



**MINISTÉRIO DA CIDADANIA
GABINETE DO MINISTRO**

PORTARIA MC Nº 775

Disciplina procedimentos relativos ao pagamento de benefícios e aos cartões do Programa Auxílio Brasil - PAB, incluindo aqueles contratados junto à Caixa Econômica Federal.

O **MINISTRO DE ESTADO DA CIDADANIA**, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso II do parágrafo único do artigo 87 da Constituição Federal, o inciso X do artigo 23 da Lei 13.844, de 18 de junho de 2019, do Decreto nº 11.023, de 31 de março de 2022, combinado com o disposto na Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, e no Decreto nº 10.852, de 08 de novembro de 2021, resolve:

Art. 1º Fixar normas e procedimentos necessários à administração do pagamento dos benefícios do Programa Auxílio Brasil - PAB, efetuados pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - Senarc, do Ministério da Cidadania - MC, divulgar as atividades contratadas junto à Caixa Econômica Federal, Agente Pagador do PAB, bem como as atribuições do Coordenador Municipal do PAB quanto à administração de pagamento e de cartões do PAB.

§ 1º As atribuições e responsabilidades do Agente Pagador do PAB previstas nesta Portaria decorrem de contrato celebrado com a União, por intermédio do MC, na forma do artigo 25 da Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021.

§ 2º As atribuições e responsabilidades do Coordenador Municipal do PAB previstas nesta Portaria decorrem do Termo de Adesão do Município ao PAB, nos termos da Portaria de regulamentação da adesão dos municípios ao Programa.

Art. 2º A administração de pagamento e de cartões do PAB tem por finalidade a efetiva transferência dos valores referentes aos benefícios financeiros, previstos na Lei nº 14.284, de 2021, às famílias beneficiárias do PAB.

Parágrafo único. Para alcance da finalidade citada no *caput*, compete ao MC, em articulação com o Agente Pagador e com os gestores estaduais e municipais do Programa, a gestão, o acompanhamento, a regulamentação e a coordenação de processos e atividades necessários ao pagamento de benefícios e à entrega de cartões às famílias beneficiárias do PAB, notadamente as seguintes providências:

- I - estabelecimento de calendário nacional de pagamentos de benefícios do PAB;
- II - definição das modalidades de disponibilização e formas de saque de parcelas mensais devidas às famílias beneficiárias do PAB, dentre aquelas oferecidas pelo Agente Pagador;
- III - definição e acompanhamento das providências de logística especial de pagamento de benefícios em municípios desassistidos e em situações de emergência e calamidade pública;
- IV - promoção de ações relacionadas a projetos de inclusão bancária do PAB;
- V - estabelecimento de meios de comunicação com as famílias titulares do PAB, a serem utilizados para veicular quaisquer informações relevantes sobre pagamento ou cartões, antes e depois do ingresso das famílias beneficiárias no Programa;
- VI - definição de leiaute e avaliação de funcionalidades, de procedimentos de entrega e de ativação dos cartões utilizados para saque dos benefícios, observado o disposto na regulamentação bancária;

VII - acompanhamento e avaliação da disponibilidade, acesso e uso da rede autorizada ao pagamento de benefícios às famílias do PAB; e

VIII - solicitação ao Agente Pagador de relatórios e bases de dados necessárias ao acompanhamento da administração de pagamento e de cartões, sem prejuízo da produção de informações por outros meios, conforme especificado em contrato.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Portaria, constituem conceitos inerentes à administração de pagamento e de cartões do PAB:

I - parcela: valor financeiro transferido mensalmente às famílias do PAB, calculado com base nos benefícios a que a família faz jus no momento em que é gerada a folha de pagamento do PAB;

II - contas de pagamento de benefícios: modalidades de contas, de natureza contábil ou bancária, mantidas pelo Agente Pagador para disponibilização de parcelas às famílias, conforme classificação prevista nesta Portaria;

III - municípios assistidos: municípios que possuem pelo menos um terminal financeiro ativo de pagamento do Agente Pagador;

IV - municípios desassistidos: municípios que não possuem canais de pagamento do Agente Pagador ou cujos canais e/ou terminais existentes estejam temporariamente fora de operação;

V - cartão social ou cartão bancário: instrumento de saque das parcelas pela família, sendo emitido em nome do Responsável Familiar, para movimentação da respectiva conta de pagamento de benefícios; e

VI - prazo de validade da parcela dos benefícios: período de 120 (cento e vinte) dias, contado a partir da disponibilidade da parcela do benefício na conta contábil prevista no inciso I do artigo 14 desta Portaria, segundo o Calendário de Pagamento do PAB, durante o qual o saque dos benefícios pode ser realizado.

CAPÍTULO I

DO CALENDÁRIO DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 4º O pagamento de benefícios do PAB será mensal, devendo ocorrer nos últimos 10 (dez) dias úteis de cada mês, respeitando o ordenamento das datas de pagamento das famílias do PAB com base na sequência do último dígito dos Números de Identificação Social (NIS) dos Responsáveis Familiares.

