



**SECRETARIA MUNICIPAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO
CADASTRO ÚNICO**

FAZENDA RIO GRANDE
Outubro de 2025

GESTÃO MUNICIPAL

MARCO ANTONIO MARCONDES DA SILVA

Prefeito de Fazenda Rio Grande

GIULIANA BATISTA DAL TOSO MARCONDES

Secretária Municipal de Assistência Social

MARJANE RIBEIRO DA SILVA

Diretora Geral SMAS

VALÉRIA MARIA SILVA DE MELLO

Diretora de Gestão do SUAS

ANA LILIAN SENCZUK FONSECA

Diretora de Proteção Social Básica

MÁRCIA REJANE CARVALHO DE FREITAS TISKI

Diretora de Proteção Social Especial de Média Complexidade

DENISE DO ROCIO GREBOS

Diretora de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

MARJANE RIBEIRO DA SILVA

Diretora de Segurança Alimentar e Nutricional

CESAR CHIAMULERA KAEHLER

Coordenação do Cadastro Único

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Cesar Chiamulera Kaehler

Coordenação do Cadastro Único

Ana Lucia Pacheco de Andrade

Assessora do Cadastro Único

Mariele dos Santos de Castro

Assistente Administrativo do Cadastro Único

1 APRESENTAÇÃO

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, sendo uma base de dados utilizada para mapeamento das necessidades da população de baixa renda e como referência para concessão de Programas Socioassistenciais do Governo Federal e Estadual.

O Protocolo de Atendimento do Cadastro Único do município de Fazenda Rio Grande foi elaborado conforme a rotina de trabalho já executada nos equipamentos, e através de reunião com os entrevistadores e apresentado para a coordenação dos CRAS - Centro de Referência de Assistência Social. Ele também foi aprovado na reunião ordinária do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, através da Resolução Nº 75/2025 – CMAS (Anexo V).

Este documento foi construído com o objetivo apresentar o passo a passo da Entrevista do Cadastro Único, realizada nas unidades da Rede Socioassistencial, a fim de padronizar as operações realizadas no equipamento, quanto ao preenchimento de informações e arquivamento dos formulários.

2. Resumo Protocolo de Atendimentos do Cadastro Único

O Responsável Familiar (RF) ou Representante Legal (RL) comparece ao equipamento de referência (CRAS ou CREAS) e é atendido pelo entrevistador do CadÚnico, apresentando a documentação necessária: RF: documento de identificação com foto, CPF de todos os membros da família e o comprovante de residência. Caso a família não possua esse comprovante, poderá apresentar a declaração de residência fornecida no próprio equipamento. (Anexo I). RL: documento da apresentação legal (Termo de guarda, tutela ou curatela), pelo menos o CPF da pessoa que será representada.

Com base nas informações prestadas pelo RF, o entrevistador preenche o formulário no sistema, envia os dados e imprime a folha resumo e o comprovante de cadastramento. Ambos os documentos devem ser assinados pelo RF e pelo entrevistador.

Em seguida, o entrevistador digitaliza as folhas assinadas utilizando o scanner exclusivo para atividades do Cadastro Único e, por meio do programa da Printer, envia o arquivo para a Nuvem. No aplicativo da Nuvem, o arquivo deve ser renomeado com o

Código Familiar e o nome do RF. Por fim, o Responsável Familiar recebe a folha resumo e o comprovante do cadastro.

3. Passo a Passo da Entrevista do Cadastro Único

Os atendimentos realizados pelos operadores do Cadastro Único incluem as entrevistas (atualização, transferência, inclusão) e atendimento para Programas Sociais através da emissão de folha resumo e consulta no Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC (<https://www.beneficiossociais.caixa.gov.br/>) para verificar situações inerentes ao Programa Bolsa Família e Auxílio Gás dos Brasileiros (liberação, meio de pagamento, condicionalidades, regra de proteção, motivos de bloqueio, cancelamento e suspensão). As entrevistas podem ser realizadas tanto no equipamento quanto na residência da família. Para entrevistas em domicílio, acompanhar o tópico 5 deste protocolo.

Para realizar a entrevista de inclusão, atualização ou transferência no equipamento, deve seguir o roteiro abaixo:

1 – Assim que o usuário entrar para realizar a entrevista com o operador do Cadastro Único, deve-se atendê-lo cordialmente e identificar a demanda apresentada. A entrevista deve ser realizada de acordo com as orientações do Manual do Entrevistador do Cadastro Único

(<https://ead.mds.gov.br/system/file/get/735300xjwf5bld578gd9/Manual%20do%20Entrevistador%205ed%20-%20Livro%20Consolidado%20-%201008.pdf>).

