

FAQ CONSOLIDADO

PROGRAMA GÁS DO POVO

Perguntas Frequentes — Beneficiários, Revendas e Operacionalização
Versão consolidada — Março de 2026

1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA

1.1. O que é o Programa Gás do Povo?

O Gás do Povo é a nova política pública criada pelo Governo do Brasil para ampliar e fortalecer o acesso ao gás de cozinha. A Lei nº 15.348/2026 substitui o Auxílio Gás dos Brasileiros (Lei nº 14.237/2021), garantindo mais justiça social, saúde e dignidade às famílias de baixa renda. O Programa oferece gratuidade na recarga do botijão de gás de cozinha (GLP) de 13 kg em revendas credenciadas para cerca de 15 milhões de famílias brasileiras, beneficiando aproximadamente 50 milhões de pessoas.

A iniciativa busca diminuir o efeito do preço do gás de cozinha para as famílias de baixa renda, inscritas no Cadastro Único, com renda per capita mensal menor ou igual a meio salário-mínimo, priorizando os beneficiários do Programa Bolsa Família.

1.2. Qual a principal diferença entre o Gás do Povo e o Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) que existia antes?

A principal diferença está na forma de receber o benefício. Antes, com o Auxílio Gás dos Brasileiros, a família recebia o valor do gás em dinheiro direto na conta e, muitas vezes, precisava complementar o valor com recursos próprios. Agora, com o Gás do Povo, a família recebe um vale que garante a recarga gratuita do botijão em qualquer ponto de troca cadastrado do país.

1.3. Por que o Governo mudou a forma de pagar o auxílio gás?

O Governo mudou a forma de pagamento para garantir que a família não precise complementar o valor do botijão com o próprio dinheiro e possa ter acesso mais fácil ao gás de cozinha, evitando o uso de lenha ou outros materiais perigosos. Além disso, com essa mudança, o objetivo é triplicar o acesso ao gás de cozinha em todo o país.

1.4. O que é o "vale" do Gás do Povo? É dinheiro ou um documento físico?

O vale não é dinheiro e também não é um documento físico. Ele representa um direito à recarga do botijão, ou seja, trocar o botijão de gás vazio por um cheio, sem custo nenhum. O vale está ligado ao CPF do(a) Responsável Familiar (RF), que poderá fazer a troca por meio de: Cartão do Bolsa Família com chip; Cartão de débito da CAIXA; ou CPF do(a) RF informado na maquininha Azulzinha ou aplicativo Azulzinha Aproxima, com código enviado por SMS.

1.5. O que é "modalidade de gratuidade" e "modalidade monetária"?

Modalidade de gratuidade (vale): é como o Gás do Povo funciona agora. A família recebe um vale que cobre o valor total da recarga do botijão em qualquer ponto de troca credenciado do país. **Modalidade monetária (dinheiro na conta):** era o formato anterior. O valor caía na conta e a família tinha que completar o que faltava. O último pagamento nessa modalidade ocorreu em dezembro de 2025.

1.6. Qual o desafio enfrentado pelas famílias brasileiras?

Para milhões de famílias, o ato simples de cozinhar se transforma em um desafio diário. O alto custo do botijão de GLP impede que muitas casas tenham acesso a energia limpa e segura. A

realidade é o uso de alternativas precárias como lenha, carvão e querosene, que expõem mulheres e crianças a ambientes insalubres, marcados por fumaça tóxica, doenças respiratórias crônicas e perigo constante de queimaduras. As mulheres são chefes de família em cerca de 90% dos lares beneficiados e são as que mais sofrem os efeitos da pobreza energética.

1.7. Qual o foco do Programa?

O Programa Gás do Povo é uma evolução em relação às políticas anteriores, focando em:

- **Acesso Digno e Facilitado:** eliminar as barreiras financeiras e logísticas para que o GLP chegue de forma gratuita e acessível às famílias vulneráveis.
- **Proteção da Vida e da Saúde:** resguardar a saúde de mulheres e crianças, reduzindo a exposição à poluição domiciliar e os acidentes causados por métodos de cocção perigosos.
- **Equidade e Respeito às Necessidades:** adaptar o benefício ao tamanho da família, reconhecendo que lares com mais membros demandam maior consumo de gás.

1.8. Como o Gás do Povo impacta a saúde pública?

O uso de lenha para cozinhar expõe milhões de brasileiros a altos níveis de poluentes tóxicos. Segundo a Agência Internacional de Energia (IEA), 2,3 bilhões de pessoas no mundo não possuem acesso a tecnologias limpas de cocção. Dados do IBGE (2022) indicam que 12,7 milhões de famílias fazem uso combinado de lenha e GLP para cozinhar, sendo que cerca de 5 milhões são de baixa renda. As concentrações de poluentes na queima de lenha podem ser até 33 vezes superiores aos limites da OMS, aumentando de 2 a 3 vezes o risco de infecções respiratórias graves em crianças. O Gás do Povo busca reduzir essa exposição, protegendo a saúde das famílias e prevenindo doenças que oneram o SUS.

1.9. Como o Gás do Povo trará alívio financeiro às famílias?

O Programa oferece vale, garantindo acesso gratuito à recarga do botijão de gás. Com 100% dos beneficiários atendidos, cerca de 65 milhões de recargas serão distribuídas por ano. Famílias que utilizam lenha despendem, em média, 18 horas por semana na coleta, o que também está associado à redução do tempo de estudo e frequência escolar de crianças. Assim, o Gás do Povo não apenas alivia financeiramente os lares, mas também libera tempo e energia para o desenvolvimento pessoal e econômico.

1.10. Como o Programa será financiado?

O Gás do Povo é financiado integralmente com recursos orçamentários públicos. Em 2025, os recursos da Lei Orçamentária Anual (LOA) foram de R\$ 3,57 bilhões. Para 2026, o orçamento aprovado pelo Congresso Nacional do Brasil prevê R\$ 4,72 bilhões para garantir o atendimento a cerca de 15 milhões de famílias.

1.11. Como o Programa se conecta com os compromissos internacionais do Brasil?

O Gás do Povo reforça o papel do Brasil na liderança global pela transição energética justa, alinhado à presidência brasileira no G20 e BRICS, bem como ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 7 (ODS 7) da ONU: promover acesso universal a tecnologias limpas de cocção, combate a pobreza energética e apoia a transição energética justa.

1.12. Quais são os instrumentos normativos que estruturam o Programa?

- Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021: Criou o Auxílio Gás do Povo (depois alterada).
- Lei nº 15.348/2026 – Alterou a Lei nº 14.237/2021, renomeia o Programa, cria novas modalidades operacionais e define bases legais;
- Decreto nº 12.649/2025 – regulamenta o Programa na modalidade de gratuidade;

- Portaria Interministerial MME/MF nº 1/2026 – atualiza os preços de referência por UF;
- Portaria MDS nº 1.124/2025 – estabelece regras para a gestão dos benefícios;
- Portaria MDS nº 1.149/2026 – altera a data de validade dos vales;
- Portaria MDS nº 1.171/2026 – altera a Portaria MDS nº 1.124/2025;
- Normas complementares a serem editadas pelo MME e pelo MDS.

1.13. Quais são os órgãos e instituições responsáveis pelo Programa?

- **MDS** (Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome): gestão do benefício, seleção e operacionalização.
- **MME** (Ministério de Minas e Energia): definição dos preços, fiscalização da política pública e credenciamento de revendas.
- **ANP** (Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis): credenciamento e fiscalização das revendas.
- **Caixa Econômica Federal**: agente pagador do benefício e responsável pelos sistemas de pagamento (maquininha Azulzinha, aplicativo Azulzinha Aproxima, cartões) e sistema de credenciamento das revendas.
- **Dataprev**: responsável pela criação do aplicativo Meu Social – Gás do Povo.
- **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**: responsável pelo Gov.br.

1.14. Quando o benefício começou a valer?

O Programa passou por uma transição gradativa. As primeiras recargas foram disponibilizadas a partir de novembro de 2025 em dez capitais: Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), Natal (RN), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Salvador (BA), São Paulo (SP) e Teresina (PI). Em janeiro de 2026, o Gás do Povo foi expandido para todas as capitais. Em fevereiro, o Programa migrou as famílias do antigo Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) em todos os municípios do Brasil para a modalidade de gratuidade (vale) e, em março de 2026 expandiu o Programa para mais de 9,4 milhões de famílias que não eram beneficiárias do PAGB em todos os municípios do país que possuem revendas credenciadas.

2. BENEFICIÁRIOS — ELEGIBILIDADE, CADASTRO E SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

Quem tem direito

2.1. Quem terá direito ao benefício?

Para participar do Gás do Povo, a família precisa cumprir todas as regras abaixo:

- Cadastro Único atualizado nos últimos 2 anos (24 meses);
- Renda familiar mensal por pessoa de até meio salário-mínimo;
- Ter 2 ou mais pessoas registradas no mesmo código familiar no Cadastro Único. Lembrando que, até o momento, o Gás do Povo prioriza famílias do Programa Bolsa Família;
- CPF do(a) Responsável Familiar (RF) regularizado na Receita Federal e registrado corretamente no Cadastro Único;
- Não estar em processo de Averiguação Cadastral nem haver indício de óbito do(a) RF no CadÚnico.

