a renda de R\$85,00 mensais por pessoa.

## **09. Qual o valor máximo do Bolsa Família?**

Não existe valor máximo. O benefício é pago de acordo com a situação de cada família. O benefício médio pago às famílias do Programa é de aproximadamente R\$ 180,00 mensais, mas esse valor varia caso a caso.

## **10. O que a família pode comprar com o dinheiro que recebe do Bolsa Família?**

Cada família tem a liberdade de decidir como vai utilizar o benefício recebido do Bolsa Família, de acordo com as suas necessidades.

## **11. Quem libera o pagamento do benefício?**

A liberação do pagamento do benefício é feita automaticamente por meio de um sistema do Governo Federal após a habilitação e a seleção da família e da concessão dos benefícios à família.

## **12. Como a família pode obter informações sobre o Cartão Bolsa Família?**

Após a família ter sido selecionada pelo Programa, o cartão é enviado para residência da família conforme endereço cadastrado no Cadastro Único e, por isso, é fundamental que o cadastro familiar esteja sempre atualizado. Se uma família teve o benefício PBF concedido e ainda não recebeu o cartão, é possível consultar sua situação por meio do Atendimento Caixa ao Cidadão (0800 726 02 07).

## QUADRO-RESUMO

Tipos de benefícios do PBF que a Família pode receber:

Tipos de benefícios	Valor do benefício	Regras
Benefício Básico	R\$85,00	Concedido às famílias em situação de extrema pobreza (renda mensal por pessoa menor ou igual a R\$85,00).
Benefício Variável Vinculado à Criança ou ao Adolescente de 0 a 15 anos	R\$39,00	Concedido às famílias com crianças ou adolescentes de 0 a 15 anos de idade.
Benefício Variável Vinculado à Gestante (BVG)	R\$39,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição gestantes.  São repassadas nove parcelas mensais.  O benefício só é concedido se a gravidez for identificada pela área de saúde para que a informação seja inserida no Sistema Bolsa Família na Saúde.
Benefício Variável Vinculado à Nutriz (BVN)	R\$39,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição crianças com idade entre 0 e 6 meses para reforçar a alimentação do bebê, mesmo nos casos em que o bebê não more com a mãe.  São seis parcelas mensais.  Para que o benefício seja concedido, a criança precisa ter seus dados incluídos no Cadastro Único até o sexto mês de vida.
Benefício Variável Vinculado ao Adolescente (BVJ)	R\$46,00	Concedido às famílias que tenham em sua composição adolescentes de 16 e 17 anos.  O BVJ é pago até dezembro do ano em que o jovem completar 18 anos.
Benefício para Superação da Extrema Pobreza (BSP)	Caso a caso	Concedido às famílias que permaneçam em situação de extrema pobreza, mesmo recebendo os outros benefícios do PBF.

As famílias podem receber:

- Um Benefício Básico;
- Até 5 Benefícios Variáveis (somados BVG, BVN e Variável Vinculado à Criança ou ao Adolescente de 0 a 15 anos); e
- Até 2 BVJ.

### 13. O que são as Condicionalidades do Programa Bolsa Família?

As condicionalidades ou compromissos do Bolsa Família são mecanismos de reforço ao exercício de direitos básicos de cidadania nas áreas de educação e saúde pelos(as) brasileiros(as) em situação de pobreza e extrema pobreza. O poder público também tem o compromisso de garantir a oferta desses serviços.

O acompanhamento de condicionalidades permite ao poder público mapear os principais problemas vivenciados pelas famílias, relacionados à oferta dos serviços ou à dinâmica sociofamiliar, e identificar as áreas e as ocorrências de maior vulnerabilidade. Com isso, é possível construir diagnósticos sociais territorializados e implementar medidas que contribuam para orientar as ações de governo de forma intersetorial, principalmente no âmbito das políticas sociais.

