



## COMUNICADO

### Indícios de acesso indevido a contas bancárias de beneficiários do Bolsa Família

***Veja como os municípios podem apoiar e orientar famílias possíveis vítimas da invasão de celulares.***

Chegou ao conhecimento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), por meio das coordenações estaduais e municipais do Bolsa Família, relatos de que havia indícios de um golpe sendo aplicado contra as famílias beneficiárias do Programa.

As famílias relatam o recebimento de um SMS sugerindo o acesso a um link malicioso. Em situações semelhantes, a partir do momento em que o usuário clica no link suspeito, acaba tornando suas informações e acessos expostos a possíveis criminosos (*phishing*).

No caso dos beneficiários, o acesso as informações podem facilitar a invasão às contas bancárias onde as famílias recebem seus benefícios do Bolsa Família, comumente acessado pelo aplicativo Caixa TEM, possibilitando a retirada indevida dos valores disponíveis na conta, incluindo aqueles transferidos pelo Programa.

A Caixa Econômica Federal foi acionada pelo MDS e está atuando, imediatamente, para reforçar questões de segurança no app CAIXA TEM, mapeando o número de ocorrências e orientando sua rede bancária para o adequado atendimento às famílias beneficiárias prejudicadas.

Além disso, a CAIXA instruiu como a situação pode ser revertida, se ocorrer, adotando uma das seguintes providências:

- 1. REALIZAR A CONTESTAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA (PIX) JUNTO À CAIXA, PRESENCIALMENTE**, em qualquer agência da CAIXA, com o CPF e um documento de identificação;
- 2. REALIZAR A CONTESTAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA (PIX JUNTO À CAIXA PELO APLICATIVO CAIXA TEM**, seguindo os seguintes passos:
  - Clique no ícone ajustes

- Minha conta
- Contestar transação
- Clique no valor a ser contestado
- Responda às perguntas de segurança

Ao final apresentará a mensagem: “Contestação solicitada com sucesso.” O prazo de análise dessa contestação é de até 10 dias úteis.

A família também pode realizar o **Boletim de Ocorrência** para o caso, e o registro pode ser feito das seguintes formas.

- PRESENCIAL - na Delegacia de polícia mais próxima;
- ONLINE - Alguns Estados brasileiros possibilitam registrar um Boletim de Ocorrência em sites próprios. Alguns outros aderiram a um serviço do Governo Federal chamado “[Delegacia Virtual do Ministério da Justiça e Segurança Pública](#)”. Para utilizar a opção da delegacia virtual é preciso ser maior de 18 anos e ter uma conta gov.br.

A Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC/MDS) também orientou a Central de Relacionamento do MDS - Disque Social 121 - na tarde de hoje sobre esses procedimentos. Além disso, reforçará em seus canais de comunicação as orientações para situações de ocorrência no pagamento.

### IMPORTANTE!

- Os canais exclusivos de comunicação com as famílias são as mensagens nos extratos bancários e no aplicativo do Programa Bolsa Família;
- O Programa Bolsa Família não envia SMS com links para direcionamento a outros sites;
- No caso de estratégias adicionais (SMS, WhatsApp, etc.), o MDS informa antecipadamente aos estados e municípios sobre o tema nos canais oficiais;
- O Programa Bolsa Família não realiza ligações telefônicas de qualquer tipo.

### Canais de atendimento do MDS

O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome possui um chat voltado ao atendimento exclusivo aos técnicos e gestores municipais. O atendimento é feito on-line, em tempo real, e o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, de 7h às 19h. O link para acesso é <https://falemds.centralit.com.br/atendimento/chatmds/index.html>.



Formulário  
Eletrônico



121



Chat



Registro de  
Manifestação



Telegram



**Assuntos sobre Cadastro Único Para Programas Sociais do Governo Federal  
Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único**

Sr(a). Letícia Bartholo de Oliveira e Silva  
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome  
Esplanada dos Ministérios, Bloco "A", 3º andar  
CEP 70054-906 – Brasília – DF

**Assuntos relacionados ao Programa Bolsa Família  
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania**

Sr(a). Eliane Aquino Custodio  
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome  
Esplanada dos Ministérios, Bloco "A", 5º andar, sala 531  
CEP 70054-906 – Brasília – DF



**Perdeu algum Informe?**

*Confira as edições anteriores*

Caso não queira mais receber este boletim, envie resposta a esta mensagem com o assunto "EXCLUIR".  
Para receber o boletim, envie mensagem para [informebolsaecadastro@mds.gov.br](mailto:informebolsaecadastro@mds.gov.br) com o assunto "INCLUIR MDS INFORMA".

**Central de Relacionamento**



121



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

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO