



# PERGUNTAS FREQUENTES

**FAQ GESTORES**

**1ª EDIÇÃO**  
12/12/2025

# SUMÁRIO

1)	O QUE É O PROGRAMA GÁS DO POVO E COMO ELE É DIFERENTE DO ANTIGO AUXÍLIO GÁS DOS BRASILEIROS? .....	5
2)	O QUE SIGNIFICA MODALIDADE MONETÁRIA E MODALIDADE DE GRATUIDADE? .....	5
3)	O GÁS É TOTALMENTE GRATUITO? .....	6
4)	POR QUE AGORA A FAMÍLIA RECEBE UM VALE PARA O GÁS? É POSSÍVEL RECEBER EM DINHEIRO? .....	6
5)	QUAIS OS CRITÉRIOS PARA QUE UMA FAMÍLIA SEJA ELEGÍVEL? .....	6
6)	O QUE A FAMÍLIA QUE RECEBE O BENEFÍCIO DO GÁS EM DINHEIRO NA CONTA DEVE FAZER PARA RECEBER EM VALE? .....	7
7)	POR QUE ALGUMAS FAMÍLIAS AINDA RECEBEM DINHEIRO DO AUXÍLIO GÁS EM DINHEIRO E OUTRAS EM VALE? .....	7
8)	COMO SABER SE A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO? .....	7
9)	A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO PODE RECEBER OUTROS BENEFÍCIOS E AUXÍLIOS AO MESMO TEMPO? ..	8
10)	QUANTOS VALES UMA FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO RECEBE NO PERÍODO DE UM ANO? .....	8
11)	A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO BOLSA FAMÍLIA ENTRA NO GÁS DO POVO AUTOMATICAMENTE? .....	8
12)	A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO BPC LOAS PODE RECEBER O GÁS DO POVO? .....	9
13)	QUAIS SÃO OS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....	9
14)	QUAIS SÃO OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....	9
15)	O QUE É O PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....	10
16)	QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....	10
17)	POR QUE NÃO TEM PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO BRASIL? .....	12
18)	QUAIS AS CIDADES QUE VÃO PARTICIPAR DO PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....	13
19)	POR QUE UMA FAMÍLIA NÃO ENTROU NO PROGRAMA GÁS DO POVO EM NOVEMBRO DE 2025? .....	13
20)	COMO SABER SE A FAMÍLIA ESTÁ ELEGÍVEL PARA RECEBER O GÁS DO POVO AGORA EM NOVEMBRO DE 2025? .....	13
21)	A FAMÍLIA RECEBEU UMA MENSAGEM DE EXTRATO AVISANDO QUE ENTROU NO GÁS DO POVO EM NOVEMBRO/25. O QUE ISSO SIGNIFICA? .....	14
22)	COMO FICA A SITUAÇÃO DA FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO ANTIGO PAGB NESSE PROCESSO DO PILOTO? .....	14
23)	COMO AS FAMÍLIAS DO PAGB (MODALIDADE MONETÁRIA) QUE NÃO ATENDEREM AOS CRITÉRIOS DO GÁS DO POVO SERÃO COMUNICADAS SOBRE O CANCELAMENTO DURANTE O PROCESSO DE MIGRAÇÃO? .....	15
24)	COMO IDENTIFICAR NO SIBEC QUAIS FAMÍLIAS TIVERAM O BENEFÍCIO DO PAGB (MODALIDADE MONETÁRIA) CANCELADO EM RAZÃO DOS CRITÉRIOS DO GÁS DO POVO? .....	15
25)	COMO SABER SE A FAMÍLIA ESTÁ ELEGÍVEL PARA RECEBER O GÁS DO POVO AGORA EM JANEIRO DE 2026? .....	16
26)	QUAIS SÃO AS AÇÕES DE GESTÃO DE AUXÍLIOS APLICÁVEIS AO GÁS DO POVO? .....	16

<b>27)</b>	<b>QUEM É RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE AUXÍLIOS DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....</b>	<b>17</b>
<b>28)</b>	<b>O AUXÍLIO DO GÁS DO POVO PODE SER CANCELADO? .....</b>	<b>17</b>
<b>29)</b>	<b>NÃO TER UM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) É CRITÉRIO DE ELEGIBILIDADE DA FAMÍLIA AO GÁS DO POVO? .....</b>	<b>17</b>
<b>30)</b>	<b>NÃO TER UM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) PODE GERAR CANCELAMENTO DA FAMÍLIA NO GÁS DO POVO? .....</b>	<b>17</b>
<b>31)</b>	<b>O QUE É A "REVISÃO DE ELEGIBILIDADE"? O QUE ACONTECE COM O BENEFÍCIO? .....</b>	<b>17</b>
<b>32)</b>	<b>COMO FUNCIONA O USO DO VALE NA RECARGA DO BOTIJÃO? .....</b>	<b>18</b>
<b>33)</b>	<b>QUAIS OS CANAIS DISPONÍVEIS PARA SABER SE O VALE ESTÁ DISPONÍVEL? .....</b>	<b>19</b>
<b>34)</b>	<b>QUAIS SÃO AS POSSIBILIDADES DE SITUAÇÃO DE VALE QUE A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO PODE ENCONTRAR? .....</b>	<b>20</b>
	<b>21</b>	
<b>35)</b>	<b>COMO AS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS PODEM USAR O SEU VALE DO GÁS DO POVO? .....</b>	<b>21</b>
<b>36)</b>	<b>O QUE ACONTECE SE A FAMÍLIA NÃO USAR O VALE DENTRO DO PRAZO? .....</b>	<b>22</b>
<b>37)</b>	<b>POSSO USAR O VALE DO GÁS DO POVO PARA COMPRAR O BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) OU PARA OUTRAS DESPESAS?.....</b>	<b>22</b>
<b>38)</b>	<b>ONDE O VALE PODE SER USADO? .....</b>	<b>22</b>
<b>39)</b>	<b>A FAMÍLIA PODE USAR O VALE EM OUTRO MUNICÍPIO (QUE NÃO SEJA ONDE ELA RESIDE)? .....</b>	<b>22</b>
<b>40)</b>	<b>O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE ELA NÃO ENCONTRAR UMA REVENDA EM SEU BAIRRO? .....</b>	<b>23</b>
<b>41)</b>	<b>SE A FAMÍLIA USAR O VALE EM UM ESTADO DIFERENTE, ELA DEVERÁ PAGAR A DIFERENÇA DE PREÇO DO GÁS? ....</b>	<b>23</b>
<b>42)</b>	<b>A FAMÍLIA NÃO TEM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME). COMO ELA PODE ACESSAR O BENEFÍCIO DO GÁS DO POVO? .</b>	<b>23</b>
<b>43)</b>	<b>O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE O BOTIJÃO QUE POSSUI FOR DE UMA MARCA DIFERENTE DA DISTRIBUÍDA NA REVENDA CREDENCIADA? ELA PODE USAR O VALE? .....</b>	<b>23</b>
<b>44)</b>	<b>O QUE É UMA REVENDA CREDENCIADA? .....</b>	<b>24</b>
<b>45)</b>	<b>COMO RECONHECER UMA REVENDA CREDENCIADA? .....</b>	<b>24</b>
<b>46)</b>	<b>QUAL A DIFERENÇA ENTRE “REVENDA CREDENCIADA”, “REVENDA AUTORIZADA” .....</b>	<b>24</b>
	<b>E “PONTO DE TROCA CADASTRADO”? .....</b>	<b>24</b>
<b>47)</b>	<b>QUAIS SÃO OS CANAIS DISPONÍVEIS PARA ENCONTRAR UMA REVENDA CREDENCIADA NO GÁS DO POVO? .....</b>	<b>24</b>
<b>48)</b>	<b>O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE NÃO ENCONTRAR REVENDAS CREDENCIADAS? .....</b>	<b>24</b>
<b>49)</b>	<b>A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO, MAS QUANDO FOI ATÉ A REVENDA CREDENCIADA NÃO CONSEGUIU FAZER A RECARGA DO GÁS USANDO O CPF E O NÚMERO DE TELEFONE ESTÁ ATUALIZADO NA CAIXA. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER? .....</b>	<b>25</b>
<b>50)</b>	<b>A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO, MAS QUANDO FOI À REVENDA CREDENCIADA NÃO CONSEGUIU FAZER A RECARGA DO GÁS USANDO O CPF. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER? .....</b>	<b>25</b>
<b>51)</b>	<b>A FAMÍLIA FOI À REVENDA CREDENCIADA E QUANDO FOI FAZER A RECARGA DO GÁS E APARECEU QUE O VALE JÁ TINHA SIDO UTILIZADO. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER? .....</b>	<b>26</b>
<b>52)</b>	<b>É POSSÍVEL USAR O CARTÃO SOCIAL (SEM CHIP) DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA PARA FAZER A RECARGA DO GÁS? .....</b>	<b>26</b>