§ 1º O pagamento de que trata o *caput* será antecipado no mês de dezembro, devendo ocorrer nos últimos 10 (dez) dias úteis antes do dia 24.

§ 2º Em caso de necessidade, o calendário de pagamento de que trata o *caput* poderá ser ajustado pela Senarc, acordado previamente com o Agente Pagador.

Art. 5º O ordenamento das datas de pagamento de benefícios do PAB terá como base a sequência do último dígito dos NIS dos Responsáveis Familiares das famílias beneficiárias, iniciando-se com o final 1 (um) e seguindo em ordem crescente, nos 9 (nove) dias úteis subsequentes, até o final 0 (zero), que virá logo após o final 9 (nove).

Art. 6º O Calendário deverá ser divulgado nos locais de pagamento dos benefícios do Programa pelos meios definidos em contrato, preferencialmente antes do início do pagamento dos benefícios da folha de janeiro de cada ano.

Parágrafo único. Cabe ao Ministério aprovar o leiaute do material de divulgação do Calendário de Pagamento apresentado pelo Agente Pagador.

CAPÍTULO II

DA REDE AUTORIZADA AO PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 7º O pagamento dos benefícios do PAB poderá ser efetuado nos seguintes canais de pagamento do Agente Pagador, observada a regulamentação vigente para sua criação e funcionamento:

I - agências, postos de atendimento bancários ou postos avançados de atendimento - estabelecimentos bancários do Agente Pagador;

II - unidades lotéricas: pessoa jurídica responsável pela permissão outorgada pelo Agente Pagador para realização de serviços bancários, dentre outros;

III - correspondentes credenciados: estabelecimentos habilitados pelo Agente Pagador para realizar operações financeiras autorizadas, entre as quais aquelas relacionadas ao pagamento de benefícios do PAB;

IV - terminais de autoatendimento: equipamentos de automação bancária do Agente Pagador;

V - unidades itinerantes; e

VI - outros canais mediante autorização do Ministério.

Art. 8º O Agente Pagador manterá na sede de cada Município, no mínimo, um canal de pagamento, com ao menos um terminal financeiro ativo para realização de saques de benefícios financeiros do PAB, observados os parâmetros definidos em contrato.

§ 1º A instalação de estabelecimentos próprios ou a contratação de estabelecimentos comerciais para funcionarem como canais de pagamento credenciados é responsabilidade do Agente Pagador, observando as exigências regulamentares pertinentes.

§ 2º O MC poderá solicitar ampliação dos canais de pagamento existentes numa localidade, no intuito de melhoria da qualidade dos serviços necessários ao pagamento de famílias beneficiárias, cabendo ao Agente Pagador analisar aspectos legais pertinentes e a viabilidade operacional e econômica do empreendimento, encaminhando sua decisão ao MC.

Art. 9º O Agente Pagador atuará no sentido de evitar e/ou minimizar as seguintes irregularidades nos canais de pagamento:

I - recusa ao pagamento de famílias beneficiárias sem motivo justificado;

II - retenção de valores financeiros a título de cobrança de taxas pela realização de serviço de qualquer espécie;

III - vinculação do pagamento de família beneficiária à aquisição de serviços ou produtos de qualquer natureza;

IV - discriminação no pagamento de famílias beneficiárias, com a fixação de locais ou horários inadequados para atendimento;

V - inoperância de equipamentos ou terminais eletrônicos necessários ao pagamento de famílias beneficiárias;

VI - inexistência de numerário em montante suficiente para o pagamento de famílias beneficiárias;

VII - conivência do canal de pagamento com a realização de pagamentos sucessivos a uma única pessoa portadora de cartões de várias famílias beneficiárias;

VIII - apropriação indevida de cartões pelos canais de pagamento;

IX - descumprimento do Calendário de Pagamento;

X - inexistência de canais de pagamento suficientes para o pagamento das famílias beneficiárias; e

XI - duração elevada do tempo de permanência das famílias nas filas de atendimento dos canais de pagamento.

Parágrafo único. Sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis, o Agente Pagador realizará apurações preliminares, auditoria, sindicância ou inquérito administrativo nos canais de pagamento, sempre que necessário, informando ao MC sobre as irregularidades identificadas e as ações corretivas adotadas, no que se refere ao pagamento de famílias beneficiárias.

Art. 10. O Agente Pagador monitorará e manterá o encaixe suficiente (volume de numerário) dos canais de pagamento, em cada dia do Calendário de Pagamento nos municípios, em patamares adequados ao atendimento das famílias beneficiárias.

Art. 11. Queixas, reclamações e denúncias sobre as irregularidades descritas no artigo 9º devem ser levadas à Ouvidoria do Agente Pagador ou do MC, que adotarão as providências necessárias para correção dessas irregularidades.