### 14. Quais são as condicionalidades na área de educação?

Para crianças e jovens de 6 a 17 anos:

- Matricular as crianças e os jovens de 6 a 17 anos em estabelecimento regular de ensino;
- Para as crianças de 6 a 15 anos, garantir a frequência escolar de no mínimo 85% da carga horária mensal do ano letivo, informando sempre à escola em casos de impossibilidade do comparecimento do aluno à aula e apresentando a devida justificativa; e
- Para os jovens de 16 e 17 anos, garantir a frequência escolar de no mínimo 75% da carga horária mensal do ano letivo, informando sempre à escola em casos de impossibilidade do comparecimento do aluno à aula e apresentando a devida justificativa.

*\*Sempre que ocorrer mudança de escola dos dependentes de 6 a 17 anos, a família deve informar à nova escola que o dependente é beneficiário do Bolsa Família. Deve também informar que houve mudança de escola ao setor responsável pelo Programa Bolsa Família no município, para que seja possível fazer o acompanhamento da frequência escolar.*

### 15. Quais são as Condicionalidades na área da saúde?

Para gestantes e nutrízes:

- Inscrever-se no pré-natal e comparecer às consultas na unidade de saúde mais próxima da residência, portando o cartão da gestante, de acordo com o calendário mínimo do Ministério da Saúde;

Para os responsáveis pelas crianças menores de 7 anos:

- Levar a(s) criança(s) às unidades de saúde ou aos locais de vacinação e manter atualizado o calendário de imunização, conforme diretrizes do Ministério da Saúde; e
- Levar a(s) criança(s) às unidades de saúde, portando o cartão de saúde das crianças, para a realização do acompanhamento do estado nutricional e do desenvolvimento e outras ações, conforme calendário mínimo do Ministério da Saúde.

## **16. O que acontece à família quando ela descumpre as condicionalidades do PBF?**

Quando a família descumpre alguma das condicionalidades do Bolsa Família, receberá primeiramente uma advertência, que não tem efeito sobre o pagamento do benefício. A partir da segunda ocorrência de descumprimento, a família fica sujeita a três tipos de repercussões progressivas: primeiro o bloqueio, depois a suspensão e, eventualmente, o cancelamento do benefício. Cada uma das repercussões tem efeitos diferentes sobre o pagamento do benefício. Sempre que há um descumprimento das condicionalidades do PBF a família é avisada por carta e também por mensagem no extrato de pagamento do benefício.

Caso a família beneficiária do Bolsa Família tenha alguma dúvida sobre seu benefício ou questione o visitador do Criança Feliz sobre uma repercussão que tenha aparecido em seu extrato, ela deve ser orientada a procurar o setor responsável pelo Bolsa Família em seu município.

Nesse caso, é importante também que o visitador reporte ao seu supervisor no CRAS sobre a dúvida da família, para que o supervisor possa acionar o Gestor do Bolsa Família no município, se necessário.

## **17. O que a família deve fazer se o seu benefício estiver bloqueado, suspenso ou cancelado?**

A família deve procurar o setor responsável pelo Bolsa Família de sua cidade para verificar por que não recebeu o benefício. É importante lembrar que, para a família continuar a receber o Bolsa Família, é preciso cumprir os compromissos do Programa.

É importante que a família fique atenta às mensagens que aparecem no seu extrato de pagamento do benefício do Programa Bolsa Família, para ficar sabendo de informações importantes sobre o recebimento do seu benefício e mantenha o cadastro atualizado.

## **18. Como a família pode solicitar 2ª via do Cartão do Bolsa Família?**

Pela central de atendimento Caixa ao Cidadão (0800 726 0207) ou em uma agência da CAIXA.