2 – Em seguida solicitar a documentação necessária para realizar a entrevista. Para o Responsável Familiar - RF (Preferencialmente do sexo feminino e obrigatoriamente com idade a partir de 16 anos) é necessário um Documento de Identificação com foto e o CPF (físico ou digital). Quanto as demais pessoas da composição familiar (todas as pessoas que residem no mesmo domicílio e tem as despesas compartilhadas entre os membros, independente de laço sanguíneo) é necessário apresentar preferencialmente o CPF, ou outro documento (RG, certidão de nascimento ou casamento, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor). É necessário também um comprovante de residência no nome de alguém que compõe o cadastro, entretanto se não for no nome de nenhum membro da composição familiar, é necessário preencher o Termo de declaração de residência (https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Cadastro_Unico/Arquivos/Modelo_Declaracao_de_Residencia.pdf). No caso de pessoa em situação de rua, a documentação necessária é somente o CPF, e o endereço deve ser o equipamento da

Assistência Social de referência. Para o Representante Legal: Documento de Identificação com foto e CPF da pessoa que será o representante legal, Termo de guarda, tutela ou curatela da pessoa que será representada, CPF da pessoa representada. Para as famílias unipessoais (compostas por apenas 1 pessoa), verificar o tópico 4, específico deste público.

3 – Após a verificação da documentação necessária, consultar no sistema do Cadastro Único (<https://cadunico.dataprev.gov.br/portal/>) se algum membro da família já possui cadastro, e identificar se é um cadastro novo, atualização ou transferência.

4 – Realizar a entrevista, preenchendo todos os campos necessários, e verificando se a família se enquadra nos Grupos Tradicionais e Específicos – GPTEs (famílias indígenas, quilombolas, situação de rua, catadores de materiais recicláveis, ciganos, agricultura familiar, comunidade de terreiro, presos do sistema carcerário), a marcação correta dos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), e no caso do BPC deficiente registrar a deficiência do beneficiário, e respeitando as informações fornecidas pelo RF, lembrando que o cadastro é autodeclaratório, exceto nas situações de renda identificada pelo Governo Federal, onde é necessário apresentar documentação que comprove que não possui mais a renda ou vínculo identificado (Instrução Normativa Nº 1/SAGICAD/MDS, de 02 de junho de 2023).

5 – Logo após a conclusão da entrevista, imprimir a Folha Resumo e o Comprovante de Cadastramento, solicitar a assinatura do RF, e assinar no campo do entrevistador.

6 – Em seguida, deve-se colocar as folhas assinadas, tanto pelo RF como pelo entrevistador, no scanner (folha resumo, comprovante de Cadastramento, e quando couber, outros documentos previstos: termo de responsabilidade unipessoal, formulário de exclusão de pessoa laudo médico para a troca de responsável familiar (ver tópico 6), termo de declaração, certidão de óbito) e utilizar o aplicativo da Printer para digitalizar as folhas. Depois verificar se foi digitalizado corretamente e enviar o arquivo para a Nuvem.

7 – Então preencher a planilha de atendimentos semanais de forma adequada, informando o Código Familiar, nome do RF, qual a ação (atualização, cadastro novo, transferência), qual o motivo da entrevista (Programa Bolsa Família, Tarifa Social da Energia Elétrica, BPC, Baixa Renda da Água, Isenção Concurso Público, INSS Dona de Casa, BPC, SCFV, Carteira do Idoso, Programa do Leite, Programa Auxílio Gás dos Brasileiros, Identidade Jovem, URBS, Advogado Dativo, Criança Feliz, Desenrola Brasil, Castração de Animais, Programa Pé-de-Meia e Habitação).

8 – Acessar a Nuvem (<https://pmfrg.printercloud.com.br/login>) e atualizar o nome do arquivo com o Código Familiar, nome do RF e CPF nos campos descritos.

9 – Por fim entregar a folha resumo e o comprovante do Cadastro para o RF corretamente assinados e com nome legível.

10 – Fim da entrevista. Orientar o usuário sobre a validade do cadastro (2 anos, conforme o governo federal), quando atualizar e se for perfil de algum Programa Social, realizar as orientações (tarifa social da energia elétrica, tarifa social da água, BPC, Id-jovem, Carteirinha do Idoso, Programa Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros). Se a família estiver no perfil do Programa Bolsa Família, deve-se orientar sobre as condicionalidades da Saúde e Educação (frequência escolar, pesagem, vacinação e pré-natal). Caso identificar alguma situação de vulnerabilidade, encaminhar para a coordenação ou atendimento técnico para análise (trabalho infantil, condicionalidades, serviços socioassistenciais).