Art. 12. Nos municípios com declaração de situação de emergência ou de calamidade pública pelos estados ou pela União, poderão ser adotadas as seguintes medidas, dentre outras acordadas com o Agente Pagador:

I - liberação do escalonamento de pagamentos do Calendário previsto no Capítulo I desta Portaria, permitindo que a transferência monetária e o saque ocorram em qualquer data do Calendário, independentemente do dígito verificador do NIS, sempre que autorizado pelo MC;

II - independentemente de autorização do MC ou de pedido ao Agente Pagador, o Coordenador Municipal do PAB poderá emitir Declaração Especial de Pagamento (Anexo I) em nome do Responsável Familiar titular de conta contábil prevista no inciso I do art. 14 desta Portaria, que eventualmente teve o cartão e seus documentos de identificação extraviados, em decorrência de calamidade ou situação de emergência, possibilitando a realização do saque por guia de pagamento, em local definido pelo Agente Pagador, até a entrega de novo cartão social.

Parágrafo único. A Declaração Especial de Pagamento, emitida pelo Coordenador Municipal do PAB, tem caráter transitório com validade de 30 (trinta) dias, devendo ser apresentado o original para saque da parcela dos benefícios.

Art. 13. O Agente Pagador, nos municípios em que, eventual e provisoriamente, os canais de pagamento estejam indisponíveis por período superior a 30 (trinta) dias, providenciará o pagamento dos benefícios do PAB, de acordo com a validade da parcela, por meio da adoção de algum dos seguintes mecanismos:

I - pagamento mediante envio de equipe volante ao Município;

II - pagamento em Município vizinho mais próximo com condições de realizar o pagamento, limitado a municípios em um raio de 30 (trinta) quilômetros; ou

III - outros meios acordados entre o MC e o Agente Pagador.

§ 1º O Agente Pagador encaminhará mensalmente à Senarc, juntamente com a relação de municípios desassistidos, um plano de ação contendo prazo para implementação dos mecanismos de pagamento citados neste artigo e proposição para tornar o Município devidamente assistido de canais de pagamento, conforme definição contratual.

§ 2º A Senarc poderá solicitar ao Agente Pagador as ações descritas neste artigo com o objetivo de atender a populações que residam em regiões de difícil acesso ou áreas remotas, localizadas a mais de 30 (trinta) quilômetros do canal de pagamento ativo mais próximo, independentemente da presença de canais de pagamento ativos no próprio Município.

CAPÍTULO III

DAS MODALIDADES DE DISPONIBILIZAÇÃO E DA EFETIVAÇÃO DO PAGAMENTO DOS BENEFÍCIOS FINANCEIROS DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 14. As parcelas mensais dos benefícios serão disponibilizadas às famílias do PAB mediante a utilização das seguintes modalidades de conta, mantidas pelo Agente Pagador:

I - conta contábil: conta escritural mantida em nome do Ministério, cujos valores financeiros são destinados ao pagamento dos benefícios das famílias que ingressam no PAB;

II - conta poupança social digital: conta bancária digital, prevista na Lei nº 14.075, de 22 de outubro de 2020, destinada a receber e movimentar os benefícios do PAB pelos titulares que atenderem os requisitos para a sua abertura e movimentação, observado o disposto em norma complementar publicada pela Senarc;

III - conta poupança simplificada: conta bancária, regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional, destinada a receber e movimentar os benefícios do PAB pelos titulares que optarem por esta modalidade;

IV - outras modalidades de conta, quando permitidas pela Senarc.

Parágrafo único. Os recursos das parcelas mensais disponibilizadas na conta contábil, que não forem retiradas no prazo de 120 (cento e vinte) dias, serão restituídos ao Ministério pelo Agente Pagador, salvo excepcionalidades quando autorizadas pela Senarc.

Art. 15. O pagamento de parcelas mensais do PAB será efetivado por uma das seguintes formas:

I - saque pelo titular de conta contábil via cartão social: realizado pelo Responsável Familiar, mediante procedimento de autenticação autorizado pela Senarc, em todos os canais de pagamento autorizados;

II - saque por guia de pagamento: realizado pelo Responsável Familiar titular de conta contábil que não disponha, provisoriamente, do cartão social, ou por pessoa que esteja em posse de decisão judicial ou

procuração legal em nome do Responsável Familiar titular de conta contábil, ou de uma das declarações previstas nos §§ 2º ou 3º deste artigo, realizado somente em agências bancárias ou em eventos programados pelo Agente Pagador, mediante autorização da Senarc; ou

III - crédito em conta bancária: quando o Responsável Familiar possui conta bancária nas modalidades acordadas entre o Ministério e o Agente Pagador, podendo movimentar o benefício por saques, transferências e pagamentos eletrônicos ou por função débito, bem como por guia de retirada.

§ 1º Na modalidade de saque prevista no inciso II, será necessária a devida identificação por meio da apresentação de documento pessoal com foto.