<b>53)</b>	<b>O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER EM CASO DE PERDA/ROUBO DOS CARTÕES DO PBF OU DE DÉBITO DA CAIXA? .....</b>	<b>27</b>
<b>54)</b>	<b>O QUE FAZER SE O CÓDIGO DE VALIDAÇÃO NÃO CHEGAR NO CELULAR NA HORA DE FAZER A RECARGA DO GÁS? ..</b>	<b>27</b>
<b>55)</b>	<b>A FAMÍLIA CHEGOU NA REVENDA SEM CELULAR OU ACESSO À INTERNET. COMO ELA DEVE FAZER PARA USAR O VALE? .....</b>	<b>28</b>
<b>56)</b>	<b>A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR A CONTA DO GOV.BR. COMO ELA DEVE FAZER PARA SABER SE É BENEFICIÁRIA OU CONSULTAR INFORMAÇÕES SOBRE O VALE? .....</b>	<b>28</b>
<b>57)</b>	<b>A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR A CONTA DO GOV.BR. COMO ELA DEVE RESOLVER?.....</b>	<b>29</b>
<b>58)</b>	<b>A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ENCONTRAR REVENDA EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO. COMO ELA DEVE RESOLVER?.....</b>	<b>29</b>
<b>59)</b>	<b>O QUE A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DEVE FAZER EM CASOS DE PROBLEMAS COM A REVENDA CREDENCIADA OU SE FALTAR BOTIJÃO DE GÁS? .....</b>	<b>29</b>
<b>60)</b>	<b>A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA RELATOU QUE A REVENDA ESTÁ COBRANDO UM VALOR COMPLEMENTAR DO BOTIJÃO. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER? .....</b>	<b>30</b>
<b>61)</b>	<b>O QUE É O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E COMO ACESSAR? .....</b>	<b>31</b>
<b>62)</b>	<b>NÃO CONSIGO ENTRAR NO APLICATIVO COM A MINHA CONTA DO GOV.BR. O QUE DEVO FAZER? .....</b>	<b>31</b>
<b>63)</b>	<b>É POSSÍVEL FAZER A RECARGA DO BOTIJÃO DE GÁS USANDO SOMENTE O APLICATIVO DO PROGRAMA GÁS DO POVO? .....</b>	<b>32</b>
<b>64)</b>	<b>ONDE AS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS VISUALIZAM NO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO SE O VALE JÁ ESTÁ DISPONÍVEL PARA USO?.....</b>	<b>32</b>
<b>65)</b>	<b>AS FAMÍLIAS NÃO BENEFICIÁRIAS DO PROGRAMA GÁS DO POVO TAMBÉM CONSEGUEM ACESSAR O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO? .....</b>	<b>32</b>
<b>66)</b>	<b>A FAMÍLIA ENTROU NO HISTÓRICO DO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E VIU QUE O VALE ESTÁ “EXPIRADO”. O QUE SIGNIFICA ISSO? .....</b>	<b>34</b>
<b>67)</b>	<b>A FAMÍLIA ENTROU NO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E VIU QUE ESTÁ ESCRITO “VALE NÃO DISPONÍVEL”. O QUE SIGNIFICA ISSO? .....</b>	<b>34</b>
<b>68)</b>	<b>A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO PARA BUSCAR A REVENDA CREDENCIADA? .....</b>	<b>34</b>
<b>69)</b>	<b>A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA NÃO TEM CELULAR E, POR ISSO, NÃO TEM ACESSO AO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO. COMO ELA DEVE ACESSAR SEUS BENEFÍCIOS?.....</b>	<b>34</b>

## ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA GÁS DO POVO

### 1) O QUE É O PROGRAMA GÁS DO POVO E COMO ELE É DIFERENTE DO ANTIGO AUXÍLIO GÁS DOS BRASILEIROS?

O Gás do Povo é um programa do Governo do Brasil que mudou a forma de ajudar as famílias a terem gás de cozinha. Antes, com o Auxílio Gás dos Brasileiros, a família recebia o valor do gás em dinheiro.

Agora, com o Gás do Povo, a família beneficiária que entrar no Programa recebe o benefício por meio de um vale que deve ser levado direto no ponto de troca credenciado para fazer a recarga do botijão de gás.

Essa mudança foi realizada para garantir que o benefício seja usado exclusivamente para o gás em qualquer lugar do Brasil sem precisar se preocupar com o preço. Dessa forma, as famílias podem ter condições melhores e mais seguras para se alimentarem.

Para saber mais informações sobre o Programa Gás do Povo consulte os normativos:

[Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021](#)

[Medida Provisória nº 1.313, de 4 de setembro de 2025](#)

[Decreto nº 12.649 publicado em 2 de outubro de 2025](#)

[Portaria MDS nº 1.124, de 4 de novembro de 2025](#)

### 2) O QUE SIGNIFICA MODALIDADE MONETÁRIA E MODALIDADE DE GRATUIDADE?

A modalidade de gratuidade é a forma como o Programa Gás do Povo o benefício do gás por meio de um vale. Esse vale cobre o custo do botijão de gás em qualquer ponto de troca do país. Isso significa que quando a família entrega o botijão vazio e troca por um cheio, ela não vai pagar nada por isso.

Na modalidade de gratuidade, a única taxa que a família possa ter que pagar é no caso dela pedir serviço de entrega e o ponto de troca cobrar taxa por esse serviço. Neste caso, recomenda-se que a família entre em contato com a revenda credenciada antes para saber se existe custo de entrega.

Já a modalidade monetária é o nome que se dá para quando o gás é pago em dinheiro na conta igual acontece no Programa Auxílio Gás dos Brasileiros. No PAGB, se tiver diferença no preço do botijão de gás na sua região, a família tem que complementar o valor que falta com o próprio dinheiro para conseguir levar o botijão para casa.

A partir de fevereiro de 2026, as famílias da modalidade monetária que atenderem aos critérios do Gás do Povo migrarão para a modalidade de gratuidade.

### 3) O GÁS É TOTALMENTE GRATUITO?

Sim, o Programa Gás do Povo oferece a recarga de um botijão de 13 kg de gás de cozinha totalmente de graça. O Governo do Brasil paga o valor da recarga diretamente para a revenda credenciada no Gás do Povo. Então, a família não precisa se preocupar em complementar o valor do botijão, independentemente do município e do estado onde ela estiver.

A única condição para acessar o benefício é que o (a) Responsável Familiar leve seu botijão no ponto de troca da sua preferência para trocar por um botijão cheio.

### 4) POR QUE AGORA A FAMÍLIA RECEBE UM VALE PARA O GÁS? É POSSÍVEL RECEBER EM DINHEIRO?

O Governo do Brasil mudou a forma de recebimento do benefício para garantir que ele seja usado somente para comprar o gás de cozinha. Essa forma também garante que a família não precise usar lenha ou outros materiais que possam trazer algum tipo de risco para as pessoas que moram na sua casa.

A forma de recebimento do benefício pelo vale não pode ser alterada porque o Governo do Brasil entende que essa é o melhor meio de garantir que as famílias tenham mais segurança ao cozinhar em casa. Além disso, também é um jeito de possibilitar que a família possa usar o gás de cozinha em qualquer lugar do país sem precisar se preocupar com o preço.

### 5) QUAIS OS CRITÉRIOS PARA QUE UMA FAMÍLIA SEJA ELEGÍVEL?

Conforme o [Decreto nº12.649 publicado em 2 de outubro de 2025](#) e [Portaria MDS nº 1.124, de 4 de novembro de 2025](#) para uma família estar elegível e poder entrar no Programa, ela deverá atender aos seguintes critérios:

- **Estar com o Cadastro Único atualizado:** a data da última atualização dos dados cadastrais da família deve ter acontecido dentro dos 24 meses (2 anos).
- **Renda per capita mensal:** a renda familiar por pessoa mensal deve ser de até meio salário-mínimo.
- **Composição Familiar:** famílias do Bolsa Família que tenham, pelo menos, duas ou mais pessoas registradas no mesmo código familiar no CadÚnico.
- **CPF do Responsável Familiar (RF):** é fundamental que o CPF do Responsável Familiar esteja regularizado na Receita Federal e registrado no CadÚnico pois é um documento necessário para acessar o benefício do gás.
- A família **não pode estar em processo de Averiguação Cadastral e não pode haver indício de óbito do RF.**

Por isso, recomenda-se que os dados do Cadastro Único estejam sempre atualizados para que a família possa receber auxílios e benefícios que ela tenha direito.

## 6) O QUE A FAMÍLIA QUE RECEBE O BENEFÍCIO DO GÁS EM DINHEIRO NA CONTA DEVE FAZER PARA RECEBER EM VALE?

Todas as famílias beneficiárias do Programa Auxílio Gás dos Brasileiros que atenderem aos critérios do Programa Gás do Povo deverão migrar automaticamente em fevereiro de 2026.

É importante reforçar que essa ação de transferência de um programa para o outro é realizada pelo sistema. Por isso, é fundamental que a família mantenha os dados de todas as pessoas da família sempre atualizados no Cadastro Único, principalmente, o CPF do Responsável Familiar que também deverá estar regularizado na Receita Federal.

## 7) POR QUE ALGUMAS FAMÍLIAS AINDA RECEBEM DINHEIRO DO AUXÍLIO GÁS EM DINHEIRO E OUTRAS EM VALE?

O Programa Gás do Povo foi criado para substituir o Programa Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) com o objetivo de melhorar as condições de pagamento desse benefício para as famílias. Até janeiro de 2026, o benefício do gás será pago de duas formas:

- **Modalidade de gratuidade (vale):** para novas famílias beneficiárias que entrarem no Programa Gás do Povo a partir de novembro/25;
- **Modalidade monetária (dinheiro em conta):** para famílias do PAGB que deverão receber seu último pagamento na modalidade monetária em dezembro/25.

É importante destacar que as famílias PAGB que atenderem aos critérios do Gás do Povo deverão passar pelo processo automático de migração em fevereiro de 2026, ou seja, essas famílias serão elegíveis para o Gás do Povo e, por isso, serão transferidas. Uma vez que a migração seja realizada, essas famílias passarão a receber o benefício em vale!

## 8) COMO SABER SE A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO?

Os canais disponíveis para saber se uma é família beneficiária do Gás do Povo são:

- **Aplicativo Meu Social – Gás do Povo** disponível na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#);
- **Disque Social 121** - ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no site oficial do MDS pelo [link: Consulta Programa Gás do Povo](#);

- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 ("Programas Sociais");
  3. Optar pela opção 1 ("Gás do Povo").

**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com o número 0 (zero) à esquerda antes de escrever o número do CPF.

## 9) A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO PODE RECEBER OUTROS BENEFÍCIOS E AUXÍLIOS AO MESMO TEMPO?

Sim, as famílias beneficiárias do Gás do Povo poderão receber outros benefícios do Governo do Brasil desde que atendam aos critérios de cada programa. O único benefício que não pode ser recebido junto com o Gás do Povo é o do Auxílio Gás (modalidade monetária).