Para as consultas envolvendo o SIBEC e Condicionalidades do Programa Bolsa Família:

1 – Solicitar o documento de identificação com foto do RF, depois verificar no sistema a situação do benefício, se está liberado, se foi pago na plataforma social (neste caso encaminhar com o vai e vem para a caixa – Anexo II), verificar o motivo de bloqueio, cancelamento e suspensão (se foi revisão cadastral, averiguação, não cumprimento de condicionalidades).

2 – Nos casos de bloqueio e suspensão por descumprimento de condicionalidades, verificar se as informações das instituições de ensino estão corretas no cadastro. As famílias em suspensão devem ser encaminhadas para o atendimento técnico, visto que esse público representa alta vulnerabilidade, sendo prioritários para o Trabalho Social com Famílias e Territórios – TSFT (Instrução Normativa Conjunta Nº 4/SENARC/SNAS/MDS, de 27 de junho de 2025). A listagem dessas famílias são encaminhadas de forma territorializada para as coordenações responsáveis.

3 – Nas situações em que o usuário relatar que não conseguiu registrar a pesagem ou a frequência escolar, deve-se encaminhar para a coordenação do equipamento, visto que ela é a pessoa representante do território, e a articulação com o território é importante para enfrentar as vulnerabilidades sociais.

4. Famílias Unipessoais

Para as entrevistas com as Famílias Unipessoais é necessário atentar para as normativas do Cadastro Único. Devido a Instrução Normativa Conjunta SAGICAD/SENARC/SNAS/MDS nº 01, de 26 de fevereiro de 2025, as famílias unipessoais em Revisão Cadastral e novas inscrições precisam que o Cadastro Único sejam atualizados na residência, com a marcação da entrevista em Domicílio, com exceção do Público Indígena, Quilombola e População em Situação de Rua. Como a entrevista é realizada na residência é necessário que o Entrevistador utilize: 1 – Formulário Manual de Entrevista; 2 – Acesso em celular ou notebook com internet para preenchimento diretamente no sistema e preencher a Folha Resumo em Branco; 3 – Utilizar o Formulário Offline do Cadastro Único com celular ou tablet e após a entrevista enviar para o sistema. Enquanto a entrevista não for realizada na residência a família fica impedida de participar dos Programas Socioassistenciais do Governo Federal (Programa Bolsa Família, BPC e Tarifa Social da Energia Elétrica).

Durante a realização da entrevista também é necessário a digitalização do documento com foto e o Termo de Responsabilidade Unipessoal assinado pelo RF para inserção no sistema (anexo III)

Recomenda-se que os equipamentos se organizem para a inscrição de novos cadastros na residência para os usuários que pretendem acessar os seguintes programas: Programa Bolsa Família, BPC e Tarifa Social da Energia Elétrica), e realizar a busca ativa dos públicos de revisão cadastral encaminhados pela Coordenação do Cadastro Único, e as famílias identificadas com impedimento no SIBEC.

5. Entrevista em Domicílio

A entrevista em domicílio é realizada para as famílias com dificuldade de locomoção ou acesso ao equipamento e famílias unipessoais que estão no processo de Revisão Cadastral, beneficiários do BPC e ou novos para acesso aos programas sociais do Governo Federal.

Na entrevista em domicílio é utilizado o Formulário Físico (“Caderno Verde”), sendo necessário o correto preenchimento, marcação do campo de entrevista em domicílio e assinatura tanto do entrevistador quanto do usuário atendido. Nessas entrevistas o

servidor precisará digitar as informações no sistema após a entrevista e encaminhar o formulário físico para a coordenação do Cadastro Único para arquivamento.

6. Troca de Responsável Familiar

A troca do Responsável Familiar poderá ser realizada nas seguintes hipóteses:

- I - Falecimento do antigo RF, mediante a apresentação da Certidão de Óbito;
- II - Separação de fato ou dissolução de união estável, mediante declaração firmada pelo novo RF;
- III - abandono do lar, violência doméstica ou desaparecimento do antigo RF, mediante apresentação de Boletim de Ocorrência;
- IV - invalidez ou incapacidade, mediante a apresentação do laudo ou relatório médico;
- V - privação de liberdade, mediante a apresentação de decisão judicial ou auto de prisão;
- VI - a pedido do RF, desde que esteja acompanhado de outro morador do domicílio que cumpra as condições necessárias para se tornar RF, com a assinatura do termo do anexo IV pelo antigo e novo RF.

