



INFORMATIVO DPSO SUASS Nº 011/2020

ATENDIMENTO REMOTO DO CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL EM PERÍODO DE EXCEPCIONALIDADES

Segunda edição

Belo Horizonte, 08 de julho de 2020.

INTRODUÇÃO

Tendo em vista a situação de Calamidade em Saúde Pública de Importância Internacional declarada pela Organização Mundial da Saúde, em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19), o Município de Belo Horizonte publicou o Decreto Nº 17.334, de 20 de abril de 2020, que declarou situação de calamidade na capital.

Desde então, um conjunto de provisões e estratégias vêm sendo implementadas no município, em especial provisões direcionadas à população mais vulnerável da cidade a fim de mitigar os efeitos e agravamento das situações de vulnerabilidade e riscos sociais e pessoais dessa parcela da população decorrentes da situação de pandemia pelo COVID-19.

A provisão de cestas de alimentos, kits de higiene pessoal e materiais de limpeza pela PBH, dentre outras medidas, tem mobilizado importantes esforços de vários atores institucionais e políticas públicas setoriais e, tem representado fundamental estratégia de proteção social a esse público.

Em âmbito nacional, a garantia de acesso à renda, por meio o Auxílio Emergencial, instituído pela Lei nº 13.982 de 02 de abril de 2020 e respectivas alterações, estabelece a inscrição no CADÚnico como um dos critérios para acesso, o que indica a relevância e potência deste instrumento de gestão para com a proteção às famílias e indivíduos mais pobres e vulneráveis.

O CadÚnico é uma ferramenta de identificação e caracterização socioeconômica de famílias de baixa renda que se constitui a principal porta de entrada para acesso à um conjunto de programas e benefícios pelos diferentes entes federados. Em Belo Horizonte, são 171.106 famílias inscritas no Cadastro Único (base de maio/2020). Dessas, 67.165, são beneficiárias do Programa Bolsa Família.

A inserção e atualização cadastral no CadÚnico é realizada nas nove Diretorias Regionais de Assistência Social/DRAS e em 18 dos 34 Centros de Referência de Assistência Social/CRAS. A legislação e as diretrizes do Governo Federal sobre a gestão e operacionalização do CadÚnico estabelecem que os atendimentos para atualização cadastral devem ser realizados presencialmente com o responsável familiar, que declara e assina sobre as informações prestadas.





Desde 19 de março de 2020, com a publicação da Portaria/SMASAC nº 036¹, os acompanhamentos/atendimentos dos serviços socioassistenciais prestados pelas DRAS, no âmbito dos CRAS, Coordenação de Proteção Social e Cidadania e CREAS vêm sendo realizados, em sua grande parte, de forma remota, na modalidade de teletrabalho, tendo em vista as diretrizes do poder executivo municipal afetas às medidas de distanciamento social e de redução da circulação de pessoas. Em especial, quanto às funções de gestão e operacionalização do CadÚnico, no âmbito da SMASAC, por meio da SUASS, seguem as orientações do Governo Federal, em observância às medidas e regramentos do município.

Compreendendo que as medidas restritivas de circulação de pessoas como forma de contenção à propagação do vírus vêm sendo intensificadas em todo território nacional, a partir das medidas de governadores e prefeitos, especialmente nos grandes centros urbanos, onde a curva de contaminação têm aumentado exponencialmente, o Governo Federal, por meio do Ministério da Cidadania, publicou a Portaria de nº **368 de 29 de abril de 2020** que altera as rotinas operacionais sobre a inclusão e atualização cadastral no CadÚnico. A referida Portaria flexibiliza os procedimentos, possibilitando a realização de atendimentos remotos, como forma de viabilizar as ações de inserção e de atualização cadastral.

A partir de então, a SMASAC, por meio SUASS tem empreendido esforços de articulação interinstitucional a fim de estruturar uma central de atendimento remoto, por meio de ligação telefônica, conforme critérios de priorização a serem estabelecidos pelo órgão gestor do SUAS/BH, para que as famílias e pessoas possam atualizar as informações do cadastro e, dessa forma, acessar as provisões de proteção social pública estruturada pelos governos municipal, estadual e federal, conforme critérios já estabelecidos.