IMPORTANTE: Além de ser elegível, a entrada de novas famílias depende da disponibilidade orçamentária do Governo no mês.

2.2. Família unipessoal pode receber o Gás do Povo?

Até o momento, uma das regras do Programa é que a família tenha 2 ou mais pessoas registradas no Cadastro Único. Mesmo assim, é importante manter o CadÚnico atualizado para ter acesso a outros programas sociais.

2.3. Posso entrar no Gás do Povo mesmo não tendo botijão ou fogão a gás?

Sim. A família pode entrar no Programa mesmo sem botijão ou fogão. Porém, para usar o vale e fazer a recarga, é necessário ter um botijão para trocá-lo por um cheio. O vasilhame pode ser providenciado após a família se tornar beneficiária. Isso significa que não ter um botijão não impede a entrada no Programa nem cancela o benefício.

2.4. Moro em casa com gás encanado. Posso entrar no Gás do Povo?

Sim. Mas o vale cobre a recarga gratuita para botijões de GLP de 13kg. Então, para poder usar seu benefício, a família precisa ter um botijão de gás para fazer a troca por um cheio.

Cadastro Único

2.5. Meu Cadastro Único precisa estar atualizado para receber o Gás do Povo?

Sim. Os dados do Cadastro Único devem ter sido atualizados nos últimos 2 anos. Para atualizar, vá a um posto de atendimento do CadÚnico no seu município levando: documento original com foto e CPF do(a) Responsável Familiar; CPF de todas as pessoas da família; e comprovante de endereço atual.

2.6. O CPF do(a) Responsável Familiar é importante?

Sim. O CPF do(a) RF é fundamental para fazer a recarga do gás. Ele deve estar sem pendências na Receita Federal e registrado corretamente no Cadastro Único. Pendências como CPF cancelado, em multiplicidade ou inválido impedem a seleção em programas sociais. Verifique a situação do CPF no site da Receita Federal.

2.7. Meu CPF está irregular. Minha família está impedida de ingressar?

Sim. Se o CPF do(a) Responsável Familiar estiver irregular, isso pode impedir o ingresso ou a continuidade no Programa. A regularização do CPF na Receita Federal é essencial.

2.8. Inconsistências cadastrais no CadÚnico resultam em desligamento do Programa??

Sim. É responsabilidade do(a) Responsável Familiar beneficiário manter os dados da família atualizados e sem inconsistências no Cadastro Único, inclusive em outras bases de dados, como a da Receita Federal. Caso sejam identificadas inconsistências cadastrais, a família não terá novos vales gerados e será desligada do Programa, conforme as regras vigentes.

2.9. Recebi mensagem dizendo que minha família está em processo de Averiguação Cadastral. O que isso significa?

A Averiguação Cadastral é uma verificação do Governo para conferir se as informações da família no Cadastro Único estão corretas. Quando uma família está na Averiguação Cadastral, significa que tem algum dado ou informação que precisa ser corrigido ou atualizado. Enquanto esses dados não estiverem atualizados, a família fica impedida de entrar ou de continuar no Gás do Povo. Procure um posto de atendimento do Cadastro Único no seu município o mais rápido possível para atualizar e/ou corrigir os dados.

2.10. Recebi mensagem de indício de óbito de Responsável Familiar. O que fazer?

Caso o(a) RF tenha falecido, é necessário registrar outra pessoa como novo(a) RF da família em um posto do Cadastro Único, levando documento de óbito, documento com foto do(a)

novo(a) RF, CPF de todos da família e comprovante de endereço. Se o(a) RF não faleceu e o sistema identificou um dado incorreto, procure o posto do CadÚnico o mais rápido possível para resolver.

2.11. Haverá revisão cadastral e de elegibilidade?

Sim. O Governo do Brasil realiza regularmente análise e revisão do cadastro dos beneficiários. Famílias que não atenderem a todos os critérios poderão perder o direito de participar do Programa.

Compatibilidade com outros benefícios

2.12. Recebo o Bolsa Família. Posso receber o Gás do Povo?

Sim. O Gás do Povo pode ser acumulado com o Bolsa Família e outros benefícios e auxílios. No entanto, receber Bolsa Família não garante entrada automática no Gás do Povo — é preciso cumprir todas as regras do Programa.