§ 2º Em caso de alteração de Responsável Familiar titular de conta contábil, realizada na base do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, e eventualmente ainda não refletida em sistema de pagamento do Programa Auxílio Brasil (PAB), o saque do benefício de que trata o inciso II poderá ser feito pelo novo Responsável Familiar mediante a apresentação da Declaração de Indicação de Novo Responsável Familiar (Anexo II), válida pelo período de 30 (trinta) dias, a ser emitida pelo Coordenador Municipal do PAB, observado o § 1º.

§ 3º Em caso de impedimento do Responsável Familiar titular de conta contábil, o saque do benefício, de que trata o inciso II, poderá ser feito por Responsável Familiar substituto, preferencialmente integrante da mesma família, mediante a apresentação da Declaração de Substituição Temporária de Responsável Familiar (Anexo III), válida pelo período de 30 (trinta) dias, a ser emitida pelo Coordenador Municipal do PAB, nas situações em que se demonstre o efetivo impedimento, observado o § 1º.

§ 4º O pagamento por meio de procuração, de que trata o inciso II, será feito mediante apresentação de instrumento específico, público ou particular com firma reconhecida, e com prazo de validade, dentro do qual o procurador poderá fazer saques de todas as parcelas disponibilizadas.

§ 5º Caso o Responsável Familiar seja analfabeto, o pagamento por meio de procuração, de que trata inciso II e o § 4º, será necessariamente mediante instrumento público.

§ 6º O saque digital, disponível ao beneficiário titular de conta poupança social digital, é realizado através de meios digitais, mediante aplicativo, e efetivado em todos os canais de pagamento autorizados.

§ 7º Na modalidade de pagamento prevista no inciso III, o beneficiário poderá optar por interromper o pagamento em conta bancária e receber pela conta contábil a qualquer tempo.

Art. 16. O Responsável Familiar do PAB, titular de conta bancária, receberá seus benefícios automaticamente na respectiva conta, exceto nas seguintes hipóteses:

- I - manifestação do titular da conta quanto à recusa do crédito de parcelas do PAB na conta;
- II - bloqueio, suspensão, inativação ou encerramento da conta bancária nos casos previstos em regulamentação bancária;
- III - bloqueio dos benefícios financeiros inicialmente disponibilizados na conta contábil, nos casos previstos na Portaria MC nº 746, de 3 fevereiro de 2022.

Parágrafo único. Nas hipóteses de impossibilidade de crédito em conta bancária, os valores devidos serão disponibilizados em conta contábil, prevista no inciso I do artigo 14 desta Portaria.

CAPÍTULO IV DOS CARTÕES PARA A MOVIMENTAÇÃO DOS RECURSOS DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 17. Os seguintes cartões serão emitidos pelo Agente Pagador, em nome do Responsável Familiar, para saque das parcelas mensais dos benefícios financeiros do PAB:

- I - cartão social do Programa Auxílio Brasil;
- II - cartão social pactuado do Programa Auxílio Brasil; ou
- III - cartão bancário do Programa Auxílio Brasil.

§ 1º Os leiautes dos cartões do PAB, e modificações, quando houver, serão aprovados pelo MC.

§ 2º O titular de cartão social poderá solicitar a emissão de novo cartão em qualquer agência ou pela central de teleatendimento do Agente Pagador, garantida a gratuidade desse procedimento para o Responsável Familiar.

§ 3º O Responsável Familiar que receber o benefício do PAB por meio de conta poupança social digital poderá utilizar o cartão social para o saque do benefício.

§ 4º O Agente Pagador poderá emitir cartão bancário do Programa Auxílio Brasil, destinado às famílias que recebem o benefício do Programa, possibilitando compras com débito em conta, observado o disposto na regulamentação bancária e o acordado com o MC.

Art. 18. A entrega dos cartões sociais do PAB será realizada preferencialmente pela via postal, utilizando a logística dos Correios em cada Município, no endereço constante no Cadastro Único.

§ 1º A entrega da primeira via do cartão social será precedida da emissão e entrega de correspondência à família, informando-a do ingresso no PAB.

§ 2º Na impossibilidade de entrega domiciliar, após 3 (três) tentativas pelos Correios, os cartões sociais serão mantidos na agência dos Correios por cerca de 20 (vinte) dias, onde poderão ser retirados pelos seus respectivos titulares.

§ 3º Em localidades onde não haja entrega domiciliar, os cartões sociais permanecerão na agência de Correios mais próxima do endereço da família beneficiária, de acordo com o Código de Endereçamento Postal - CEP informado no Cadastro Único, onde permanecerão por aproximadamente 20 (vinte) dias.

§ 4º A manutenção dos prazos estabelecidos nos §§ 2º e 3º deste artigo fica condicionada às regras estabelecidas pelos Correios.