Ressalta-se que a estruturação da central de atendimento telefônico, em especial para atualização cadastral no CadÚnico, está orientada pelo disposto na Instrução Operacional SAGI/SENARC nº 04/2020, que estabelece como diretriz a coleta de dados para cadastramento e atualização cadastral na modalidade “atendimento remoto”, para além de outras orientações que se fizerem necessárias.

Dessa forma, a SMASAC/SUASS está tomando todas as providências necessárias para a estruturação da Central de Atendimento (0800). A implantação da Central de Atendimento envolve diversos atores institucionais e demanda uma complexa infraestrutura, assegurando a transparência e segurança para os mediadores dos direitos sociais. Nesta perspectiva, o presente documento tem por objetivo estabelecer um **fluxo temporário** entre as unidades e os serviços socioassistenciais e as equipes de referência da transferência de renda e CadÚnico, bem como com a Gerência de Gestão da Transferência de Renda e CadÚnico para realização de inserção atualização cadastral no CadÚnico para situações **excepcionais e prioritárias** até que a estruturação da Central de Atendimento esteja disponibilizada para a sociedade.

¹ Atualizada pela Portaria SMASAC 076/2020 publicada em 02/07/2020.





I. DESCRIÇÃO OPERACIONAL DA ATIVIDADE

1. A atividade será realizada em formato **remoto**;
2. O fluxo envolve as equipes de referência da Transferência de Renda e Cadastro Único (Analista de Políticas Públicas e Entrevistadores Sociais), equipes técnicas de gestão e gestores (Gerente e Coordenadores) da GGTR, equipes de referência dos CRAS, dos Serviços de Proteção Social Básica Regional, Coordenação de Proteção Social e Cidadania, CREAS (coordenadores e técnicos) e, equipes de referência dos serviços de proteção social especial da alta complexidade (Acolhimento de adultos e famílias e Serviço de Proteção em Situação de Calamidade Pública e Emergências).
3. Serão constituídas duplas de analistas de políticas públicas da TR/CAD (1 APP pela manhã e 1 APP pela tarde) que ficarão responsáveis pelo tratamento das solicitações advindas das unidades e serviços socioassistenciais e que serão suporte para os entrevistadores sociais. Para cada regional, dois Entrevistadores Sociais de 08 horas ficarão responsáveis pela realização da **inserção e** atualização cadastral conforme descrito no item 9 no horário de 08:00 às 17:00 horas/dia. Portanto, serão 18 APP's e 18 Entrevistadores Sociais, conforme disposto no quadro abaixo. Vale ressaltar que, **caso necessário, outros analistas de políticas públicas e entrevistadores sociais poderão ser convocados**. O quadro a seguir apresenta o nome do técnico APP da TR/CAD de referência de cada regional, bem como os entrevistadores sociais escalados para esta atividade.

Regiona l	Técnicos APP	Email	Entrevistador social
Barreiro	Manhã: Claudia Cristina Lage de Almeida	claudia.lage@pbh.gov.br	Imaculada Aparecida Lage (MGS)
	Tarde: Marília Gomes Dornela Rosa	mariliadrosa@pbh.gov.br	Monick Lebron Lopes Diniz (PSS)
Centro – sul	Manhã: Karla Tanure	karla.tanure@pbh.gov.br	Karen Priscila Porto da Silva Sousa (MGS)
	Tarde: Maria de Lourdes	marialcarvalho@pbh.gov.br	Isabel de Santana Iraha (MGS)
Leste	Manhã: Sônia Lopes Siqueira	sonialopes@pbh.gov.br	Fernanda Dias de Sousa (MGS)
	Tarde:		Carlos Roberto