2.13. Recebo o BPC/LOAS. Minha família pode receber o Gás do Povo?

As famílias que recebem o BPC Loas (Benefício de Prestação Continuada) podem ter direito ao Gás do Povo, desde que cumpram todas as regras do Programa:

- Cadastro Único atualizado: as informações da família no Cadastro precisam ter sido atualizadas nos últimos 2 anos (24 meses).
- Renda mensal por pessoa: a renda familiar por pessoa mensal deve ser de até meio salário-mínimo por pessoa.
- Composição familiar: ter 2 ou mais pessoas registradas no mesmo código familiar no Cadastro Único. Lembrando que, até o momento, o Gás do Povo prioriza famílias do Programa Bolsa Família.
- CPF do(a) Responsável Familiar (RF): é necessário que o CPF do(a) RF esteja sem problemas na Receita Federal e registrado corretamente no Cadastro Único.
- Situação cadastral: os dados do CadÚnico da família não podem estar no processo de Averiguação Cadastral e não pode ter nenhuma indicação no cadastro de que o(a) Responsável Familiar faleceu.

2.14. Posso receber outros benefícios do Governo junto com o Gás do Povo?

Sim. A família pode receber o Gás do Povo junto com outros benefícios ou auxílios, desde que cumpra as regras de cada programa.

Situação do benefício e transição

2.15. Como saber se minha família é beneficiária do Gás do Povo?

As formas disponíveis para consultar são:

- Aplicativo Meu Social – Gás do Povo (Apple Store ou Play Store);
- Disque Social 121 (gratuito, 24h digital; atendimento humano de segunda a sexta, 7h às 19h);
- Consulta do CPF do(a) RF na página do Gás do Povo no site oficial do MDS;
- Mensagens de extrato da CAIXA, aplicativos CAIXA Tem e Bolsa Família;
- Portal Cidadão da CAIXA;
- Telefone Atendimento Caixa ao Cidadão: 0800 726 0207 ou 111 (opção 2 – Programas Sociais, opção 1 – Gás do Povo).

2.16. Minha família recebia o auxílio gás em dinheiro. O que fazer para receber o Gás do Povo?

As famílias que eram beneficiárias do antigo Auxílio Gás dos Brasileiros e que cumprem todas as regras do Gás do Povo foram transferidas automaticamente para o novo Programa em fevereiro de 2026, passando a receber o benefício em forma de vale. Não é necessário fazer nada — a mudança foi automática.

2.17. Minha família recebia o Auxílio Gás dos Brasileiros e não passou para o Gás do Povo. O que fazer?

Se a família era beneficiária do Auxílio Gás dos Brasileiros e não foi transferida, significa que não cumpriu uma ou mais regras do Gás do Povo. O(a) RF deve verificar seus dados cadastrais para identificar a situação que impediu a entrada.

2.18. Minha família cumpre todas as regras. Por que ainda não recebeu vale?

O Gás do Povo foi implementado por etapas: em novembro de 2025 e janeiro de 2026, em capitais; em fevereiro de 2026, as famílias do antigo Auxílio Gás dos Brasileiros (PAGB) foram transferidas; em março de 2026, expandiu o Programa para mais de 9,4 milhões de famílias que não eram beneficiárias do antigo PAGB em todos os municípios do país que possuem revendas credenciadas. Além da elegibilidade, a entrada depende da disponibilidade orçamentária mensal. Mantenha o Cadastro Único atualizado.

2.19. O que significa "disponibilidade orçamentária"?

Disponibilidade orçamentária é o dinheiro que o Governo separa e libera mensalmente para pagar os benefícios. Mesmo que a família cumpra todas as regras, o pagamento só acontece quando esse recurso está disponível. Quando não está, é necessário aguardar.

2.20. O que pode causar o cancelamento do meu benefício?

A família beneficiária poderá ser desligada do Gás do Povo se ela deixar de cumprir pelo menos uma das regras do Programa. Isso significa que, mesmo depois de se tornar beneficiária, a família deve continuar atendendo a todas as regras para continuar recebendo o benefício. São elas:

- Cadastro Único atualizado: as informações da família no Cadastro precisam ter sido atualizadas nos últimos 2 anos (24 meses).
- Renda mensal por pessoa: a renda familiar por pessoa mensal deve ser de até meio salário-mínimo por pessoa.
- Composição familiar: ter 2 ou mais pessoas registradas no mesmo código familiar no Cadastro Único. Lembrando que, até o momento, o Gás do Povo prioriza famílias do Programa Bolsa Família.
- CPF do(a) Responsável Familiar (RF): é necessário que o CPF do(a) RF esteja sem problemas na Receita Federal e registrado corretamente no Cadastro Único.
- Situação cadastral: os dados do CadÚnico da família não podem estar no processo de Averiguação Cadastral e não pode ter nenhuma indicação no cadastro de que o(a) Responsável Familiar faleceu.