## 10) QUANTOS VALES UMA FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO RECEBE NO PERÍODO DE UM ANO?

Para saber a quantidade de recargas que cada família terá direito por ano, é necessário saber quantas pessoas estão inscritas no mesmo código familiar no CadÚnico:

- **Famílias com 2 ou 3 pessoas:** têm direito a 4 recargas por ano (uma a cada 3 meses). Cada vale tem duração 3 meses.
- **Famílias com 4 ou mais pessoas:** têm direito a 6 recargas por ano (uma a cada 2 meses). Cada vale tem duração de 2 meses.

É importante reforçar a informação de que “**vale**” e “**recarga**” são sinônimos, ou seja, cada vale corresponde a uma recarga. Então, se uma família tem direito a 4 ou 6 recargas, significa que ela receberá 4 ou 6 vales dentro do período de um ano.

## 11) A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO BOLSA FAMÍLIA ENTRA NO GÁS DO POVO AUTOMATICAMENTE?

As famílias devem ser beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF) para poderem ingressar no Programa Gás do Povo. Entretanto, as famílias beneficiárias do PBF também deverão atender a todos os critérios do Gás do Povo para que sejam elegíveis ao Programa.



## 12) A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO BPC LOAS PODE RECEBER O GÁS DO POVO?

Sim, as famílias beneficiárias do BPC Loas têm direito ao auxílio do Gás do Povo desde que atendam a todos os critérios do Programa. Os critérios para entrar no Gás do Povo são:

- Famílias beneficiárias do Bolsa Família que tenham, pelo menos, duas ou mais pessoas registradas no mesmo código familiar no CadÚnico;
- Estar com todos os dados do Cadastro Único atualizado dentro dos últimos 2 anos;
- Ter a renda por pessoa menor ou igual a meio salário-mínimo registrada no Cadastro Único;
- Estar com o CPF do Responsável Familiar regularizado e atualizado no Cadastro Único;
- A família não pode estar em processo de Averiguação Cadastral e não pode haver indicativo de óbito de RF.

## 13) QUAIS SÃO OS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DO PROGRAMA GÁS DO POVO?

Os instrumentos normativos que estruturam o Gás do Povo são:

- [Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021](#) - Institui o Auxílio Gás do Povo alterada pela Medida Provisória nº1.313/2025 e altera a Lei nº 10.336, de 19 de dezembro de 2001;
- [Medida Provisória nº 1.313, de 4 de setembro de 2025](#) – Altera a Lei nº 14.237/2021 e modifica a denominação do PAGB para o Gás do Povo, criando a nova operacionalização do auxílio;
- [Decreto nº12.649 publicado em 2 de outubro de 2025](#) - Regulamenta o Programa Gás do Povo e estabelece os critérios de elegibilidade, procedimentos e operacionalização;
- [Portaria MDS nº 1.124, de 4 de novembro de 2025](#) - Dispõe sobre os procedimentos operacionais de gestão do Gás do Povo;
- [Portaria Interministerial MME/MF nº 3/2025](#) - Dispõe sobre os preços de referência por Unidade da Federação (UF).

## 14) QUAIS SÃO OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELO PROGRAMA GÁS DO POVO?

Essa iniciativa do Governo do Brasil é resultado da articulação entre órgãos federais, responsáveis desde a gestão do benefício e a seleção das famílias até a definição de preços e a fiscalização das revendas, passando pelo pagamento e pelo suporte digital (aplicativo **Meu Social - Gás do Povo** e **gov.br**):

- **Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS):** responsável pela gestão do benefício, seleção e operacionalização;

- **Ministério de Minas e Energia (MME):** responsável pela precificação, fiscalização e credenciamento de revendas;
- **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP):** apoio ao credenciamento e à fiscalização das revendas;
- **Caixa Econômica Federal:** agente pagador responsável por todo o processo de pagamento e pelo sistema de credenciamento das revendas;
- **Dataprev:** responsável pelo desenvolvimento do aplicativo Meu Social - Gás do Povo;
- **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos:** responsável pelo gov.br.

## FASES DE IMPLEMENTAÇÃO: PILOTO, MIGRAÇÃO E CONCESSÕES

### 15) O QUE É O PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO?

O piloto do Programa Gás do Povo é uma fase inicial e muito importante que o Governo está realizando. É como um teste para verificar como o Programa funciona na prática, identificar o que pode ser melhorado e garantir que, quando ele for implementado em todo o Brasil, a entrega do benefício seja a melhor possível para todas as famílias.

Este piloto será feito em duas etapas, nos meses de novembro de 2025 e janeiro de 2026, e começará pelas capitais brasileiras. Essa escolha pelas capitais se dá porque é mais fácil garantir a cobertura das distribuidoras de gás nesses locais.

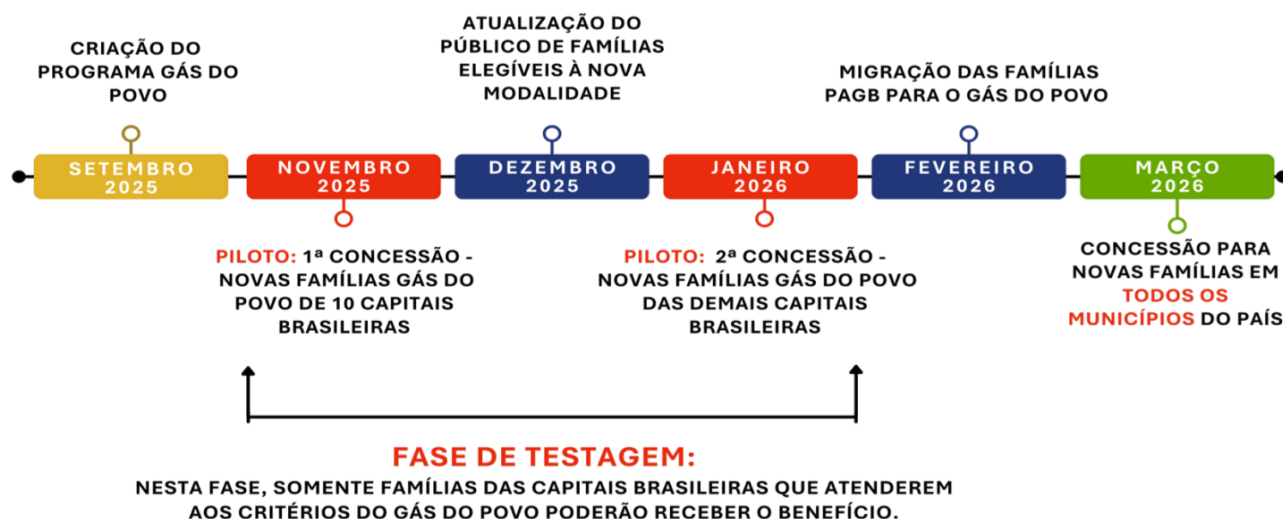
Em fevereiro de 2026, as famílias que já recebem a modalidade monetária do Programa Gás do Povo migrarão para a modalidade de gratuidade. Somente as famílias que atenderem a todos os critérios e, por isso, forem elegíveis à modalidade de gratuidade em fevereiro de 2026 irão migrar.

As novas famílias beneficiárias elegíveis dos demais municípios do país deverão entrar no Programa a partir de março de 2026.

### 16) QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO?

O Programa Gás do Povo está em **fase de testagem (piloto)**. Isso significa que, antes de ser aplicado para todo o país, a concessão do Gás do Povo vai ser realizada, primeiramente, nas capitais brasileiras para validar a operacionalização do Programa e aprimorar possíveis desafios que possam surgir para as famílias beneficiárias antes de expandir para todo o território nacional.

A duas etapas de testagem ajudam o Governo a identificar possíveis desafios que o território possa encontrar e planejar estratégias mais resolutivas. Confira o cronograma abaixo e entenda melhor o processo de implementação do Gás do Povo:



**ETAPA 1:** As capitais contempladas na **primeira concessão** do benefício do Gás do Povo para **1 milhão de novas famílias beneficiárias** nas seguintes capitais:

- Belém (PA);
- Belo Horizonte (MG);
- Fortaleza (CE);
- Goiânia (GO);
- Natal (RN);
- Porto Alegre (RS);
- Recife (PE);
- São Paulo (SP);
- Salvador (BA);
- Teresina (PI).

**ETAPA 2:** As capitais contempladas na **segunda concessão** do benefício do Gás do Povo para **900 mil novas famílias beneficiárias** nas seguintes capitais:

- Aracaju (SE);
- Boa Vista (RR);
- Brasília (DF);
- Campo Grande (MS);
- Cuiabá (MT);
- Curitiba (PR);
- Florianópolis (SC);
- João Pessoa (PB);
- Macapá (AP);
- Maceió (AL);
- Manaus (AM);
- Palmas (TO);
- Porto Velho (RO);
- Rio Branco (AC);
- Rio de Janeiro (RJ);
- São Luís (MA);
- Vitória (ES).

SETEMBRO  
2025

O Governo do Brasil anunciou a criação do Programa Gás do Povo por meio da [Medida Provisória nº 1.313, de 4 de setembro de 2025](#) que deu origem ao Auxílio Gás do Povo e altera a [Lei nº 14.237/2021](#).

NOVEMBRO  
2025

Em **24/11/2025**, acontece a **primeira concessão do benefício** do Gás do Povo para **1 milhão de novas famílias beneficiárias** nas seguintes capitais:

- Belém (PA);
- Belo Horizonte (MG);
- Fortaleza (CE);
- Goiânia (GO);
- Natal (RN);
- Porto Alegre (RS);
- Recife (PE);
- São Paulo (SP);
- Salvador (BA);
- Teresina (PI).

DEZEMBRO  
2025

O sistema avalia os dados cadastrais das famílias do PAGB para verificar quais dentre elas atendem aos critérios do Gás do Povo para participarem do processo de migração para o Programa.

JANEIRO  
2026

Em **26/01/2026**, acontece a **segunda concessão do benefício** do Gás do Povo para **900 mil novas famílias beneficiárias** nas demais capitais brasileiras:

- Aracaju (SE);
- Boa Vista (RR);
- Brasília (DF);
- Campo Grande (MS);
- Cuiabá (MT);
- Curitiba (PR);
- Florianópolis (SC);
- João Pessoa (PB);
- Macapá (AP);
- Maceió (AL);
- Manaus (AM);
- Palmas (TO);
- Porto Velho (RO);
- Rio Branco (AC);
- Rio de Janeiro (RJ);
- São Luís (MA);
- Vitória (ES).