	Rosilene Bento	rosilene.bento@pbh.gov.br	Fernandes (MGS)
Nordeste	Manhã: Clarice	coord.psbregionalne@pbh.gov.br	Roberto dos Santos Pimentel (MGS)
	Tarde: Socorro Donizete de Souza Marques	socorro.donizete@pbh.gov.br	Laila Santos Moreira (MGS)
Noroeste	Manhã: Maria José Brant	recepcao.drasno@pbh.gov.br	1. wanderson Henrique Pereira (MGS)
	Tarde: Marine Queiroz	recepcao.drasno@pbh.gov.br	Shirley de Souza Muniz (MGS)
Oeste	Manhã: Katia Lucia parreiras Bento	katia.parreiras@pbh.gov.br	Fernanda Lara Borges
	Tarde: Cintia Valdes Leite Ribeiro	cintiavaldesl@pbh.gov.br	Débora Teresinha Vieira (MGS)
Norte	Manhã: Karine Fernandes	caduniconorte@gmail.com	Bruno Latorri (MGS)
	Tarde: Sanae Abeki	caduniconorte@gmail.com	Pamela Chagas (MGS)
Pampulha	Manhã: Sheyla de Fatima Costa Amandula	sheyla.costa@pbh.gov.br	Leandro Soares Alves Pereira (MGS)
	Tarde: Ana Cristina Mendes Cardoso	amendes@pbh.gov.br	Rafaela Santos Nogueira de Almeida (MGS)
Venda Nova	Manhã: Cynthia Campos Lara Fernandes da Silva	cynthia.fsilva@pbh.gov.br	Bruno Luíz Silva Brey Gil (MGS)
	Tarde: Renata Paixão Alves	renata.p.alves@pbh.gov.br	Gabriella Calincani Pereira (MGS)

4. As equipes de referência dos CRAS, Serviços da PSB regional, CREAS e dos Serviços de Proteção Social Especial da Alta Complexidade (Acolhimento de adultos e famílias e Serviço de Proteção em Situação de Calamidade Pública e Emergências) **serão responsáveis pela identificação da demanda por atualização e inserção cadastral das famílias e usuários, conforme trabalho social presencial ou remoto que vem sendo realizado em todas as Unidades.**





Após compreensão da necessidade, e de acordo com as prioridades estabelecidas neste documento, **estas serão encaminhadas via e-mail para a equipe de referência da TR/CAD responsável (APP com cópia para Coordenação da Proteção Social e Cidadania)**, conforme organização das referências por regionais;

5. **Destaca-se que as equipes de referência dos serviços socioassistenciais descritas** no item 2 deste documento, no momento do atendimento (remoto ou presencial) deverão solicitar que o usuário envie foto ou digitalização de toda a documentação referente à alteração cadastral solicitada, tais como: **CPF, CI, Certidão de nascimento dos menores de 18 anos quando estes não tiverem o CPF ou identidade, título de eleitor, nome correto da Escola das crianças menores²**. Embora não haja meios de atestar a cópia destes documentos, é necessário e fundamental informar e registrar junto à família que **A RESPONSABILIDADE DA INFORMAÇÃO DADA É DO/USUÁRIO/RF** e que qualquer divergência detectada pelo Governo Federal nos batimentos de cadastros acarretará o bloqueio ou cancelamento do benefício, caso seja beneficiária do Programa Bolsa Família e, até devolução de recursos.

Ressalta-se que esta questão deverá ser cuidadosamente orientada pelas equipes de referência dos serviços socioassistenciais, no momento do atendimento presencial ou remoto à família/usuário.

Salienta-se que caso a solicitação encaminhada não tenha observado as orientações constantes neste documento, a mesma não será processada e será remetida novamente ao serviço solicitante para ajustes e posterior encaminhamento para inserção ou atualização cadastral.