§ 5º Em caso de insucesso na entrega de cartões sociais pelos Correios, após vencidos os prazos estabelecidos nos §§ 2º e 3º deste artigo, os cartões serão devolvidos ao Agente Pagador que comunicará ao Coordenador Municipal do PAB sobre os cartões sob sua guarda, utilizando-se dos seguintes meios:

I - disponibilização para o Coordenador Municipal de relatórios de cartões emitidos e de cartões não entregues; e

II - orientação sobre a necessidade de promover ações de localização de famílias cujos cartões estejam pendentes de entrega nas agências.

§ 6º O Coordenador Municipal, ao tomar conhecimento do disposto no parágrafo anterior, poderá adotar providências de localização dos beneficiários e atualização do Cadastro Único, se for o caso.

§ 7º Caso constatado número expressivo de cartões sociais pendentes de entrega nas agências, o Coordenador Municipal poderá realizar a mobilização das famílias para comparecimento a local pré-definido e acordado com o Agente Pagador, para que este proceda à entrega dos cartões e o cadastramento da senha, relatando à Senarc a realização do evento e os resultados alcançados.

§ 8º Outras estratégias para localização de beneficiários dos cartões não entregues poderão ser desenvolvidas pelo Coordenador Municipal e agência local de vinculação do Agente Pagador.

Art. 19. Em nenhuma hipótese, os cartões sociais do PAB poderão ser apropriados, manuseados, recebidos ou entregues pelos Coordenadores Municipais do Programa, ou pessoa distinta dos prepostos dos Correios ou do Agente Pagador.

Art. 20. Os cartões sociais do PAB somente serão utilizados mediante senha pessoal e intransferível, previamente cadastrada pelo próprio titular do cartão junto ao Agente Pagador, ou outro meio de identificação pessoal que venha a ser disponibilizado, habilitando o titular do cartão ao saque eletrônico de parcelas em todos os canais de pagamento do Agente Pagador.

Parágrafo único. As senhas dos cartões sociais poderão ser recadastradas a qualquer tempo pelo titular do cartão ou em situações identificadas pela Senarc ou pelo Agente Pagador, em que haja necessidade de adotar providências para resguardar a segurança do processo de autenticação para saque.

Art. 21. Os cartões sociais do PAB emitidos que não sejam entregues ou estejam sem cadastramento de senha eletrônica serão cancelados automaticamente pelo Agente Pagador, em prazo estabelecido contratualmente, desde que existam registros sistêmicos analíticos das tentativas de entrega do cartão, ou mediante solicitação formal à Senarc.

§ 1º Caberá ainda o cancelamento dos cartões sociais por iniciativa do próprio titular do cartão, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Agente Pagador, ou ainda pelo Agente Pagador no caso de:

I - devolução voluntária do cartão por parte do respectivo titular unicamente em agência do Agente Pagador;

II - solicitação de nova via do cartão pelo titular do cartão;

III - determinação de unidade administrativa do Agente Pagador, responsável nacionalmente pela operação do PAB, depois de autorizado pelo MC;

IV - apropriação indevida ou tentativa de utilização do cartão por pessoa diversa do titular;

V - solicitação formal do MC no caso de indícios de fraude ou suspeita de má utilização dos cartões previamente emitidos; e

VI - decorrido o prazo, estabelecido em contrato, contado a partir do cancelamento de benefícios, independentemente da situação do cartão.

§ 2º Em caso de roubo, extravio ou avaria do cartão, imediatamente após a solicitação de cancelamento pelo titular, o Agente Pagador providenciará a emissão da nova via, sem a necessidade de apresentação de boletim de ocorrência.

§ 3º O cancelamento do cartão social pelo seu titular poderá ser solicitado à central de teleatendimento ou em qualquer agência do Agente Pagador, vedado ao Coordenador Municipal ou qualquer outra pessoa distinta de funcionário do Agente Pagador receber o cartão devolvido.

§ 4º Na hipótese de desligamento voluntário do PAB, compete ao Coordenador Municipal colher a declaração escrita e assinada pelo Responsável Familiar.

CAPÍTULO V DA INCLUSÃO BANCÁRIA DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 22. A abertura de conta bancária para recebimento dos benefícios do PAB observará a gratuidade acordada entre o Agente Pagador e o MC para as seguintes situações, respeitados a regulamentação bancária e os limites pertinentes:

I - abertura e manutenção da conta bancária;

II- fornecimento de cartão bancário;

III - solicitação ou impressão de consultas de saldo e de extratos bancários; e

IV - realização de créditos e saques.

§ 1º A abertura de conta bancária simplificada será realizada mediante adesão voluntária do beneficiário.

§ 2º Observados os requisitos mínimos previstos em legislação bancária, a abertura de conta poupança social digital, para crédito de benefício do PAB, ocorrerá automaticamente nas hipóteses de o Responsável Familiar não possuir conta bancária.

§ 3º É facultado ao Responsável Familiar, a qualquer momento, optar por voltar a receber o benefício do PAB por meio da conta contábil.