Por isso, é muito 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.

2.21. Meu vale vai vencer e não tem revenda na minha cidade. Eu perco o benefício?

Não. Enquanto a família cumprir todas as regras do Gás do Povo, continuará sendo beneficiária e recebendo novos vales. O Governo do Brasil está trabalhando para expandir a cobertura de pontos de troca.

3. USO DO VALE E RECARGA DO BOTIJÃO

Quantidade e validade dos vales

3.1. Quantos vales minha família receberá por ano?

- **Famílias com 2 ou 3 pessoas:** até 4 recargas por ano (1 vale a cada 3 meses). Validade de 3 meses por vale.
- **Famílias com 4 ou mais pessoas:** até 6 recargas por ano (1 vale a cada 2 meses). Validade de 2 meses por vale.

3.2. O gás é totalmente de graça?

O Governo paga o custo da recarga do botijão diretamente para o ponto de troca cadastrado. A família não deve pagar nada pela recarga. Logo, somente a recarga é gratuita — possíveis custos de serviço de entrega ou compra do botijão (vasilhame) não são cobertos pelo vale.

3.3. Mesmo sendo gratuito, pode existir algum outro custo?

Existem duas possíveis despesas:

- **Compra do botijão (vasilhame):** se a família não tiver um botijão, precisará providenciar um. O vale não cobre a compra do vasilhame.
- **Serviço de entrega e/ou instalação:** se o ponto de troca oferecer, pode haver taxa. Consulte antes de solicitar.

3.4. Em nome de quem será disponibilizado o vale?

O vale está vinculado ao CPF do(a) Responsável Familiar registrado(a) no CadÚnico. Isso significa que somente o CPF do(a) RF possibilita fazer a recarga do gás.

Como usar o vale

3.5. Como funciona o uso do vale para recarregar o botijão?

O(a) RF pode encontrar o ponto de troca pelo aplicativo Meu Social – Gás do Povo e usar o vale de uma das seguintes formas:

- Cartão do Bolsa Família com chip (bancarizado);
- Cartão de débito da CAIXA;
- CPF do(a) RF informado na maquininha Azulzinha ou aplicativo Azulzinha Aproxima, com código enviado por SMS ao celular cadastrado na CAIXA.

O sistema reconhece o vale e autoriza a troca do botijão vazio por um cheio, sem pagamento em dinheiro.

IMPORTANTE: Na opção por CPF, o número de celular do(a) RF deve ser o mesmo registrado nos dados de contato da CAIXA. Se forem diferentes, o código não chegará e a recarga não será realizada. Atualize pelo aplicativo CAIXA Tem ou em uma agência da CAIXA.

3.6. Posso fazer a recarga com meu cartão em qualquer maquininha de cartão?

Não. A recarga só pode ser feita na maquininha Azulzinha da CAIXA ou no aplicativo Azulzinha Aproxima (celular/tablet). Outras maquininhas não processam o benefício.

3.7. Posso usar o Cartão Social (sem chip) do Bolsa Família?

Não. Somente o Cartão do Bolsa Família com chip (bancarizado) ou o Cartão de débito da CAIXA podem ser usados.

3.8. Posso usar o cartão com imagem do Programa Auxílio Brasil?

Sim, desde que o cartão tenha chip.

3.9. Se eu não tiver celular ou internet no ponto de troca, como faço?

A família pode usar o Cartão do Bolsa Família com chip ou o Cartão de débito da CAIXA, que não exigem celular nem internet.

3.10. Posso pedir para entregarem o gás em casa? O vale cobre a entrega?

A entrega em casa depende do ponto de troca oferecer esse serviço. O vale cobre apenas a recarga (troca do botijão). Eventuais taxas de entrega devem ser consultadas e pagas pela família.

3.11. Onde posso usar meu vale? Posso usar em outra cidade ou estado?

Sim. O Programa Gás do Povo foi feito para dar mais liberdade ao beneficiário na hora de escolher onde comprar, valorizando o que é mais fácil no dia a dia dele. O vale pode ser utilizado em qualquer revenda credenciada, independente do estado ou município. Desta forma, o vale pode ser usado em qualquer ponto de troca cadastrado no Gás do Povo em todo o Brasil.

3.12. Se usar o vale em outro estado, terei que pagar a diferença de preço?

Não. Como nos demais casos, os únicos custos que você pode ter é o valor do vasilhame, instalação, se solicitada; e/ou taxa de entrega, se houver. Não existe, portanto, em relação ao vale, qualquer valor extra ou complementar a ser pago pela família.. Se algum ponto de troca cobrar diferença, denuncie por meio do:

- Canal de Denúncias da ANP: 0800 970 0267 (gratuito, segunda a sexta, 8h às 20h);
- Plataforma [Fala.BR](#), da ANP.