6. As equipes de referência **dos serviços socioassistenciais, destacados** no item 2 deste documento, deverão enviar as solicitações de **inserção atualização cadastral** para os emails apresentados no item 3 contendo necessariamente:
- A. Descrição das necessidades sociais da família ou indivíduo, conforme contextos prioritários descritos nos itens 09 e 10;
 - B. Nome do Responsável Familiar (RF);
 - C. Endereço completo;

² Caso o usuário não tenha condições de enviar a documentação necessária ao técnico do serviço socioassistencial (seja por foto ou escaneado), o profissional do serviço socioassistencial de referência da família deverá registrar todos os dados e enviar no corpo do e-mail à equipe técnica da TR/CAD. Quando do retorno do atendimento presencial, fica o técnico do serviço socioassistencial responsável por providenciar a cópia destes documentos e enviá-los a Equipe da TR/CAD.





- D. CPF do Responsável Familiar/RF;
 - E. Nome completo **dos integrantes do grupo familiar (filhos e demais integrantes)**;
 - F. Telefone de contato da família e e-mail ou outra forma de comunicação para acessá-la (para possíveis esclarecimentos);
 - G. Cópias de documentos para garantir a legitimidade das informações (caso seja possível);
7. **Exclusivamente** a equipe técnica da TR/CAD de cada regional deverá enviar as solicitações de **inserção cadastral e atualização cadastral** para os Entrevistadores Sociais. Caberá ao técnico APP da TR/CAD estabelecer a melhor forma de contato com o entrevistador social, devendo **sempre registrar a solicitação por e-mail institucional**, para providenciar a solução da solicitação encaminhada;
8. **Os Entrevistadores Sociais** ficarão responsáveis pelas **inserções e** alterações cadastrais **somente relativas ao perfil do público nos casos apontados nos itens 9 e 10** descritos abaixo. Para a referência familiar (RF), os documentos são: CPF ou Título de Eleitor. Para os demais membros da família: certidão de nascimento para os menores de idade e comprovante de matrícula escolar, certidão de casamento, Carteira de Identidade ou CPF, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor (o que for mais fácil);
9. A seguir, as situações excepcionais e prioritárias que serão passíveis de atualização cadastral pelos entrevistadores sociais. Nos casos descritos abaixo, os documentos são os mesmos acrescidos da certidão de óbito e comprovante de endereço que, neste caso, poderá ser atestado pelo próprio técnico do serviço que acompanha a família:
- A. Alteração cadastral no campo dos dados pessoais (nome, sexo, filiação, escola);
 - B. Alteração cadastral no campo da documentação civil (CPF, CI, Certidões);
 - C. Alteração cadastral para inclusão de Recém Nascidos;
 - D. Alteração cadastral para exclusão de pessoas falecidas (óbitos);
 - E. Alteração cadastral para inclusão de telefone e e-mail;
 - F. Alteração cadastral para exclusão de membros;
 - G. Alteração cadastral para substituição de Responsável Familiar;
 - H. Alteração cadastral para atualização de dados do público do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
 - I. Alteração cadastral para solicitação de desconto na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE);



- J. Alteração cadastral para renda³;
- K. Inserção cadastral para transferência de município;
- L. Alteração cadastral para usuários dos serviços socioassistenciais que requerem acesso gratuito às 2as e demais vias da carteira de identidade;

10. As necessidades de inserção cadastral (cadastro novo) que forem enviadas aos técnicos da TR/CAD pela equipe de referência dos serviços socioassistenciais, **serão processadas pelos entrevistadores sociais das equipes regionais⁴ para as situações prioritárias** descritas abaixo:

- A. Inserção cadastral (cadastro novo) do público encaminhado pelos Sistemas de Justiça e, ou, de Garantia de Direitos;
- B. Inserção cadastral (cadastro novo) do público requerente do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- C. Inserção cadastral (cadastro Novo) para pessoas que solicitam desconto na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) – dependente de oxigênio;
- D. Inserção cadastral (cadastro Novo) para famílias inseridas nos processos de acompanhamento familiar dos serviços socioassistenciais que ainda não estavam inscritas no CadÚnico;
- E. Inserção cadastral (cadastro Novo) para usuários dos serviços socioassistenciais que requerem acesso gratuito às 2as e demais vias da carteira de identidade;
- F. Inserção cadastral (cadastro Novo) para usuários do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos que ainda não estavam inscritos no CadÚnico.