Art. 23. É vedado ao Agente Pagador, por meio dos seus canais de pagamento:

I - a imposição de obrigatoriedade sobre os beneficiários para a abertura de conta bancária, condicionada à continuidade de recebimento dos benefícios;

II - a indução de compra de serviços e produtos pela rede autorizada de pagamentos dos benefícios do PAB; e

III - qualquer outro tipo de constrangimento ou imposição que vincule o saque dos benefícios a que as famílias beneficiárias têm direito.

§ 1º O Agente Pagador comunicará ao MC os casos irregulares identificados, bem como as providências adotadas para solucioná-los ou coibi-los.

§ 2º Reclamações e denúncias sobre tais fatos realizados pela rede de canais de pagamentos poderão também ser enviadas à ouvidoria do Agente Pagador ou ao MC, pelos Coordenadores Municipais, beneficiários do Programa ou outros cidadãos que tenham conhecimento dessas e de quaisquer outras irregularidades.

CAPÍTULO VI

DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS ATORES ENVOLVIDOS NA ADMINISTRAÇÃO DE PAGAMENTO DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Art. 24. Compete ao MC, sem prejuízo de outras responsabilidades, o exercício das seguintes atribuições:

I - propor a edição de normas complementares disciplinando a administração de pagamento e de cartões do PAB;

II - orientar os estados e municípios sobre assuntos relacionados à administração de pagamento e de cartões do PAB;

III - produzir materiais relativos à capacitação de temas relacionados à administração de pagamento e de cartões do PAB;

IV - promover a articulação regional dos responsáveis ou interessados na administração de pagamento e de cartões do PAB;

V - promover o intercâmbio de experiências, com vistas à identificação de exemplos de boas práticas de administração de pagamento e de cartões do PAB, divulgando-as em âmbito nacional;

VI - garantir aos municípios, aos estados e aos agentes integrantes da Rede Pública de Fiscalização informações sobre a administração de pagamento e de cartões do PAB;

VII - adotar as providências cabíveis para a investigação das denúncias de irregularidades no que se refere à administração de pagamento e de cartões do PAB; e

VIII - deliberar e autorizar pleitos encaminhados pelo Agente Pagador, municípios e estados no tocante à administração de pagamento e de cartões do PAB.

Art. 25. O Agente Pagador do PAB, na conformidade das obrigações assumidas mediante contrato celebrado com o MC, é responsável pela administração de pagamento e de cartões do PAB.

§ 1º São atribuições do Agente Pagador em âmbito nacional, entre outras estipuladas em instrumento contratual:

I - propor o Calendário de Pagamento de Benefícios do PAB e divulgá-lo nos municípios, produzindo cartazes e filipetas para divulgação, após aprovação do Ministério;

II - indicar a agência de vinculação incumbida da logística de operação do PAB na localidade, que realizará a interlocução institucional com a gestão municipal do PAB, garantindo a capacitação necessária para o exercício dessa função;

III - manter uma rede de canais de pagamento compatível com as necessidades do PAB em todos os municípios brasileiros;

IV - garantir o pagamento dos benefícios a todas as famílias do PAB, pelos meios acordados e legalmente permitidos;

V - efetuar ações específicas de pagamento dos benefícios em municípios eventual ou provisoriamente desassistidos, observada a validade da parcela do benefício, preferencialmente no período do Calendário de Pagamento;

VI - garantir o processo operacional que possibilite a entrega do cartão social e cadastramento da respectiva senha pelo titular do cartão, inclusive em localidades onde não existam agências ou postos de atendimentos bancários;

VII - prestar serviços de comunicação direta com as famílias do Programa podendo utilizar mensagens em extrato bancário e social, correspondência via postal, mensagem em celular ou via aplicativo, dentre outros, com vistas à melhoria da gestão e administração de pagamento e de cartões, respeitada a legislação vigente;

VIII - definir e estruturar alternativas de pagamento dos benefícios a populações dispersas, que residam em regiões de difícil acesso ou áreas remotas, inclusive adequando a logística para pagamento a populações tradicionais e específicas, em parceria com o MC;

IX - indicar a agência de vinculação que realizará a interlocução institucional relativa à operacionalização do Programa, garantindo a capacitação necessária para o exercício dessa função;

X - prover central de teleatendimento às famílias beneficiárias, por meio de ligação nacional gratuita, para recebimento de solicitações, denúncias e orientações relativas a pagamento de benefícios e cartões do PAB.

§ 2º São atribuições do Agente Pagador em âmbito local/municipal, entre outras estipuladas em instrumento contratual:

I - garantir a entrega e ativação dos cartões do PAB, devolvidos pelos Correios, aos beneficiários que comparecerem à agência local, e adotar as providências necessárias à reemissão do cartão social, nos casos previstos;

II - atender aos beneficiários do PAB em todos os canais disponíveis para cadastramento da senha e ativação do cartão;

III - receber, registrar e organizar na agência local de vinculação, os cartões do PAB, cujos beneficiários não foram localizados pelos Correios; e

IV - estabelecer parceria com o Coordenador Municipal para planejar mobilização local para entrega do cartão e registro de senha aos beneficiários não localizados pelos Correios, ou para realização de pagamento dos benefícios em municípios desassistidos por mais de 30 (trinta) dias.