3.13. Meu botijão é de uma marca diferente da que vende no ponto de troca. Posso usar o vale?

Sim. A família pode usar o vale em qualquer ponto de troca cadastrado, independentemente da marca do botijão. Se algum ponto de troca recusar a marca, denuncie por meio do:

- Canal de Denúncias da ANP: 0800 970 0267 (gratuito, segunda a sexta, 8h às 20h);
- Plataforma [Fala.BR](#), da ANP.

3.14. Não tenho botijão. Posso usar o vale para comprar um?

Não. O vale cobre somente a recarga (troca de botijão vazio por cheio). A compra do vasilhame deve ser feita à parte pela família.

Situações do vale

3.15. Quais são as possíveis situações do vale?

- **Disponível:** o vale está liberado para uso.

- **Resgatado:** a família já usou o vale para fazer a recarga.
- **Sem vale disponível:** significa que a família atualmente não cumpre as regras do Programa e pode ser identificada na tela inicial do aplicativo
- **Expirado:** a família não usou o vale dentro do prazo de validade. Não se preocupe: um novo vale é gerado automaticamente ao final do período. A família não perde o benefício.

3.16. Meu benefício pode ser bloqueado se eu não usar o vale?

Não há bloqueio do benefício por não usar o vale. O pagamento é repassado diretamente ao revendedor credenciado. O desligamento do Programa só acontece se a família deixar de cumprir algum critério de elegibilidade.

Problemas com a recarga

3.17. O ponto de troca cobrou um valor da minha conta. O que fazer?

O Gás do Povo é totalmente gratuito e nenhum valor deve ser debitado da conta. Trata-se de cobrança indevida. Ligue para o SAC da Caixa (0800 726 0101) para fazer uma contestação e solicitar a devolução. Essa cobrança não significa que o vale foi utilizado.

3.18. O ponto de troca cobrou um valor a mais pela recarga. O que fazer?

Não existe valor extra/complementar a ser pago pela família. Se algum ponto de troca cobrar diferença, denuncie ao MME e ANP pela plataforma Fala.BR ou pelo telefone 0800 970 0267 (gratuito, segunda a sexta, 8h às 20h).

3.19. Apareceu que meu vale já foi usado, mas não usei. O que fazer?

Faça uma contestação em uma agência da CAIXA com documento com foto. O prazo para contestação é de até 5 anos. Para mais informações: SAC da Caixa (0800 726 0101).

3.20. Não consigo usar meu CPF e não tenho cartão. O que fazer?

Problemas com CPF costumam estar ligados à necessidade de atualizar ou confirmar o número de celular nos dados da CAIXA. Acesse o aplicativo CAIXA Tem → Minha Conta → Dados Pessoais → Dados de contato → atualize/confirme o número → salve. Mesmo que o número já esteja correto, é preciso confirmá-lo novamente. Se não conseguir usar o vale desta vez, o benefício não será cancelado.

3.21. A maquininha está desatualizada e não consigo fazer a recarga. O que fazer?

Problemas com maquininhas são de responsabilidade da CAIXA. Registre reclamação pelo SAC da Caixa (0800 726 0101) ou em uma agência. Após resolução, o vale poderá ser usado normalmente.

3.22. Meu cartão está bloqueado e a maquininha não aceita CPF. O que fazer?

Para desbloquear o cartão, entre em contato com a CAIXA: 0800 726 0207 ou 111 (opção Programas Sociais), ou vá a uma agência. Sobre a maquininha não aceitar CPF, pode ser falha operacional — registre reclamação pelo SAC (0800 726 0101). O benefício continua válido.

3.23. Perdi ou tive meu cartão roubado. O que fazer?

Vá a uma agência da CAIXA com documento de identidade e CPF para solicitar um novo cartão pré-impresso (sai na hora). Enquanto isso, é possível usar o vale informando o CPF e recebendo o código por SMS (confirme o número de celular na CAIXA). Recomendamos fazer Boletim de Ocorrência.

3.24. Se eu não conseguir usar o vale por problemas com CPF ou celular, perco o benefício?

Não. A família não perde o benefício. O vale não utilizado aparecerá como expirado e um novo vale será gerado para a próxima recarga.