FEVEREIRO  
2025

Em fevereiro/26, **todas as famílias que eram do Programa Auxílio Gás dos Brasileiros migram automaticamente para o Programa Gás do Povo**. Além disso, a partir de fevereiro, **o vale passa a ser disponibilizado todo dia 01 do mês**, independentemente, de finais de semana ou feriado.

MARÇO  
2026

Em **01/03/2026**, a **concessão do benefício para novas famílias do Gás do Povo ocorrerá em todos os municípios brasileiros**, somando, aproximadamente, **15 milhões de famílias beneficiárias**. Todas as famílias beneficiárias passam a receber o auxílio somente por meio do **vale (modalidade de gratuidade)**.

## 17) POR QUE NÃO TEM PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO BRASIL?

A fase do Piloto do Programa Gás do Povo está sendo realizada somente nas capitais brasileiras porque é uma fase de teste para que o Governo do Brasil possa identificar quais as

dificuldades que podem surgir para a população beneficiária e aprimorar o Programa.

O Gás do Povo vai começar a valer para todos os municípios brasileiros em fevereiro de 2026, com a migração das famílias que recebem a modalidade monetária para a modalidade de gratuidade, e em março de 2026, para novas famílias beneficiárias do Programa.

### 18) QUAIS AS CIDADES QUE VÃO PARTICIPAR DO PILOTO DO PROGRAMA GÁS DO POVO?

O piloto do Programa Gás do Povo está sendo realizado em etapas, nas seguintes capitais:

- **Primeira etapa (novembro de 2025):** Porto Alegre (RS), Recife (PE), São Paulo (SP), Salvador (BA), Teresina (PI), Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Goiânia (GO) e Natal (RN).
- **Segunda etapa (janeiro de 2026):** Curitiba (PR), Florianópolis (SC), João Pessoa (PB), Macapá (AP), Maceió (AL), Aracaju (SE), Boa Vista (RR), Brasília (DF), Campo Grande (MS), Cuiabá (MT), Manaus (AM), Palmas (TO), Porto Velho (RO), Rio Branco (AC), Rio de Janeiro (RJ), São Luís (MA) e Vitória (ES). O objetivo é expandir o Programa para todos os municípios brasileiros a partir de março de 2026.

### 19) POR QUE UMA FAMÍLIA NÃO ENTROU NO PROGRAMA GÁS DO POVO EM NOVEMBRO DE 2025?

O Programa Gás do Povo está sendo implementado de forma gradual, ou seja, ele vai acontecer por etapas. Neste momento, o Governo do Brasil está realizando uma etapa de testes nas capitais brasileiras e a entrada de novas famílias que moram nos demais municípios do país acontecerá em março de 2026.

É fundamental que as famílias mantenham os dados de todas as pessoas da família atualizados no Cadastro Único para que possam ser elegíveis caso atendam a todos os critérios do Programa.

### 20) COMO SABER SE A FAMÍLIA ESTÁ ELEGÍVEL PARA RECEBER O GÁS DO POVO AGORA EM NOVEMBRO DE 2025?

Para saber sobre elegibilidade da família e situação do vale na etapa de novembro de 2025 por meio dos seguintes canais:

- **Aplicativo Meu Social – Gás do Povo** disponível na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#);
- **Disque Social 121** – ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias

da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no *site* oficial do MDS pelo *link*: [Consulta Programa Gás do Povo](#);
- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos *links*: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão – 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 (“Programas Sociais”);
  3. Optar pela opção 1 (“Gás do Povo”).

**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com **o número 0 (zero) à esquerda** antes de escrever o número do CPF.

## **21) A FAMÍLIA RECEBEU UMA MENSAGEM DE EXTRATO AVISANDO QUE ENTROU NO GÁS DO POVO EM NOVEMBRO/25. O QUE ISSO SIGNIFICA?**

O recebimento da mensagem de extrato indica que a partir de 24 de novembro de 2025 a família se tornou beneficiária do Programa Gás do Povo e pode usar o vale que possibilita o acesso gratuito ao gás de cozinha.

Uma vez que a família tenha recebido o vale, ela terá 2 ou 3 meses para trocar seu botijão por um botijão de gás cheio nos pontos de troca credenciados.

Para saber a quantidade de recargas que cada família terá direito por ano, é necessário saber quantas pessoas estão inscritas no CadÚnico:

- **Famílias com 2 ou 3 pessoas:** têm direito a **4 recargas por ano** (uma a cada 3 meses). Cada vale tem duração 3 meses.
- **Famílias com 4 ou mais pessoas:** têm direito a **6 recargas por ano** (uma a cada 2 meses). Cada vale tem duração de 2 meses.

É importante reforçar a informação de que vale e recarga são sinônimos, ou seja, cada vale corresponde a uma recarga. Então, se uma família tem direito a 4 ou 6 recargas, significa que ela receberá 4 ou 6 vales dentro do período de um ano.

## **22) COMO FICA A SITUAÇÃO DA FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO ANTIGO PAGB NESSE PROCESSO DO PILOTO?**

As famílias que recebem o Programa Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) e que atenderem aos critérios do Gás do Povo serão transferidas automaticamente para a



modalidade de gratuidade. Essa migração das famílias do PAGB para o Programa Gás do Povo vai acontecer em fevereiro de 2026. Depois de ir para o Gás do Povo, a família começará a receber o benefício por meio de vale.

As famílias beneficiárias do PAGB que não atenderem aos critérios do Programa Gás do Povo serão desligadas do Programa.

### **23) COMO AS FAMÍLIAS DO PAGB (MODALIDADE MONETÁRIA) QUE NÃO ATENDEREM AOS CRITÉRIOS DO GÁS DO POVO SERÃO COMUNICADAS SOBRE O CANCELAMENTO DURANTE O PROCESSO DE MIGRAÇÃO?**

O Governo do Brasil deverá informar a família sobre o cancelamento pelos seguintes meios:

- Mensagem de extrato bancário;
- Aplicativo [CAIXA Tem](#);
- Aplicativo [Bolsa Família](#).

Além desses canais, também é possível saber se uma família deixou de ser beneficiária da modalidade monetária por meio dos seguintes canais:

- **Disque Social 121** – ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página [Portal Cidadão CAIXA](#).

### **24) COMO IDENTIFICAR NO SIBEC QUAIS FAMÍLIAS TIVERAM O BENEFÍCIO DO PAGB (MODALIDADE MONETÁRIA) CANCELADO EM RAZÃO DOS CRITÉRIOS DO GÁS DO POVO?**

A gestão municipal poderá identificar o registro de cancelamento no Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec) da seguinte forma:

**Ação:** Cancelamento do Benefício da Família;

**Motivo:** Desligamento devido às regras do Programa – Art. 17 parágrafo 1º - A da Portaria 764;

Recomendamos que a gestão municipal entre no Sibec para consultar mais informações.

## 25) COMO SABER SE A FAMÍLIA ESTÁ ELEGÍVEL PARA RECEBER O GÁS DO POVO AGORA EM JANEIRO DE 2026?

A listagem com as informações sobre a inclusão de novas famílias elegíveis na etapa de janeiro de 2026 será disponibilizada a partir da última semana de dezembro de 2025.

Os canais oficiais para saber sobre elegibilidade da família e situação do vale:

- **Aplicativo Meu Social – Gás do Povo** disponível na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#);
- **Disque Social 121** – ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no site oficial do MDS pelo link: [Consulta Programa Gás do Povo](#);
- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página Portal Cidadão da CAIXA pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão – 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 (“Programas Sociais”);
  3. Optar pela opção 1 (“Gás do Povo”).

**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com **o número 0 (zero) à esquerda** antes de escrever o número do CPF.

## GESTÃO DO AUXÍLIO

## 26) QUAIS SÃO AS AÇÕES DE GESTÃO DE AUXÍLIOS APLICÁVEIS AO GÁS DO POVO?

A gestão de auxílios do Programa Gás do Povo prevê o processo de ingresso (elegibilidade,



seleção e concessão) e administração do auxílio (cancelamento). Vale lembrar que o cancelamento é realizado somente em casos de famílias beneficiárias que passarem a não cumprir os critérios do Programa Gás do Povo.

### **27) QUEM É RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE AUXÍLIOS DO PROGRAMA GÁS DO POVO?**

A gestão de auxílios do Programa Gás do Povo é de responsabilidade exclusiva do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS). Isso significa que a execução desse processo de gestão é centralizada no MDS e não deverá ser administrada no território pelas gestões municipais.

### **28) O AUXÍLIO DO GÁS DO POVO PODE SER CANCELADO?**

A família poderá ser desligada do Programa Gás do Povo somente se deixar de atender aos critérios de elegibilidade. A análise das famílias que atendem ou não às regras do Programa é feita pelo MDS a partir dos dados registrados no Cadastro Único.

Por isso, é importante manter os dados da família atualizados, em especial o CPF do(a) Responsável Familiar sempre regularizados e atualizados e não deixar passar de 2 anos entre uma atualização e outra.

### **29) NÃO TER UM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) É CRITÉRIO DE ELEGIBILIDADE DA FAMÍLIA AO GÁS DO POVO?**

Não! A elegibilidade da família depende exclusivamente dos critérios previstos na legislação do Gás do Povo. Portanto, ter ou não ter um botijão de gás não interfere no processo de concessão do auxílio.

Porém, para acessar o auxílio, ou seja, para poder usar o vale do Gás do Povo, é necessário que a família providencie um botijão para poder trocar por um cheio na revenda credenciada.

### **30) NÃO TER UM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) PODE GERAR CANCELAMENTO DA FAMÍLIA NO GÁS DO POVO?**

O cancelamento de uma família beneficiária do Gás do Povo deverá acontecer somente quando a família deixar de cumprir os critérios de elegibilidade do Programa. Isso significa que o fato de não ter um botijão de gás próprio não gera cancelamento da família.