Caberá ao técnico da TR/CAD fazer a análise das necessidades apresentadas e encaminhadas pelas equipes de referência dos serviços socioassistenciais, dar andamento/providencias ao solicitado e caso tenha dúvidas, encaminhar para a equipe técnica de gestão descrita no quadro do item 11 abaixo. **Ressalta-se que em caso de excepcionalidades, estes serão exclusivamente tratados e processados pela equipe GGTRE.**

³ Vale ressaltar que neste caso de **alteração da renda** para ter acesso ao Auxílio Emergencial, esta alteração e nenhuma outra alteração e/ou inclusão cadastral será considerada pelo governo federal, uma vez que a extração de dados para executar o cálculo da concessão tem o recorte em 02 de abril de 2020. **Reforçamos que em qualquer outra circunstância a alteração dos dados no CadÚnico e/ou inclusão no CadÚnico não incidirá na análise do Governo Federal para liberação do Auxílio Emergencial ou para o cálculo ou recálculo do Benefício do Programa Bolsa Família.**

⁴ A equipe técnica de gestão da GGTRE atuará como retaguarda das equipes regionais da TR/CAD para apoio e esclarecimento de dúvidas relacionadas à realização dos cadastros novos.





11. O apoio técnico de gestão para as equipes **de APP da TR/CAD** será realizado pelos técnicos de gestão da Gerência de Gestão da Transferência de Renda e Cadastro Único (GGTRE), Coordenação do CadÚnico e Coordenação do Programa Bolsa Família. O quadro abaixo apresenta os nomes para esta atividade. **Salienta-se que as solicitações advindas dos serviços socioassistenciais deverão ser endereçadas diretamente para os técnicos APP da TR/CAD de cada regional.**

Técnico	Horário de trabalho
Steferson (PSS)	08:00 às 17:00
Vagner Amorim (MGS)	08:00 às 17:00
Andrea de Cássia (APP)	08:00 às 14:00
Paulo Monteiro (Administrativo)	08:00 às 17:00
Licurgo (Administrativo)	08:00 às 17:00
Renata Caldeira	08:00 às 17:00
Rene Canesso	08:00 às 17:00
Mara Rubia Albano	08:00 às 17:00

12. Os Coordenadores da Proteção Social e Cidadania também integram esta atividade no papel de ser retaguarda para os técnicos nos territórios. O quadro abaixo apresenta o endereço eletrônico de cada um.

Regional	Coordenador (a)	Email
Barreiro	Cláudia Márcia Gonçalves	coord.psbregionalb@pbh.gov.br
Centro Sul	Márcia Xavier Passeado	coord.psbregionalc@pbh.gov.br
Leste	Cristiane Alves Rodrigues	coord.psbregionall@pbh.gov.br
Nordeste	Samantha Catarina de	coord.psbregionalne@pbh.gov.br



	Andrade S.Fonseca	
Noroeste	Mônica Miranda Sanches	coord.psbregionalno@pbh.gov.br
Norte	Ewerton Herald Pinto Silva	coord.psbregionaln@pbh.gov.br
Oeste	Giseuda Vieira Lima	coord.psbregionalo@pbh.gov.br
Pampulha	Gleice Duarte Soares	coord.psbregionalp@pbh.gov.br
Venda Nova	Ana Maria Junqueira	coord.psbregionalvn@pbh.gov.br

II. ORIENTAÇÕES EXCLUSIVAS AOS ENTREVISTADORES SOCIAIS E TÉCNICOS APP DA TR/CAD

Todos os casos de **inserção e** modificação no cadastro serão feitos por meio digital e **deverão ser salvos simultaneamente** em arquivo e repassados para o e-mail (cadastro.unico@pbh.gov.br), para impressão futura e assinaturas devidas pelos entrevistadores sociais e GG TRE. A GG TRE se encarregará de entregar na casa de cada entrevistador social uma caixa Box contendo formulários necessários a esta atividade. Todo registro será feito em meio digital, caso haja queda da rede ou algum impedimento, o atendimento deverá ser feito em meio físico, ou seja, nos cadernos do CadÚnico.