Art. 26. São atribuições do Coordenador Estadual do PAB:

I - apoiar a interlocução e cooperação entre os municípios do respectivo Estado e o Agente Pagador para garantir a entrega de cartões do PAB e o pagamento de benefícios; e

II - solicitar à Senarc a adoção de ações especiais para municípios com declaração de situação de emergência ou de calamidade pública, conforme o disposto no artigo 12 desta Portaria

Art. 27. São atribuições do Coordenador Municipal do PAB:

I - divulgar o Calendário de Pagamento do PAB;

II - emitir a Declaração Especial de Pagamento, a Declaração de Indicação de Novo Responsável Familiar e a Declaração de Substituição Temporária de Responsável Familiar nos casos e situações em que sejam requeridas;

III - promover ações de localização de famílias com cartões pendentes de entrega em parceria com Agente Pagador e outros atores institucionais relevantes;

IV - estabelecer parcerias com órgãos e instituições municipais, governamentais e não governamentais, para viabilizar estratégias de localização de beneficiários para entrega e ativação do cartão social, em conjunto com o Agente Pagador local;

V - conhecer os tipos, a localização/distribuição geográfica e a quantidade de canais e pontos de pagamentos disponíveis para pagamentos do benefício do PAB no Município;

VI - informar ao Agente Pagador ou ao MC eventuais deficiências ou irregularidades identificadas na prestação dos serviços de competência da rede autorizada ao pagamento de benefícios do PAB na localidade;

VII - propor e organizar estratégias, em conjunto com representantes locais do Agente Pagador, para garantir o pagamento dos benefícios em localidades distantes da sede, de difícil acesso ou que acomodem comunidades tradicionais, tais como populações indígenas, quilombolas, comunidades pesqueiras, ilhéus, entre outras;

VIII - instalar sistemas e aplicativos e acessar e operar os sistemas de informações gerenciais do PAB, utilizando as informações disponíveis para orientar estratégias e ações para melhoria da gestão local de pagamento e de cartões do PAB;

IX - comunicar o Gestor Federal e adotar as providências cabíveis para apuração de denúncias de irregularidades na condução do Programa, especificamente no que se refere à administração de pagamento e de cartões e do PAB;

X - orientar as famílias titulares do PAB sobre a importância da leitura das mensagens dos extratos de pagamento; e

XI - disponibilizar ou divulgar canais e meios de denúncia de irregularidades no uso do cartão e no pagamento dos benefícios do PAB à população local, tais como promotorias do direito dos cidadãos, ouvidorias do poder público local, do Agente Pagador e do MC, e centrais de atendimento às famílias beneficiárias, dentre outros.

**CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 28. O Agente Pagador adequará seus sistemas computacionais de forma que possam atender ao disposto no contrato celebrado com o MC, no tocante à administração de pagamento e de cartões do PAB, conforme cronograma apresentado ao MC.

Art. 29. Para os fins desta Portaria, aplicam-se ao Distrito Federal as disposições referentes aos municípios.

Art. 30. Aplica-se ao Benefício Extraordinário (BEN-EXTRA), criado pela Medida Provisória nº 1.076, de 07 de dezembro de 2021, e prorrogado pelo Decreto nº 10.919, de 29 dezembro de 2021, e ao Programa Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB), de que trata a Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021, regulamentada pelo Decreto nº 10.881, de 02 de dezembro de 2021, o disposto nesta Portaria e Anexos, no que couber.

Art. 31. Fica revogada a Portaria MDS nº 204, de 8 de julho de 2011.

Art. 32. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO VIEIRA BENTO

**ANEXO I
MODELO DE DECLARAÇÃO ESPECIAL DE PAGAMENTO**
[Imprimir em papel timbrado do município]

DECLARAÇÃO ESPECIAL DE PAGAMENTO EM MUNICÍPIOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA OU ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA

(Declaração válida somente para titular de conta contábil, prevista no inciso III do artigo 28 do Decreto nº 10.852/2021)

Em virtude da ocorrência de situação de emergência ou estado de calamidade pública no município, e considerando que o Responsável Familiar (RF) informa não estar de posse do cartão social e de documento de identificação, **DECLARO**, para fins de saque das parcelas do Programa Auxílio Brasil (PAB), que a assinatura aposta no campo "Assinatura do RF (sacador)" deste documento corresponde ao titular do benefício citado abaixo.

Nome completo do RF: _____

CPF do RF: _____; NIS do RF: _____

_____, _____ de _____ de _____.
Este documento tem caráter provisório e permitirá o pagamento da(s) parcela(s) até 30 dias a contar da data da assinatura.