### **31) O QUE É A "REVISÃO DE ELEGIBILIDADE"? O QUE ACONTECE COM O BENEFÍCIO?**

A revisão de elegibilidade do Programa Gás do Povo é uma verificação que o sistema do MDS faz das informações e dos dados registrados no Cadastro Único que identifica se a família permanece elegível para continuar como beneficiária do Programa.

A frequência dessa revisão de elegibilidade dependerá da quantidade de pessoas cadastradas

na família beneficiária:

- Em famílias com **2 ou 3 pessoas**, essa verificação é feita a cada **3 meses**;
- Em famílias com **4 ou mais pessoas**, essa verificação é feita a cada **2 meses**.

Por isso, é importante que a família sempre mantenha seus documentos e dados regularizados e atualizados no CadÚnico.

## RECARGA DO GÁS/USO DO VALE

### 32) COMO FUNCIONA O USO DO VALE NA RECARGA DO BOTIJÃO?

Após o processo de concessão do benefício, os(as) Responsáveis Familiares (RF) recebem um vale que é o equivalente à recarga do botijão de gás de 13kg. Para usar o vale, o(a) RF pode entrar no aplicativo Meu Social – Gás do Povo e encontrar o ponto de troca cadastrado de sua preferência.

Ao encontrar o ponto de troca desejado, o(a) RF vai utilizar seu vale, entregar seu botijão vazio e receber um cheio. A utilização do vale pode ser feita de uma das três formas a seguir:

1. Com o cartão bancarizado do Programa Bolsa Família (com chip).
2. Com o cartão de débito da CAIXA.
3. Informar o CPF do (a) RF na maquininha de cartão, a “[Azulzinha](#)”/ aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)”, ambos disponibilizados pela revenda credenciada. Nos dois instrumentos, o RF vai informar o CPF e receber um código enviado por SMS para o número de celular cadastrado na CAIXA.

A troca do botijão pode ser realizada diretamente nas revendas credenciadas ou por entrega em domicílio. No caso da entrega em domicílio, o RF deve entrar em contato com o ponto de troca para saber se existe taxa pelo serviço de entrega, lembrando que o vale garante gratuidade somente para a recarga do botijão.

Isso significa que o valor do vale não inclui a compra de botijão (vasilhame) nem possíveis custos adicionais de serviços de entrega.

**IMPORTANTE:** É necessário que o **número de celular do(a) RF seja o mesmo número registrado na CAIXA** no momento da recarga do botijão, porque é para esse número que será enviado o SMS com o código de recarga. **Se os números forem diferentes, o código não vai chegar e a entrega do gás não será realizada!**

Para atualizar ou confirmar o número de telefone na CAIXA, o(a) Responsável Familiar deverá informar o número correto de uma das seguintes formas:

- Pelo aplicativo [CAIXA Tem](#);
- Indo até uma agência da CAIXA.

Mesmo que o número que apareça no aplicativo [CAIXA Tem](#) já seja o número atual da família, recomenda-se que a família atualize e informe novamente o número do seu telefone, para que o sistema confirme o seu número.

Para mais informações sobre os cartões, "[Azulzinha](#)"/ aplicativo "[Azulzinha Aproxima](#)" e sobre atualização do número de celular, entre em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### 33) QUAIS OS CANAIS DISPONÍVEIS PARA SABER SE O VALE ESTÁ DISPONÍVEL?

Os canais oficiais onde é possível saber como está a situação do benefício são:

- **Aplicativo Meu Social – Gás do Povo** disponível na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#);
- **Disque Social 121** - ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no site oficial do MDS pelo link: [Consulta Programa Gás do Povo](#);
- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 ("Programas Sociais");
  3. Optar pela opção 1 ("Gás do Povo").

**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com **o número 0 (zero) à esquerda** antes

de escrever o número do CPF.

### 34) QUAIS SÃO AS POSSIBILIDADES DE SITUAÇÃO DE VALE QUE A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO PODE ENCONTRAR?

As famílias beneficiárias do Programa Gás do Povo podem encontrar quatro possibilidades de situação de vale:

- **Disponível:** significa que o vale está liberado para uso e pode ser identificada na tela inicial do aplicativo a partir da seguinte mensagem:

**Vale disponível**

- **Resgatado:** significa que a família já usou o vale para fazer a troca do botijão. Essa mensagem pode ser identificada no “**Histórico**” disponível na aba “**Vales**” do aplicativo a partir da seguinte mensagem:

**✓ Resgatado**

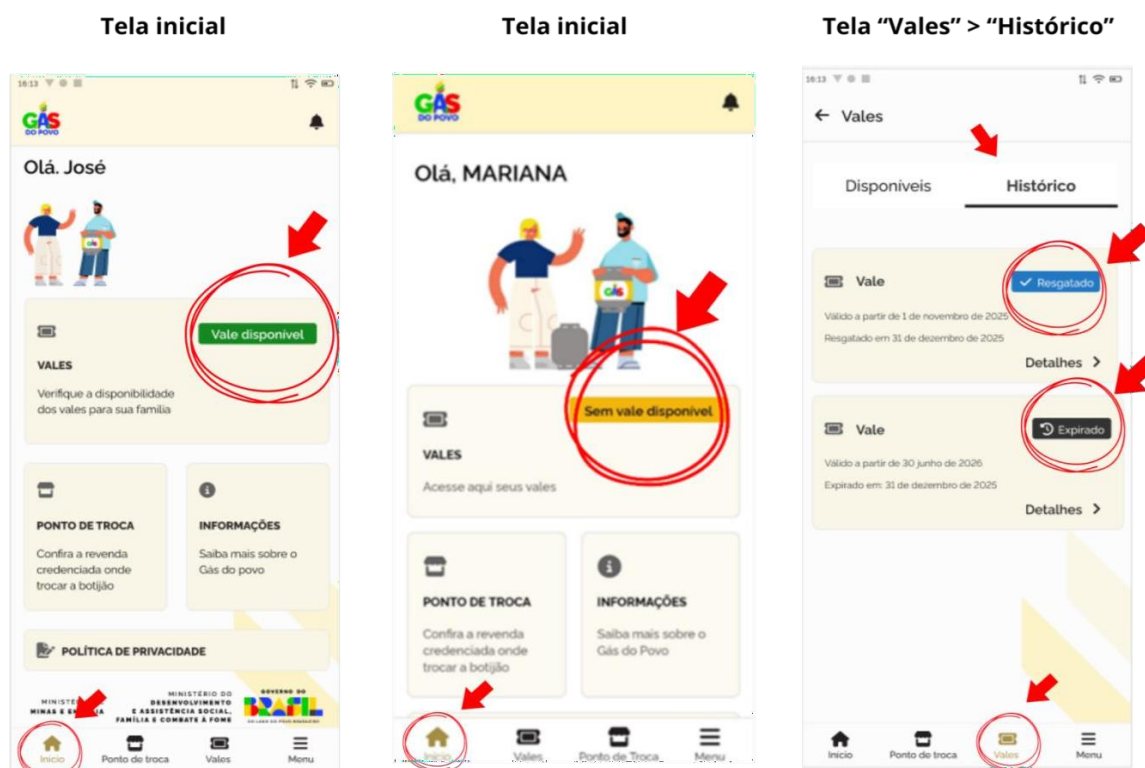
- **Sem vale disponível:** significa que a família já recebeu o auxílio do Gás do Povo, mas atualmente não cumpre as regras do Programa e pode ser identificada na tela inicial do aplicativo a partir da seguinte mensagem:

**Sem vale disponível**

- **Expirado:** significa que família não usou o vale dentro do período de 2 ou 3 meses. O fato de não usar um vale não faz com que a família saia do Programa, pois um novo vale é gerado ao final do período de 2 ou 3 meses, mesmo que a família não tenha usado o vale anterior. Essa mensagem pode ser identificada no “**Histórico**” disponível na aba “**Vales**” do aplicativo a partir da seguinte mensagem:

**🕒 Expirado**

Confira as telas a seguir e veja como se apresentará cada uma das situações mencionadas:



### 35) COMO AS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS PODEM USAR O SEU VALE DO GÁS DO POVO?

As famílias beneficiárias do Programa Gás do Povo podem usar o vale para fazer a recarga do botijão de gás de três formas:

1. Com o cartão bancarizado do Programa Bolsa Família (com chip).
2. Com o cartão de débito da CAIXA.
3. Informar o CPF do (a) RF na maquininha de cartão, a “[Azulzinha](#)”/ aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)”, ambos disponibilizados pela revenda credenciada. Nos dois instrumentos, o RF vai informar o CPF e receber um código enviado por SMS para o número de celular cadastrado na CAIXA.

**IMPORTANTE:** É necessário que o número de celular do(a) RF seja o mesmo número registrado na CAIXA no momento da recarga do botijão, porque é para esse número que será enviado o SMS com o código de recarga. **Se os números forem diferentes, o código não vai chegar e a entrega do gás não será realizada!**

Para atualizar ou confirmar o número de telefone na CAIXA, o(a) Responsável Familiar deverá informar o número correto de uma das seguintes formas:

- Pelo aplicativo [CAIXA Tem](#);
- Indo até uma agência da CAIXA.

Mesmo que o número que apareça no aplicativo [CAIXA Tem](#) já seja o número atual da família,

recomenda-se que a família atualize e informe novamente o número do seu telefone, para que o sistema confirme o seu número.

Para mais informações sobre os cartões, "[Azulzinha](#)"/ aplicativo "[Azulzinha Aproxima](#)" e sobre atualização do número de celular, entre em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### **36) O QUE ACONTECE SE A FAMÍLIA NÃO USAR O VALE DENTRO DO PRAZO?**

Cada vale tem um prazo máximo de uso. Esse prazo depende da quantidade de pessoas na família beneficiária:

- Em famílias com **2 ou 3 pessoas**, essa verificação é feita a cada **3 meses**;
- Em famílias com **4 ou mais pessoas**, essa verificação é feita a cada **2 meses**.