7. Verificação dos Cadastros

Todos os cadastros digitalizados serão verificados pela equipe da Coordenação do Cadastro Único (lotados na Secretaria Municipal de Assistência Social) verificando se foram corretamente digitalizados e verificando pendências nos benefícios no SIBEC. Periodicamente a cada semestre será realizado amostragem com os equipamentos, solicitando que durante um dia da semana em cada equipamento para que sejam, exclusivamente nesse dia, armazenados os cadastros ao invés da entrega para o usuário e descarte, para verificar a efetividade da digitalização.

8. Fluxograma de Atendimentos do Cadastro Único



9. ANEXOS

Anexo I

DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA

RESPONSÁVEL FAMILIAR

Eu, _____,
 CPF _____, ou Título de Eleitor _____, declaro, sob as penas
 da lei, que moro no domicílio de endereço

indicado no Cadastro Único.

Declaro ter clareza de que:

- É crime de falsidade ideológica, de acordo com o art. 299 do Código Penal, deixar de declarar informações ou prestar informações falsas para o Cadastro Único, com o objetivo de participar ou de se manter no Programa Bolsa Família ou em qualquer outro programa social.
- É de responsabilidade do Responsável pela Unidade Familiar apresentar dados referentes a TODAS as pessoas da sua família, conforme art. 3º, inciso I, do Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022.
- A qualquer tempo poderei ser convocado pelo município ou por órgãos federais de controle e fiscalização, para avaliar se as informações que prestei ao Cadastro Único estão de acordo com a realidade.
- A prestação de informações falsas ao Programa Bolsa Família é motivo de cancelamento do benefício, e pode gerar processo administrativo para ressarcimento dos valores recebidos indevidamente, nos termos do art. 18 da Medida Provisória nº 1.164, de 2 de março de 2023. Pode também ocasionar processo penal e cível nos termos da legislação geral brasileira.

Local e data

Assinatura do(a) Responsável pela Unidade Familiar

Anexo II

Agência CAIXA, este é um modelo de filipeta criado pela GIGOVCT, para auxiliar na comunicação e atendimento.

V A I E V E M

Da Prefeitura para a Agência CAIXA:

GIGOVCT JAN25 v.4

Nome : _____

CPF: _____ NIS: _____

munido de DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO com foto, para providências:

***PAGAMENTO DE PROGRAMA SOCIAL**

Bolsa Família (1466) Auxílio Gás (1823) Consta na Folha Pagto mês ____/____

() Verificar/entregar cartão Bolsa Família - foi informado que consta no estoque da Agência _____

() Benefício Creditado em Conta - ainda não recebeu o cartão no endereço/não possui celular para utilizar o CAIXA TEM Agência, consultar a(s) conta(s) para efetivar o saque sem cartão, providenciar biometria e/ou verificar existência de cartão no estoque.

() Benefício liberado em Plataforma Social - ainda não recebeu o cartão social no endereço Agência efetivar o saque on line SISAG (consulta SIPAS 6.29), providenciar biometria e/ou verificar existência de cartão no estoque.

Agência, para todos os casos efetuar consulta no 5.53 e 6.29 (produtos 1466 e 1823) para localizar os valores

***ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS NO CADASTRO SOCIAL / CADASTRO NIS**

Agência, o CADUNICO não permite que prefeitura efetue esta ação, apenas a Agência CAIXA pode efetivar no CADASTRO SOCIAL.

Efetuar a consulta do cadastro social pelo NIS que está no CADUNICO e não pelo CPF. Usuário agência PERFIL GERENCIAL

Efetuar a Alteração de **PRIMEIRO NOME** no CADASTRO SOCIAL CAIXA (nome já deve estar regularizado na RFB)

NIS CADUNICO: _____ NOME ERRADO CADUNICO: _____

Efetuar a Alteração de **CPF** no CADASTRO SOCIAL CAIXA (CPF já deve estar regular na RFB)

NIS CADUNICO: _____ CPF CANCELADO: _____ CPF REGULAR: _____

***ATENDIMENTO OPERADOR PREFEITURA**

Usuário Prefeitura precisa REMOVER OTP - troca de celular ou desinstalação App autenticador (Ação SISET - OUTROS APP), ou Usuário Prefeitura precisa alterar dados cadastrais - nome, fone, e-mail, etc (Ação Plataforma CAIXA)

Data Atendimento: ____/____/____

Nome do Atendente CRAS

Para uso da Agência CAIXA, caso precise direcionar o beneficiário de volta para a prefeitura:

Beneficiário encaminhado ao Equipamento de Referência (CRAS, CREAS ou CENTRO POP) onde realizou o CADUNICO

Bolsa Família (1466) Auxílio Gás (1823)

() Não possui benefício na conta, nem na plataforma social.