4. REVENDAS E PONTOS DE TROCA

Localização e identificação

4.1. O que é uma revenda credenciada (ponto de troca cadastrado)?

Revenda credenciada é um local autorizado pela ANP para vender gás de cozinha e que também está registrado no Programa Gás do Povo. "Ponto de troca cadastrado" é apenas outra forma de dizer "revenda credenciada".

4.2. Qual a diferença entre "revenda credenciada", "revenda autorizada" e "ponto de troca cadastrado"?

- **Revenda autorizada:** local com permissão da ANP para vender gás (pode ou não estar no Programa Gás do Povo).
- **Revenda credenciada / Ponto de troca cadastrado:** é autorizada pela ANP e também está registrada no Gás do Povo. É onde a família pode usar o vale.

4.3. Onde encontrar os pontos de troca cadastrados?

- Aplicativo Meu Social – Gás do Povo;
- Consulta na página do Gás do Povo no site oficial do MDS;
- Portal Cidadão da CAIXA.

4.4. Como identificar uma revenda que participa do Programa?

Revendas credenciadas devem obedecer regras de identidade visual, exibindo a marca do Programa em portarias, botijões, veículos e materiais de comunicação. Além disso, a família pode encontrar uma revenda credenciada nos seguintes canais:

- Aplicativo Meu Social – Gás do Povo;
- Consulta na página do Gás do Povo no site oficial do MDS;
- Portal Cidadão da CAIXA.

4.5. Não encontrei ponto de troca no meu bairro ou município. O que fazer?

Amplie a busca para bairros vizinhos ou cidades próximas pelo aplicativo ou site. Se não conseguir em nenhum município vizinho, entre em contato com o Ministério de Minas e Energia, registrando sua reclamação pela plataforma [Fala.BR](#). O Governo está trabalhando para expandir a cobertura continuamente — de novembro de 2025 a março de 2026, o número de revendas credenciadas quadruplicou.

4.6. E se no meu município não houver revendas credenciadas?

O Governo do Brasil, por meio do MME, tem uma articulação contínua com as distribuidoras e revendedoras para expansão do credenciamento em todo o país, conforme compromisso firmado com a União. Prova disso é que de novembro de 2025 a março de 2026, o número de revendas credenciadas quadruplicou e segue crescendo com o avançar do Programa. Além disso, a própria lei que criou o Gás do Povo prevê que distribuidores de GLP com participação igual ou superior a 10% no estado devem garantir a oferta do benefício em municípios sem revendas credenciadas, conforme regulamentação.

Se no seu município não tem revenda credenciada ainda, entre em contato com o Ministério de Minas e Energia por meio da plataforma Fala.BR para registrar a situação.

É o compromisso do Governo do Brasil de trabalhar continuamente para viabilizar a oferta do benefício em todos os municípios do país, garantindo o atendimento a todos os beneficiários.

Credenciamento e descredenciamento de revendas

4.7. Como funciona a adesão/credenciamento das revendas?

A revenda pode aderir de forma voluntária no sistema da CAIXA (www.gaspopovo.caixa.gov.br).
Requisitos:

- Autorização pela ANP;
- Situação regular na Receita Federal do Brasil;
- Ter conta corrente PJ na CAIXA;
- Adquirir/possuir a maquininha ou aplicativo Azulzinha Aproxima;
- Concordar com o Termo de Adesão disponível no momento do credenciamento.

Uma vez credenciada, a revenda deve permanecer no Programa por, no mínimo, 3 meses.

4.8. A autorização solicitada na adesão envolve acesso aos dados fiscais da revenda?

Não. A autorização refere-se exclusivamente à coleta de dados com finalidade estatística, voltada à pesquisa de preços da ANP. As informações são utilizadas de forma agregada, sem identificação individual.

4.9. Como funciona o descredenciamento de revendedores?

O descredenciamento pode ocorrer:

- **Voluntariamente:** após 3 meses de adesão, mediante solicitação no sistema da CAIXA.
- **Compulsoriamente:** em caso de irregularidades fiscais ou cadastrais, desrespeito ao termo de adesão, revogação da autorização da ANP ou penalidades administrativas.

4.10. As revendas podem cobrar algum valor pela recarga?

Não. O benefício cobre totalmente o valor da recarga do gás de cozinha (13 kg). Podem ser cobrados apenas: vasilhame (botijão), se não fornecido pela família; instalação, se solicitada; e/ou taxa de entrega, se houver.

4.11. Como é definido o valor que a revenda recebe por cada recarga?

O valor é baseado no Preço de Referência Regionalizado, calculado por ato conjunto dos Ministérios de Minas e Energia e da Fazenda. Esse valor é atualizado periodicamente, baseado em preços médios estaduais e publicado no site do MME.