Quando esse prazo de validade de 2 ou 3 meses encerrar, um novo vale será gerado e ficará disponível para uso da família e o vale não utilizado vai aparecer como "**expirado**" no histórico do aplicativo do **Meu Social – Gás do Povo**.

**IMPORTANTE:** Se o vale expirar, a família beneficiária não será desligada do Programa Gás do Povo. Ou seja, a família pode esperar o seu botijão acabar para utilizar o vale que estiver disponível no momento da troca.

### **37) POSSO USAR O VALE DO GÁS DO POVO PARA COMPRAR O BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME) OU PARA OUTRAS DESPESAS?**

O vale do Gás do Povo poderá ser utilizado **exclusivamente** para realizar a troca do botijão vazio pelo botijão cheio, ou seja, o benefício cobre somente a recarga do botijão de gás. Isso significa que a família beneficiária deverá ter um botijão próprio para poder trocá-lo por um botijão cheio justamente por ser uma troca e não uma compra.

É importante destacar que o vale também não pode ser utilizado para pagar custos adicionais como taxa de entrega/frete, caso a revenda credenciada escolhida cobre por esse serviço.

### **38) ONDE O VALE PODE SER USADO?**

O vale do Programa Gás do Povo pode ser utilizado em qualquer revenda credenciada dentro do território brasileiro.

### **39) A FAMÍLIA PODE USAR O VALE EM OUTRO MUNICÍPIO (QUE NÃO SEJA ONDE ELA RESIDE)?**

Sim, a família beneficiária pode utilizar seu vale do Programa Gás do Povo em qualquer

município do Brasil que tenha uma revenda credenciada. O uso do vale garante que a família possa usufruir do benefício do gás em todo o país sem precisar complementar o valor do botijão.

#### **40) O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE ELA NÃO ENCONTRAR UMA REVENDA EM SEU BAIRRO?**

Neste caso, é necessário que a família amplie para além do bairro e encontre a revenda mais próxima de sua localização. É importante lembrar que além do aplicativo Meu Social – Gás do Povo, é possível consultar as revendas disponíveis no site do **Portal Cidadão da CAIXA** por meio do link a seguir: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#).

#### **41) SE A FAMÍLIA USAR O VALE EM UM ESTADO DIFERENTE, ELA DEVERÁ PAGAR A DIFERENÇA DE PREÇO DO GÁS?**

A família não deverá pagar a diferença no valor do gás. O Governo do Brasil implementou a modalidade de gratuidade para garantir que as famílias beneficiárias possam usar o vale em qualquer revenda credenciada no país sem precisar complementar o valor do botijão.

Isso significa que se tiver diferença de preço de um estado para outro, a família beneficiária poderá usar o vale para fazer a recarga do botijão de gás sem a preocupação de pagar a diferença de preço.

#### **42) A FAMÍLIA NÃO TEM BOTIJÃO DE GÁS (VASILHAME). COMO ELA PODE ACESSAR O BENEFÍCIO DO GÁS DO POVO?**

A recarga do botijão de gás é, na realidade, a troca de um botijão vazio por um cheio. Por isso, a família já deverá ter um vasilhame próprio para poder fazer essa troca, caso contrário, a família deverá pagar pelo botijão vazio.

#### **43) O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE O BOTIJÃO QUE POSSUI FOR DE UMA MARCA DIFERENTE DA DISTRIBUÍDA NA REVENDA CREDENCIADA? ELA PODE USAR O VALE?**

Sim! A família beneficiária pode usar seu vale em qualquer revenda credenciada no Programa Gás do Povo, independentemente, das marcas dos botijões.

**IMPORTANTE:** Se uma revenda credenciada exigir que a família apresente um botijão da mesma marca de sua distribuidora, a família deverá **denunciar a ocorrência** para o Ministério de Minas e Energia (MME) e Agência Nacional de Petróleo e Biocombustíveis (ANP) por meio da [Ouvidoria – Fala BR](#).

Além da [Ouvidoria – Fala BR](#), é possível **falar com a ANP pelo telefone 0800 970 0267**. Esse serviço é gratuito e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

#### 44) O QUE É UMA REVENDA CREDENCIADA?

A revenda credenciada é um ponto de troca de gás que está cadastrado no Programa Gás do Povo e autorizado pela Agência Nacional de Petróleo e Biocombustíveis (ANP) para redistribuir o gás.

#### 45) COMO RECONHECER UMA REVENDA CREDENCIADA?

As revendas credenciadas do Programa Gás do Povo devem obedecer às regras de identidade visual que podem ser visualizadas em:

- Portarias de revendas;
- Botijões de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP);
- Veículos de transporte;
- Materiais de comunicação.

Além disso, a forma mais segura de encontrar uma revenda é pelo **aplicativo Meu Social – Gás do Povo** onde a família poderá encontrar uma revenda credenciada de sua preferência.

#### 46) QUAL A DIFERENÇA ENTRE “REVENDA CREDENCIADA”, “REVENDA AUTORIZADA” E “PONTO DE TROCA CADASTRADO”?

- **Revenda autorizada:** É todo estabelecimento que tem permissão da ANP (Agência Nacional do Petróleo) para vender gás.
- **Revenda credenciada:** É uma revenda autorizada pela ANP que se cadastrou no Programa Gás do Povo e, por isso, recebe o vale.
- **Ponto de troca cadastrado:** É o mesmo que "**revenda credenciada**", ou seja, o local credenciado no Programa Gás do Povo onde a família beneficiária poderá usar seu vale. O termo "**ponto de troca cadastrado**" é uma forma mais objetiva e genérica de comunicar sobre as revendas credenciadas para os beneficiários.

#### 47) QUAIS SÃO OS CANAIS DISPONÍVEIS PARA ENCONTRAR UMA REVENDA CREDENCIADA NO GÁS DO POVO?

A principal forma para a família beneficiária encontrar uma revenda credenciada é pelo **aplicativo Meu Social – Gás do Povo**. Além do aplicativo, também é possível encontrar as revendas credenciadas no:

- Site do **Portal Cidadão da CAIXA** por meio do *link* a seguir: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#).

#### 48) O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER SE NÃO ENCONTRAR REVENDAS CREDENCIADAS?



A família deverá ampliar a busca para revendas em bairros ou municípios mais próximos de sua localização. Caso ela não encontre revendas credenciadas no aplicativo Meu Social - Gás do Povo, recomendamos que a busca também seja feita no *site* do **Portal Cidadão da CAIXA** por meio do *link* a seguir: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#).

**49) A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO, MAS QUANDO FOI ATÉ A REVENDA CREDENCIADA NÃO CONSEGUIU FAZER A RECARGA DO GÁS USANDO O CPF E O NÚMERO DE TELEFONE ESTÁ ATUALIZADO NA CAIXA. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER?**

Se o número que está registrado na CAIXA já for o mesmo que o(a) Responsável Familiar (RF) está usando, é necessário fazer a confirmação deste número no sistema da CAIXA.

Essa **confirmação do número de telefone** nos dados de contato poderá ser realizada no [aplicativo CAIXA Tem](#) ou em uma agência da CAIXA. Para fazer isso pelo [aplicativo CAIXA Tem](#), é necessário:

1. Entrar no aplicativo e acessar a área "**Minha Conta**";
2. Encontrar a área de "**Dados Pessoais**" e depois a de "**Dados de contato**";
3. Atualizar seu número de telefone e **salvar a informação**.

**IMPORTANTE:** É necessário que esse procedimento seja feito mesmo que o número do telefone do(a) RF já esteja correto no aplicativo, pois o sistema da CAIXA precisa ser atualizado.

É importante lembrar que se a família não conseguir usar o vale desta vez, o benefício não será cancelado e a família tem até 2 ou 3 meses para usar o vale!

**50) A FAMÍLIA É BENEFICIÁRIA DO GÁS DO POVO, MAS QUANDO FOI À REVENDA CREDENCIADA NÃO CONSEGUIU FAZER A RECARGA DO GÁS USANDO O CPF. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER?**

Neste caso, pode ser que o número de telefone do(a) RF esteja desatualizado no sistema da CAIXA. Para atualizar o número, é necessário entrar no [aplicativo CAIXA Tem](#) ou procurar uma agência da CAIXA e inserir o número de telefone correto nos dados de contato. Para fazer isso pelo [aplicativo CAIXA Tem](#), é necessário:

1. Entrar no aplicativo e acessar a área "**Minha Conta**";
2. Encontrar a área de "**Dados Pessoais**" e depois a de "**Dados de contato**";
3. Atualizar seu número de telefone e **salvar a informação**;
4. Aguardar alguns minutos e o sistema vai liberar o uso do número de telefone para receber o SMS na revenda.

**IMPORTANTE:** Se o vale expirar, a família beneficiária não será desligada do Programa Gás do Povo. Ou seja, a família pode esperar o seu botijão acabar para utilizar o vale que estiver disponível no momento da troca.

## 51) A FAMÍLIA FOI À REVENDA CREDENCIADA E QUANDO FOI FAZER A RECARGA DO GÁS E APARECEU QUE O VALE JÁ TINHA SIDO UTILIZADO. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER?

Este é um caso de “**falso positivo**” que pode acontecer por questões operacionais, ou seja, o sistema apresenta o vale como “resgatado” sendo que a família ainda não fez a recarga do gás.

Nesses casos, orientamos que família tente usar o vale novamente em outro dia. Caso essa situação aconteça novamente e o vale não consiga ser utilizado em outro momento, é **necessário que o(a) Responsável Familiar faça uma contestação na CAIXA.**

A **contestação do uso do vale** é um processo em que o(a) beneficiário(a) solicita uma verificação sobre uma ocorrência/problema no recebimento de seu benefício. Para realizar essa contestação, o(a) RF deve:

- Procurar uma agência da CAIXA;
- Levar um documento original com foto para fazer uma contestação do pagamento.

**IMPORTANTE:** O prazo para fazer uma contestação é de 5 anos.

Para saber mais informações sobre a contestação do uso do vale, é necessário entrar em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## 52) É POSSÍVEL USAR O CARTÃO SOCIAL (SEM CHIP) DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA PARA FAZER A RECARGA DO GÁS?