() Possui benefício, porém está BLOQUEADO.

() Possui benefício LIBERADO, porém titular não apresentou documento de identificação com foto para saque (conforme relação de documentos permitidos para saque sem cartão)

() Possui benefício LIBERADO, porém o documento está ilegível, em mal estado, impedindo a identificação do titular. (conforme relação de documentos permitidos para saque sem cartão)

() Outros _____

Data Atendimento: ____/____/____

Nome do Atendente e Agência CAIXA

ANEXO II
TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____
_____, CPF _____, ou Título de Eleitor
_____, declaro, sob as penas da lei, que moro sem
nenhuma outra pessoa de minha família no domicílio de endereço

_____ indicado no Cadastro Único.

Declaro ter clareza de que:

- É crime de falsidade ideológica, de acordo com o art. 299 do Código Penal, deixar de declarar informações ou prestar informações falsas para o Cadastro Único, com o objetivo de participar ou de se manter no Programa Bolsa Família ou em qualquer outro programa social.
- É de responsabilidade do Responsável pela Unidade Familiar apresentar dados referentes a TODAS as pessoas da sua família, conforme art. 3º, inciso I, do [Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022](#).
- A qualquer tempo poderei ser convocado pelo município ou por órgãos federais de controle e fiscalização, para avaliar se as informações que prestei ao Cadastro Único estão de acordo com a realidade.
- A prestação de informações falsas ao Programa Bolsa Família é motivo de cancelamento do benefício, e pode gerar processo administrativo para ressarcimento dos valores recebidos indevidamente, nos termos do art. 18 da Medida Provisória nº 1.164, de 2 de março de 2023. Pode também ocasionar processo penal e cível nos termos da legislação geral brasileira.

Local e data

Assinatura do(a) Responsável pela Unidade Familiar

Termo de Troca de Responsável Familiar no Cadastro Único

Código Familiar:

Data da Troca do Responsável Familiar: ____/____/____

NIS do Novo Responsável Familiar:

Nome do Novo Responsável Familiar:

NIS do Antigo Responsável Familiar:

Nome do Antigo Responsável Familiar:

Motivo da troca:

Assinatura do Novo Responsável Familiar

Assinatura do Antigo Responsável Familiar

Assinatura do Responsável pelo Cadastramento



**CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CMAS
FAZENDA RIO GRANDE – PR**

Publicado no Diário
Oficial Eletrônico
Nº190/2025 - Data: de 08
de outubro de 2025.

RESOLUÇÃO Nº 075/2025-CMAS

O Conselho Municipal de Assistência Social, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Municipal Nº 959 de 27 de Maio de 2013 e considerando análise e deliberações deste Conselho, em Reunião Ordinária na data de 07 de Outubro de 2025.

Considerando a Lei nº 8742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências;

Considerando o Decreto nº 11.016, de 11 de março de 2022, que regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais, instituído pelo art. 6º-F da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 ;

Considerando a Portaria MC nº 810, de 14 de setembro de 2022, que define procedimentos para a gestão, operacionalização, cessão e utilização dos dados do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências.

RESOLVE:

Art. 1º – Aprovar o Protocolo de Atendimento ao Cadastro Único do município de Fazenda Rio Grande anexo a esta resolução.

Art. 2º- O referido Protocolo estabelece os procedimentos, fluxos e orientações para a realização das entrevistas, atualizações, transferências, atendimentos domiciliares, digitalizações e arquivamento de documentos relacionados ao Cadastro Único, visando à padronização e qualificação do atendimento à população, conforme as orientações do Governo Federal.

Art. 3º- Esta resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições anteriores.

Fazenda Rio Grande, 08 de Outubro de 2025

Documento assinado eletronicamente
SIMONE FERREIRA DE SOUSA
DATA: 08/10/2025 13:53:29 -0300
Verifique em: <https://verificar.digipov.br>

Simone Ferreira de Sousa
Presidente do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS.
Fazenda Rio Grande - Paraná