Toda a documentação será recolhida posteriormente pela GG TRE para assinatura e arquivamento. Vale destacar que as modificações serão feitas tanto por meio físico quanto digital. **Todos os procedimentos realizados deverão ser lançados no campo observação e destacar que foram realizados em consonância com as diretrizes da Portaria nº. 368/2020 e Instrução Operacional 04/2020, do Ministério da Cidadania.**

1. Nos casos de **exclusão lógica do cadastro da família**, os documentos comprobatórios das hipóteses previstas no art. 18 da Portaria nº 177, de 16 de junho de 2011, deverão ser substituídos por parecer elaborado **e assinado pelo técnico da TR/CAD que estiver na retaguarda do atendimento**, onde será atestada a ocorrência do motivo da exclusão, ficando dispensada a necessidade de assinatura da RF. A ficha de exclusão que será anexada ao Cadastro Único será assinada pela GG TRE a partir do relatório técnico;
2. Para os casos de **exclusão lógica do cadastro da pessoa**, previstos no art. 17 da Portaria nº 177, de 16 de junho de 2011, a ficha de exclusão deverá ser assinada pelo entrevistador e pelo gestor local do Cadastro Único, tal qual o formulário preenchido ou a folha resumo;
3. Nos casos de **substituição da RF** previstos no art. 14 da Portaria nº 177, de 16 de junho de 2011, a apresentação da documentação formal que identifique a ocorrência das situações descritas naquele dispositivo poderá ser feita por meio





eletrônico ou, na impossibilidade do envio da documentação pela família, deverá ser elaborado parecer, assinado técnico da TR/CAD e pelo gestor local, atestando a ocorrência do motivo de substituição da RF, **baseado pelo relatório que deverá ser elaborado pelos técnicos dos serviços socioassistenciais descrito no item 2 e encaminhado para o técnico da TR/CAD;**

4. As assinaturas do entrevistador e do gestor local do Cadastro Único no formulário preenchido ou na folha resumo poderão substituir a assinatura da RF. **Neste caso todos os cadastros feitos serão posteriormente encaminhados a Gerência de Gestão da Transferência de Renda e Cadastro Único (GGTRE) para a assinatura da gerente nos campos determinados e posteriormente planilhadas para arquivamento, conforme diretrizes previstas na IO n. 04/2020. Os dados serão armazenados no e-mail (cadastro.unico@pbh.gov.br);**
5. Para realização da atualização cadastral, os entrevistadores sociais deverão utilizar os seguintes instrumentos de consulta:
 - a) a planilha de busca atualizada;
 - b) a planilha de AVE/REV;
 - c) a planilha de cancelados;
 - d) a planilha de justificativas para a não concessão do auxílio emergencial;
 - e) a planilha de beneficiados pelo auxílio emergencial;
 - f) a planilha de BPC;
 - g) todos os sites disponibilizados pelo Governo Federal (Receita Federal, CNIS, RAIS, Imposto de Renda, dentre outros). Toda a legislação do Cadastro Único pode ser obtida pelo site: (<http://www.cidadania.gov.br/acesso-a-informacao/legislacao>);
6. O esclarecimento de dúvidas deverá ser reportado ao técnico de referência APP/TR/CAD. Caso eles necessitem de outras informações, estes deverão entrar em contato com a GGTRÉ (coordenações);
7. Os seguintes materiais serão enviados para casa de cada entrevistador social: FORMULÁRIOS: Principal/Avulsos e Suplementares; Termo de Exclusão; Substituição de RF; Canetas; Caixas Box.

Gerência de Gestão da Transferência de Renda e CadÚnico
Diretoria de Proteção Social Básica