Assinatura do RF (sacador)

Assinatura e carimbo do Coordenador Municipal
Programa Auxílio Brasil (Prefeitura)

Sr(a). Responsável Familiar (a),

Esta Declaração deverá ser entregue na agência da Caixa Econômica Federal a fim de possibilitar o pagamento por meio de guia de pagamento, considerando a ausência de cartão social e de documento de identificação do Responsável Familiar, conforme atestado neste documento.

Sr. Caixa Executivo,

Esta declaração confere ao sacador, durante o período de validade, direito ao saque de benefícios por meio de guia de pagamento, devendo ser arquivada cópia da mesma nos arquivos da agência.

Observação: Para impressão, clique no seguinte link "**Declaração Especial de Pagamento**": <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/portaria-de-cartoes-e-pagamentos-do-pab/AnexoIDeclaraaoEspecialdePagamentoPAB.docx>.

ANEXO II
MODELO DE DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DE NOVO RF
[Imprimir em papel timbrado do município]

DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DE NOVO RESPONSÁVEL FAMILIAR (RF)

(Declaração válida somente para titular de conta contábil, prevista no inciso III do artigo 28 do Decreto nº 10.852/2021)

Declaro que, devido à alteração de Responsável Familiar (RF) na base do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, eventualmente ainda não refletida em sistema de benefícios e pagamentos do Programa Auxílio Brasil (PAB), fica autorizado o novo RF abaixo citado a realizar o saque das parcelas do PAB no prazo discriminado, conforme especificado a seguir.

Nome completo do RF anterior:

CPF do RF anterior: _____; NIS do RF anterior: _____

Nome completo do novo RF: _____

CPF do novo RF: _____; NIS do novo RF: _____

_____, ____ de _____ de _____.

Este documento tem caráter provisório e permitirá o pagamento da(s) parcela(s) até 30 dias a contar da data da assinatura.

Assinatura do novo RF

Assinatura e carimbo do Coordenador Municipal
Programa Auxílio Brasil (Prefeitura)

Sr(a). Responsável Familiar (a),

Esta Declaração deverá ser entregue na agência da Caixa Econômica Federal a fim de possibilitar o pagamento por meio de guia de pagamento, considerando a alteração recente de Responsável Familiar, conforme atestado neste documento.

Sr. Caixa Executivo,

Esta declaração confere ao novo RF, devidamente identificado, durante o período de validade, direito ao saque de benefícios por meio de guia de pagamento, devendo ser arquivada cópia da mesma nos arquivos da agência.

Observação: Para impressão, clique no seguinte link "**Declaração de Indicação de Novo RF**": <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/portaria-de-cartoes-e-pagamentos-do-pab/AnexoIIDeclaraodeIndicaodeNovoResponsvelFamiliarPAB.docx>.

ANEXO III
MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO TEMPORÁRIA DE RF
[Imprimir em papel timbrado do município]

DECLARAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO TEMPORÁRIA DE RESPONSÁVEL FAMILIAR (RF)

(Declaração válida somente para titular de conta contábil, prevista no inciso III do artigo 28 do Decreto nº 10.852/2021)

Declaro, em observância ao disposto no § 2º do artigo 27 do Decreto nº 10.852, de 8 de novembro 2021, que, devido ao Responsável Familiar (RF) abaixo citado estar impedido de realizar o saque do benefício do Programa Auxílio Brasil (PAB), fica autorizado o substituto a realizar o saque das parcelas do PAB no prazo discriminado, conforme especificado a seguir.

Nome completo do RF impedido: _____ -

CPF do RF impedido: _____; NIS do RF impedido: _____

Nome completo do RF substituto: _____
CPF do RF substituto: _____; NIS do RF substituto: _____

_____ de _____ de _____.
Este documento tem caráter provisório e permitirá o pagamento da(s) parcela(s) até 30 dias a contar da data da assinatura.

Assinatura do RF substituto

Assinatura e carimbo do Coordenador Municipal
Programa Auxílio Brasil (Prefeitura)

Sr(a). Responsável Familiar substituto(a),

Esta Declaração deverá ser entregue na agência da Caixa Econômica Federal a fim de possibilitar o pagamento por meio de guia de pagamento, considerando o impedimento do Responsável Familiar de realizar o saque pessoalmente, conforme atestado neste documento.

Sr. Caixa Executivo,

Esta declaração confere ao RF substituto, devidamente identificado, durante o período de validade, direito ao saque de benefícios por meio de guia de pagamento, devendo ser arquivada cópia da mesma nos arquivos da agência.

Observação: Para impressão, clique no seguinte link "**Declaração de Substituição Temporária de RF**": <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/portaria-de-cartoes-e-pagamentos-do-pab/AnexoIIIDeclaraodeSubstituioTemporriadeResponsvelFamiliarPAB.docx>.



Documento assinado eletronicamente por **Ronaldo Vieira Bento, Ministro de Estado da Cidadania**, em 02/06/2022, às 17:03, 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 **12350824** e o código CRC **7CF299E0**.

Referência: Processo nº 71000.057529/2020-03

SEI nº 12350824