4.12. E se o valor da recarga for menor que o preço de referência?

Se o preço praticado for menor, não há geração de crédito ou troco, nem acúmulo para o próximo benefício. A revenda será ressarcida pela Caixa pelo valor do preço de referência do GLP do estado de domicílio da família.

4.13. Há regras para o uso da marca “Programa Gás do Povo”?

Sim. As revendas credenciadas devem exibir a identidade visual oficial em local visível, usar o material gráfico disponibilizado pelos distribuidores e expor os canais oficiais de denúncia. É proibido o uso da marca por revendas não credenciadas.

4.14. Qual é a responsabilidade dos distribuidores de GLP com mais de 10% de mercado?

Devem assinar Termo de Compromisso com o Governo para garantir o acesso ao benefício nos municípios onde não há revendas credenciadas, desde que atuem nesses estados.

5. OPERACIONALIZAÇÃO, APLICATIVO E CANAIS DE ATENDIMENTO

Valor do benefício

5.1. Qual será o valor do benefício e como ele é definido?

O preço de referência é calculado pelo MME e Ministério da Fazenda, com base em dados da ANP, no âmbito do Comitê Gestor do programa. O valor é definido por unidade da Federação e atualizado periodicamente. A diferenciação por estado é fundamental para reduzir desigualdades regionais. O preço de referência não inclui o valor do vasilhame nem do frete.

Aplicativo Meu Social – Gás do Povo

5.2. 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 pode: consultar informações sobre elegibilidade e situação do benefício; encontrar revendas credenciadas; e obter informações de contato das revendas. Pode ser baixado na Apple Store (iOS) ou Play Store (Android). Busque por “Meu Social” ou “Gás do Povo”. O acesso é feito com a conta gov.br.

5.3. Como criar uma conta gov.br?

Acesse o site do gov.br ou baixe o aplicativo gov.br. Clique em “Criar conta gov.br”, informe o CPF do(a) RF, prove sua identidade (preferencialmente por reconhecimento facial), cadastre um e-mail ou celular e crie uma senha. Guarde a senha em um lugar seguro. Problemas com o gov.br: entre em contato o Ministério da Gestão e da Inovação através do link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br>

5.4. Minha família pode acessar o aplicativo mesmo não sendo beneficiária?

Sim. Qualquer pessoa pode baixar o aplicativo e entrar com conta gov.br. Porém, a tela inicial indicará “Sem vale disponível”. Na aba “Vales”, a família pode consultar qual regra está faltando para participar do Programa.

5.5. Posso fazer a recarga direto pelo aplicativo?

Não. Por enquanto, o aplicativo serve apenas para consultar informações e encontrar pontos de troca cadastrados. A recarga é feita diretamente com a revenda credenciada, por meio do cartão ou CPF do(a) Responsável Familiar.

5.6. Não consigo entrar no aplicativo com minha conta gov.br. O que fazer?

Entre em contato com o canal de atendimento do Ministério da Gestão e da Inovação (MGI) em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br>

Canais de atendimento e denúncias

5.7. Como o beneficiário pode tirar dúvidas sobre o Programa?

A qualquer momento, o cidadão pode ligar no Disque Social 121 (gratuito, 24h, 7 dias por semana para atendimento digital; atendimento humano de segunda a sexta, 7h às 19h).

5.8. Minha família não tem celular. Como acessar informações?

Além do aplicativo, há outros canais disponíveis:

- Disque Social 121 (gratuito);
- Telefone 0800 726 0207 ou 111.

5.9. Como atualizar ou confirmar o número de celular na CAIXA?

A atualização pode ser feita pelo aplicativo CAIXA Tem (Minha Conta → Dados Pessoais → Dados de contato → atualizar e salvar) ou em uma agência da CAIXA. Mesmo que o número já esteja correto, é preciso reconfirmar para o sistema atualizar. Para dúvidas: SAC da Caixa (0800 726 0101, gratuito, 24h).

5.10. Como denunciar práticas abusivas de preços ou não atendimento da revenda à família beneficiária?

As famílias não devem pagar nada pela recarga. A lei proíbe cobrança de qualquer valor, taxa ou tarifa (exceto frete e vasilhame). Em caso de cobranças irregulares, denuncie pelos canais:

- Canal de Denúncias da ANP: 0800 970 0267 (gratuito, segunda a sexta, 8h às 20h);
- Plataforma [Fala.BR](#) da ANP.

5.11. O que é preciso informar na denúncia?

Para facilitar a apuração, recomenda-se registrar: CNPJ (obrigatório); nome da revenda; endereço completo; data e hora do atendimento; valor cobrado; descrição do ocorrido; e comprovantes e fotos.