O Cartão Social do Bolsa Família não pode ser utilizado para fazer a recarga do gás. O único cartão do Bolsa Família que pode ser utilizado neste caso é o cartão bancarizado (com chip). A família também pode utilizar o cartão de débito da Caixa.

Se não for possível utilizar nenhum dos cartões mencionados, é possível fazer a recarga do gás digitando o CPF do(a) Responsável Familiar na maquininha de cartão “[Azulzinha](#)” ou no aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)” para receber o código de validação por SMS enviado no número de celular que está registrado na CAIXA.

**IMPORTANTE:** É necessário que **o número de celular do(a) RF seja o mesmo número registrado na CAIXA** no momento da recarga do botijão, porque é para esse número que será enviado o SMS com o código de recarga. **Se os números forem diferentes, o código não vai chegar e a entrega do gás não será realizada!**

Para atualizar ou confirmar o número de telefone na CAIXA, o(a) Responsável Familiar deverá informar o número correto de uma das seguintes formas:

- Pelo aplicativo [CAIXA Tem](#);
- Indo até uma agência da CAIXA.

Mesmo que o número que apareça no aplicativo [CAIXA Tem](#) já seja o número atual da família, recomenda-se que a família atualize e informe novamente o número do seu telefone, para que o sistema confirme o seu número.

Para mais informações sobre os cartões, “[Azulzinha](#)”/ aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)” e sobre atualização do número de celular, entre em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### 53) O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER EM CASO DE PERDA/ROUBO DOS CARTÕES DO PBF OU DE DÉBITO DA CAIXA?

Em casos de perda de cartão, o(a) Responsável Familiar deve:

- **Ir até uma agência da Caixa Econômica Federal** e levar um documento de identidade com foto e seu CPF para emissão de um cartão pré-impresso.
- Informar a perda e pedir um novo cartão. Depois disso, o atendente da Caixa vai dar as orientações necessárias sobre a retirada do novo cartão.

Para maior segurança da família, orientamos que seja registrado um Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima ou online no *site* da Polícia Civil do estado comunicando a perda/roubo.

Para mais informações sobre os cartões, a “[Azulzinha](#)”/ aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)” e sobre atualização do número de celular, entre em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### 54) O QUE FAZER SE O CÓDIGO DE VALIDAÇÃO NÃO CHEGAR NO CELULAR NA HORA DE FAZER A RECARGA DO GÁS?

O não recebimento do código no celular pode indicar que o número de telefone esteja desatualizado ou precise ser confirmado no sistema da CAIXA. Para **atualizar o número de telefone na CAIXA**, o Responsável Familiar deverá informar o número correto de uma das seguintes formas:

- Pelo [CAIXA Tem](#);
- Indo até uma agência da CAIXA.

Mesmo que o número que apareça no aplicativo Caixa Tem já seja o número atual da família, recomenda-se que a família atualize e informe novamente o número do seu telefone, para que o sistema confirme o seu número. A família também pode utilizar o cartão bancarizado (com chip) do Programa Bolsa Família ou o cartão de débito da CAIXA para utilizar o vale.

Para mais informações sobre os cartões, a “[Azulzinha](#)”/ aplicativo “[Azulzinha Aproxima](#)” e sobre atualização do número de celular, entre em contato com o **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Esse serviço não tem custo e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### **55) A FAMÍLIA CHEGOU NA REVENDA SEM CELULAR OU ACESSO À INTERNET. COMO ELA DEVE FAZER PARA USAR O VALE?**

Neste caso, é possível utilizar o vale com o cartão bancarizado (com chip) do Bolsa Família ou o cartão de débito da CAIXA.

### **56) A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR A CONTA DO GOV.BR. COMO ELA DEVE FAZER PARA SABER SE É BENEFICIÁRIA OU CONSULTAR INFORMAÇÕES SOBRE O VALE?**

Se o acesso à conta do gov.br não funcionar, é necessário buscar informações sobre elegibilidade, situação do vale e revendas credenciadas nos canais alternativos. Confira:

#### **ELIGIBILIDADE E SITUAÇÃO DO VALE**

- **Disque Social 121** - ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no site oficial do MDS pelo link: [Consulta Programa Gás do Povo](#);
- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página Portal Cidadão da CAIXA pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 ("Programas Sociais");
  3. Optar pela opção 1 ("Gás do Povo").

**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com o **número 0 (zero) à esquerda** antes de escrever o

número do CPF.

#### REVENDA CREDENCIADA

- Consulta na página Portal Cidadão da CAIXA pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);

**IMPORTANTE:** Se o problema com o acesso ao gov.br continuar, é necessário entrar em contato com o canal do **Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)** por meio do link a seguir: [Atendimento gov.br](#).

#### 57) A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR A CONTA DO GOV.BR. COMO ELA DEVE RESOLVER?

Problemas relacionados à conta do gov.br devem ser resolvidos pelos canais de atendimento do **Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)** por meio do link a seguir: [Atendimento gov.br](#).

#### 58) A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ENCONTRAR REVENDA EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO. COMO ELA DEVE RESOLVER?

Neste caso, é necessário consultar as revendas credenciadas mais próximas, seja do município ou do bairro, por meio de uma das formas a seguir:

- **Aplicativo Meu Social – Gás do Povo** disponível na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#) - lembrando que é possível verificar as revendas no aplicativo sem acessar a conta do **gov.br**;
- Consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#).

#### 59) O QUE A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA DEVE FAZER EM CASOS DE PROBLEMAS COM A REVENDA CREDENCIADA OU SE FALTAR BOTIJÃO DE GÁS?

A gestão e fiscalização das revendas credenciadas e da distribuição de botijões são de responsabilidade do Ministério de Minas e Energia (MME) e da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). Confira as atribuições específicas de cada um e seus respectivos canais de atendimento:

- **Ministério de Minas e Energia (MME):** responsável por demandas referentes à precificação, fiscalização e credenciamento dos pontos de troca cadastrados, por exemplo, quando a revenda faz cobranças de valores indevidos.
- **Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP):** responsável por demandas referentes ao credenciamento e à fiscalização das

revendas, por exemplo, quando a revenda faz cobranças de valores indevidos ou se faltar botijão no município.

Para falar com o **canal de atendimentos da ANP**, ligue para **0800 970 0267**. Esse serviço é gratuito e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Para enviar perguntas, denúncias, reclamações, sugestões e elogios acesse o formulário do Fala BR por meio do [link Ouvidoria – Fala BR](#).

## **60) A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA RELATOU QUE A REVENDA ESTÁ COBRANDO UM VALOR COMPLEMENTAR DO BOTIJÃO. O QUE A FAMÍLIA DEVE FAZER?**

Primeiramente, é importante reforçar para as famílias beneficiárias que o Programa Gás do Povo garante que a recarga do botijão de gás seja realizada de forma totalmente gratuita, independentemente, do município ou estado que ela esteja.

Isso significa que **NÃO EXISTE VALOR EXTRA/COMPLEMENTAR DO VALE** a ser pago pela família beneficiária para fazer a troca do botijão.

Portanto, se uma revenda credenciada cobrar qualquer valor da família como complemento do vale, é necessário **denunciar a ocorrência** para o **Ministério de Minas e Energia (MME)** e **Agência Nacional de Petróleo e Biocombustíveis (ANP)** por meio da [Ouvidoria – Fala BR](#).

O MME e a ANP são os órgãos responsáveis por demandas referentes à precificação, fiscalização e credenciamento das revendas credenciadas, atuação em casos de cobranças de valores indevidos pelas revendas.

Além da [Ouvidoria – Fala BR](#), é possível falar com a **ANP** pelo telefone **0800 970 0267**. Esse serviço é gratuito e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

**IMPORTANTE:** Existem somente duas taxas que uma revenda credenciada poderá cobrar das famílias:

- **Taxa de entrega/frete:** essa taxa poderá ser cobrada quando a família pedir para que a troca do botijão seja feita por meio de entrega em domicílio. Por isso, é importante que a família se certifique antes existe algum custo na revenda que ela escolher.
- **Compra de vasilhame (botijão):** quando uma família não tem um botijão próprio para fazer a troca pelo cheio, ela poderá comprar um vasilhame na revenda. O custo desse vasilhame é de responsabilidade da família.

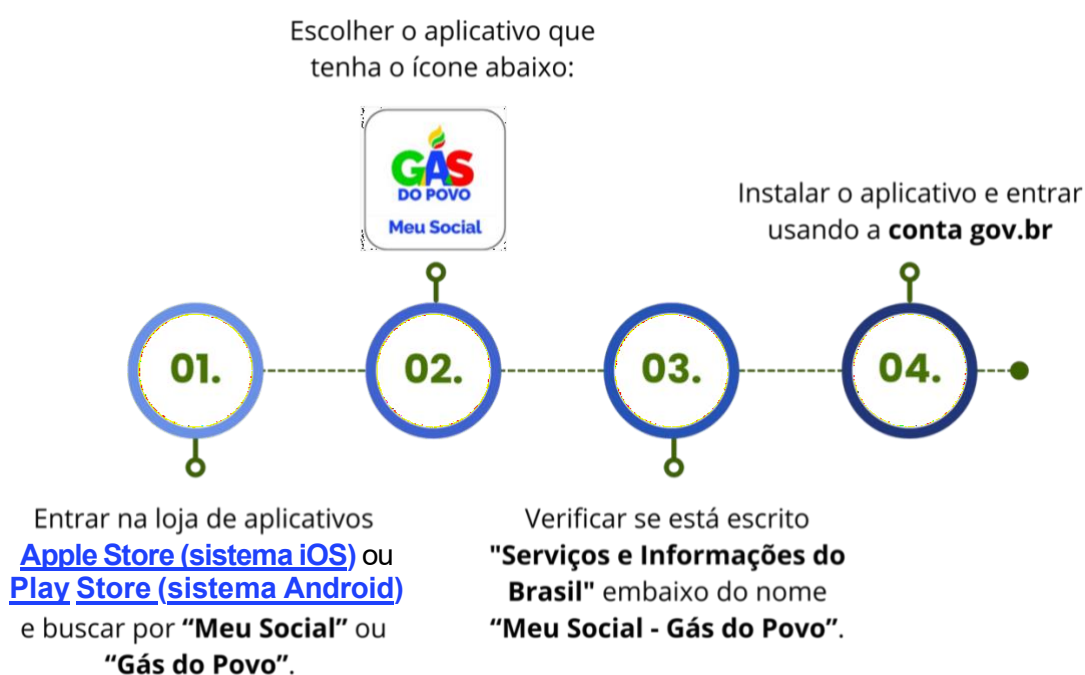
## APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO

### 61) O QUE É O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E COMO ACESSAR?

O **Meu Social – Gás do Povo** é o aplicativo oficial do Governo do Brasil onde a família beneficiária do Programa Gás do Povo pode:

- Consultar informações sobre a sua elegibilidade;
- Consultar informações sobre a situação do benefício;
- Encontrar revendas credenciadas;
- Obter informações de contato das revendas credenciadas.