## **19. Como saber se uma família está na REVISÃO Cadastral ou na AVERIGUAÇÃO Cadastral?**

- Se for beneficiária do Bolsa Família e a última vez que atualizou o cadastro foi há mais de dois anos, a família passa por uma Revisão Cadastral feita pelo Governo Federal. A família que está na Revisão Cadastral de 2016 vai receber avisos por carta e por mensagem nos extratos de pagamento. Caso receba alguma carta ou mensagem no extrato com as palavras "REVISÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro.
- Se for beneficiária do Bolsa Família e recebeu este ano algum aviso por carta ou por mensagem nos extratos de pagamento, e ao final da mensagem aparecem as palavras "AVERIGUAÇÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro. Mesmo que já tenha atualizado o cadastro há menos de dois anos, se está na Averiguação Cadastral deste ano, tem que atualizar novamente.
- Se não é beneficiária do Bolsa Família e recebeu uma carta do Cadastro Único e, ao final do texto, aparecem as palavras "MOTIVO: AVERIGUAÇÃO CADASTRAL", isso é sinal de que a família tem que atualizar o cadastro. Mesmo que tenha atualizado o cadastro há menos de dois anos, se está na Averiguação Cadastral deste ano, tem que atualizar novamente.

## **20. O acompanhamento das famílias realizado pelos visitantes do Programa Criança Feliz influencia de alguma forma na entrada ou na saída daquelas famílias no Programa Bolsa Família?**

Não. As famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família são público prioritário para o Programa Criança Feliz. Mas sua participação no Programa Criança Feliz é voluntária. As visitas e os acompanhamentos feitos pelo Programa Criança Feliz não impactam no recebimento dos benefícios do Programa Bolsa Família.

## **21. O que o visitador do Programa Criança Feliz deve fazer caso a família visitada tenha alguma criança ou gestante não registrada do Cadastro Único?**

O visitador deve orientar a família a procurar o setor responsável pelo Cadastro Único no seu município para o registro de todas as pessoas de sua família em seu cadastro. As informações atualizadas da família no Cadastro Único permitem o seu acesso a diversos programas sociais.

## 22. O que o(a) visitador(a) do Programa Criança Feliz deve fazer caso a família visitada tenha dúvidas em relação ao seu benefício do Bolsa Família?

Caso a família visitada tenha dúvidas ou questionamentos em relação ao seu benefício do Bolsa Família, o(a) visitador(a) deve orientá-la a procurar o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro Único para buscar esclarecimentos. Caso a família demore a fazer contato com o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro ou persista com dúvidas, o(a) visitador(a) poderá informar ao seu(sua) supervisor(a) no CRAS, para que este(a) entre em contato com o(a) Gestor(a) Municipal do Bolsa Família em seu município.

**ATENÇÃO:** Somente o(a) Gestor(a) Municipal do Bolsa Família poderá auxiliar na busca de soluções para eventuais questões referentes ao benefício do Bolsa Família, acionando os devidos canais de comunicação com o Governo Federal quando necessário. Não cabe ao visitador do Programa Criança Feliz responsabilizar-se pela solução de questões específicas referentes ao benefício do Bolsa Família.

Existem também canais telefônicos nos quais a família pode obter informações específicas sobre o Programa Bolsa Família:

A Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) possui o telefone **0800 707 2003** para esclarecer dúvidas e solicitar informações relacionadas aos programas. O serviço é gratuito e exclusivo para ligações de telefones fixos. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e aos fins de semana e feriados nacionais durante o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, das 10h às 16h.

Há também a Ouvidoria do MDSA, no telefone **0800 707 2003**, opção 5, na qual a família pode também obter informações ou esclarecimentos, além de poder dar sugestões e denunciar irregularidades nos programas do Ministério. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Já a Caixa Econômica Federal possui o telefone **0800 726 0207** para esclarecimento de dúvidas referentes aos cartões PBF e saques de benefícios. Além disso, as famílias podem fazer denúncias ou obter informações dos canais de pagamentos. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e aos sábados, das 10h às 16h, aceitando chamadas originadas de telefones fixos e celulares.



MINISTÉRIO DO  
**DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL E AGRÁRIO**