O **Meu Social – Gás do Povo** pode ser baixado em celulares na [Apple Store \(sistema iOS\)](#) ou [Play Store \(sistema Android\)](#). Para instalar o aplicativo, é necessário:



### 62) NÃO CONSIGO ENTRAR NO APLICATIVO COM A MINHA CONTA DO GOV.BR. O QUE DEVO FAZER?

Problemas relacionados à conta do gov.br devem ser resolvidos pelos canais de atendimento do **Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)** por meio do link a seguir: [Atendimento gov.br](#).



### 63) É POSSÍVEL FAZER A RECARGA DO BOTIJÃO DE GÁS USANDO SOMENTE O APLICATIVO DO PROGRAMA GÁS DO POVO?

As únicas funções do aplicativo Meu Social – Gás do Povo são:

- Consultar informações sobre a sua elegibilidade;
- Consultar informações sobre a situação do benefício;
- Encontrar revendas credenciadas;
- Obter informações de contato das revendas credenciadas.

Isso significa que, até o momento, não é possível utilizar o aplicativo Meu Social – Gás do Povo para fazer a recarga do gás.

### 64) ONDE AS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS VISUALIZAM NO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO SE O VALE JÁ ESTÁ DISPONÍVEL PARA USO?

Depois de acessar o Meu Social – Gás do Povo com a conta gov.br, o aplicativo vai abrir uma tela inicial que apresenta a mensagem “**Vale disponível**” indicando que o vale já está liberado para uso, conforme a imagem abaixo:



### 65) AS FAMÍLIAS NÃO BENEFICIÁRIAS DO PROGRAMA GÁS DO POVO TAMBÉM CONSEGUEM ACESSAR O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO?

Sim, famílias não beneficiárias do Programa Gás do Povo podem baixar o aplicativo **Meu Social – Gás do Povo** e acessá-lo com uma **conta gov.br**. O que difere das famílias beneficiárias é que ao acessar o aplicativo, a tela inicial vai indicar a situação de “**Sem vale disponível**”. Confira na imagem na seguir um exemplo de quando uma família não beneficiária acessa o aplicativo:





Além de mostrar a situação do vale, a família não beneficiária pode consultar na aba “**Vales**” o motivo pelo qual ela não é elegível ao Programa. Confira na imagem abaixo o caso de uma família que não cumpre as regras do Programa:



## 66) A FAMÍLIA ENTROU NO HISTÓRICO DO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E VIU QUE O VALE ESTÁ “EXPIRADO”. O QUE SIGNIFICA ISSO?

A situação de “**expirado**” indica que o vale a família recebeu o benefício do gás, ou seja, o vale ficou disponível para uso por 2 ou 3 meses, mas não foi utilizado dentro desse período e passou do prazo de validade.

Quando um vale expira, ele vai para o histórico de vales recebidos e a família recebe um novo vale que também deverá ser utilizado dentro do prazo de uso previsto. Esse prazo de uso do vale depende da quantidade de pessoas da família:

- **Famílias com 2 ou 3 pessoas:** cada vale tem duração **3 meses**;
- **Famílias com 4 ou mais pessoas:** cada vale tem duração de **2 meses**.

## 67) A FAMÍLIA ENTROU NO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO E VIU QUE ESTÁ ESCRITO “VALE NÃO DISPONÍVEL”. O QUE SIGNIFICA ISSO?

A mensagem “**Sem vale disponível**” aparece somente para famílias que não cumprem as regras de entrada no Gás Povo e que, portanto, atualmente não são beneficiárias do Programa.

## 68) A FAMÍLIA NÃO CONSEGUE ACESSAR O APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO PARA BUSCAR A REVENDA CREDENCIADA?

Além do aplicativo Meu Social – Gás do Povo, a família pode encontrar revendas credenciadas no Gás do Povo por meio de consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos *links*: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#).

## 69) A FAMÍLIA BENEFICIÁRIA NÃO TEM CELULAR E, POR ISSO, NÃO TEM ACESSO AO APLICATIVO MEU SOCIAL – GÁS DO POVO. COMO ELA DEVE ACESSAR SEUS BENEFÍCIOS?

Compreendendo que muitas famílias podem não ter acesso à internet ou a um aparelho celular, o Governo do Brasil garantiu que outros canais de comunicação estejam disponíveis a nossa população. Confira a seguir as alternativas para as famílias que não tenham acesso ao aplicativo:

### ELIGIBILIDADE E SITUAÇÃO DO VALE

- **Disque Social 121** - ao digitar o CPF do Responsável Familiar, a URA comunica se a família é beneficiária ou não. Caso ela queira mais informações, basta seguir o fluxo do atendimento ou falar com um operador humano.

Este serviço é gratuito! O atendimento digital funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana e o atendimento humano funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

- **Consulta do CPF do Responsável Familiar** na página do Gás do Povo no site oficial do MDS pelo link: [Consulta Programa Gás do Povo](#);
- Por meio das mensagens para os beneficiários do Programa Bolsa Família (mensagem de extrato da CAIXA, aplicativos [CAIXA Tem](#) e [Bolsa Família](#));
- Consulta na página Portal Cidadão da CAIXA pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);
- Pelo telefone do **Atendimento Caixa ao Cidadão - 0800 726 0207** ou **111**. Ao ligar para esse 0800, é necessário:
  1. Informar o CPF do RF;
  2. Escolher a opção 2 ("Programas Sociais");
  3. Optar pela opção 1 ("Gás do Povo").

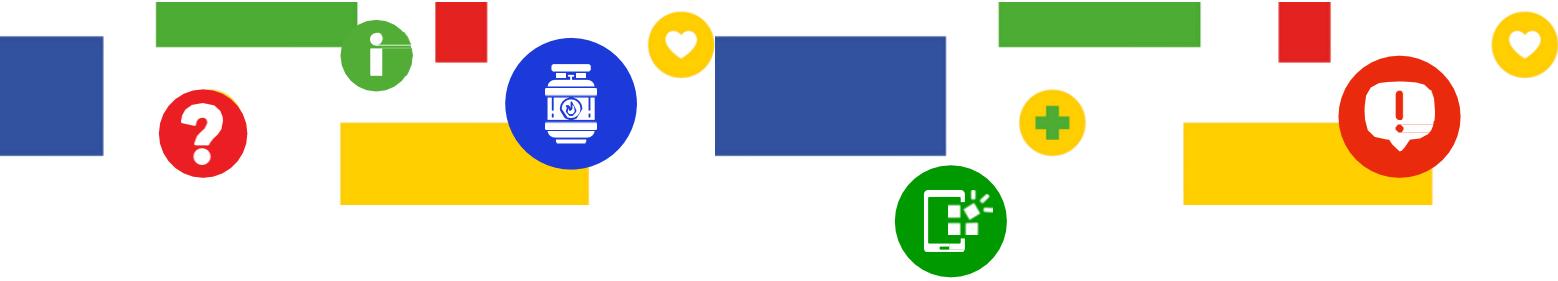
**Se o CPF não tiver 11 dígitos**, é necessário completar a quantidade de números que faltam preenchendo com **o número 0 (zero) à esquerda** antes de escrever o número do CPF.

#### REVENDA CRENDENCIADA

- Consulta na página **Portal Cidadão da CAIXA** pelos links: [Portal Cidadão CAIXA – Programa Gás do Povo](#) ou [Portal Cidadão](#);

#### RECARGA DO GÁS / USO DO VALE

- Cartão bancarizado do Programa Bolsa Família (com chip);
- Cartão de débito da CAIXA.



Esta obra é disponibilizada nos termos da **Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional**. Alguns direitos reservados. É permitida a reprodução, disseminação e utilização desta obra. Deve ser citada a fonte e é vedada sua utilização comercial.

## **Programa Gás do Povo - Perguntas Frequentes - Gestão de Auxílio - FAQ Gestores**

A coleção institucional do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome pode ser acessada no [site www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)

Este documento foi elaborado tendo por base as orientações da equipe técnica do Programa Gás do Povo da Secretaria Executiva.

Tiragem: 1ª edição – 2025 – versão eletrônica

Elaboração, distribuição e informações.

## **MINISTÉRIO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

Secretaria Executiva (SE) – Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 1º andar CEP: 70054-906 – Brasília (DF)

Site: [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)

---

### **Presidente da República Federativa do Brasil**

Luiz Inácio Lula da Silva

-

### **Vice-Presidente da República Federativa do Brasil**

Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho

-

### **Ministro de Estado do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome**

José Wellington Barroso de Araújo Dias

-

### **Secretária Executiva**

Osmar Ribeiro de Almeida Junior

-

---

### **Conteúdo:**

Mariana Neves Gonçalves de Souza (SE/MDS)

### **Revisão Técnica:**

Analucia Faggion Alonso (SE/MDS)

Hélio Monteiro astro (SE/MDS)

### **Projeto Gráfico/Diagramação:**

Mariana Neves Gonçalves de Souza (SE/MDS)

