

Disponibilidade do benefício

- Você receberá seus benefícios todos os meses no mesmo dia.
- Com base no último número do seu seguro social (SSN), você receberá seus benefícios na(s) seguinte(s) data(s):

SSN terminando em	Benefícios em dinheiro/SNAP	Dinheiro
0	1	16
1	2	17
2	4	19
3	5	20
4	7	22
5	8	23
6	10	25
7	11	26
8	13	28
9	14	29

- Se você recebe seus benefícios em dinheiro através de Depósito Direto, continuará recebendo dessa maneira. Porém, você terá que usar seu cartão EBT para acessar seus benefícios SNAP.
- Se você receber o saldo de sua conta e o valor for maior ou menor do que o esperado, ligue para 1-800-997-2555 para conferir as dez últimas transações efetuadas em sua conta.
- Se não usar sua conta por um período de 274 dias, você perderá seus benefícios SNAP.
- Você perderá quaisquer benefícios em dinheiro não utilizados dentro de 90 dias. Caso tenha alguma dúvida sobre essas regras, ligue para seu gerente de caso.
- Seus benefícios podem vir a ser restituídos se os alimentos comprados com os benefícios SNAP forem destruídos em um infortúnio doméstico, como queda de energia ou incêndio. Entre em contato com o DTA para obter mais informações.
- Se você deve ao DTA por benefícios SNAP ou em dinheiro que recebeu a mais, poderá solicitar que os benefícios adicionais sejam debitador da sua conta EBT. Entre em contato com a Linha de Assistência do DTA ligando para 1-877-382-2363 ou com o gerente de caso de benefícios em dinheiro para obter informações.

Informações importantes sobre a substituição do seu cartão EBT

Se você recebeu 4 ou mais cartões EBT de substituição no período de 12 meses, receberá um aviso informando que você terá que contatar um gerente de caso ou investigador antes de receber seu novo cartão. Com base nessa conversa, o DTA poderá investigar para assegurar de que não houve nenhuma atividade fraudulenta.

Vender seu cartão ou seus benefícios é ilegal e poderá resultar em inelegibilidade dos benefícios.

Taxa de substituição do cartão EBT

O DTA cobra uma taxa de \$5 para substituir um cartão EBT. O valor de \$5 será debitado de seus benefícios no momento em que você solicitar um novo cartão. Se você não tiver benefícios disponíveis no momento, o DTA debitará o valor posteriormente.

A taxa de \$5 não será debitada se:

- este for seu primeiro cartão EBT com foto;
- seu cartão estava com defeito;
- seu cartão foi extraviado pelo correio;
- o DTA estiver substituindo um cartão EBT de emergência;
- o seu caso foi encerrado por 30 dias ou mais;
- o DTA concordou em emitir um cartão de substituição para acomodar sua situação de deficiente ou de violência doméstica;
- você mudou seu nome; ou
- você mudou seu número do seguro social

Uso seguro do seu PIN

- O seu PIN é a sua assinatura eletrônica. Ele consiste de um código de quatro dígitos que desbloqueia sua conta de benefícios.
- Você pode selecionar um PIN ligando para 1-800-997-2555. Você também pode receber seu PIN gerado pelo sistema via correio ao entrar em contato com seu escritório local do DTA.
- Se estiver tendo dificuldades em selecionar um PIN, visite seu escritório local do DTA para obter assistência.
- Não divulgue seu PIN a ninguém.
- Jamais escreva seu PIN no cartão.
- Não deixe que ninguém insira seu PIN em uma máquina, mesmo que seja um funcionário da loja.

- Não dê seu cartão ou PIN a ninguém. Se alguém tiver seu cartão e souber seu PIN, poderá usar TODOS os seus benefícios.
- Se você acredita que alguém possa ter acesso às informações do seu cartão EBT, ligue para a Linha de Assistência DTA para solicitar uma senha para seu cartão.
- Se outra pessoa usa o seu cartão para ter acesso aos benefícios, esses BENEFÍCIOS NÃO SERÃO SUBSTITUÍDOS.
- Se você inserir o PIN incorreto, a máquina negará sua transação. Após 4 tentativas incorretas, seu cartão será bloqueado até o dia seguinte.
- Jamais escreva seu PIN em itens que carrega consigo, pois se os itens forem perdidos ou roubados, outras pessoas poderão ter acesso à sua conta.



Dicas para o cartão EBT

- Guarde seu cartão em um lugar seguro quando não estiver usando.
- Não danifique ou dobre seu cartão.
- Não escreva ou raspe a tarja preta no verso do seu cartão.
- Não coloque seu cartão próximo a ímãs, televisores, rádios, reprodutores de DVD ou até mesmo o fecho magnético da bolsa.
- Para solicitar um cartão de substituição, entre em contato com a Linha de Assistência DTA ligando para 1-877-382-2363. Você também pode solicitar um cartão de substituição e rastrear a data de entrega estimada no aplicativo móvel DTACONnect e no portal DTACONnect.com. Ao relatar a perda, roubo ou dano de seu cartão ou solicitar um novo PIN, sua conta ficará bloqueada até que o cartão de substituição ou novo PIN seja enviado.
- Guarde seus recibos para verificar seu saldo.
- Se mudar de endereço, contate o DTA imediatamente.

Quando ligar para o Serviço de Atendimento ao Cliente
1-800-997-2555 – Essa ligação é gratuita.

O Serviço de Atendimento ao Cliente está abeto 24 horas por dia, 7 dias por semana para todas as dúvidas que você possa vir a ter sobre como obter seus benefícios. A ligação para o Serviço de Atendimento ao Cliente é atendida primeiramente por um computador. Ele fará algumas perguntas para direcionar sua chamada.

Ligue para saber:

- O saldo da sua conta de benefícios em dinheiro.
- O saldo da sua conta de benefícios SNAP.
- As dez últimas transações em seu cartão.
- Onde você pode usar seu cartão.

Ligue se:

- Você tiver dúvidas ou problemas ao usar seu cartão EBT ou PIN.
- Seu cartão foi perdido ou roubado. Isso deverá ser relatado imediatamente.
- Se você relatar a perda, roubo ou que seu cartão foi danificado e for elegível a receber um cartão de substituição, você receberá seu novo cartão pelo correio.
- Seu cartão não estiver funcionando.
- Você deseja selecionar ou alterar seu PIN.
- Você deseja solicitar um demonstrativo impresso com o histórico de sua conta no período de 2 meses.
- Você suspeita que houve um erro de transação e deseja abrir uma reclamação.

Uso indevido do seu cartão EBT

- O uso indevido ou abusivo de seu cartão pode resultar em investigação pelas autoridades estaduais e/ou federais.
- As violações comprovadas resultarão em sanções, incluindo:
 - Desqualificação dos programas de assistência;
 - Recuperação de quaisquer benefícios acessados indevidamente por meio de reembolso ou restituição; e/ou
 - Encaminhamento para processo criminal.
- É crime fraudar o sistema ou vender o seu cartão e PIN ou benefícios a terceiros.
- A perda e substituição repetitivas do seu cartão podem resultar em uma investigação especial do seu caso. Para relatar o uso indevido, ligue para 1-800-372-8399.

Declaração de Não Discriminação do USDA

A De acordo com as leis civis federais e os regulamentos civis e políticas do Departamento de Agricultura dos Estados Unidos (USDA), suas agências, escritórios, funcionários e instituições que participam ou administram programas do USDA estão proibidos de exercer discriminação com base em raça, cor, nacionalidade, religião, sexo, identidade de gênero (incluindo expressão de gênero), orientação sexual, deficiência, idade, estado civil, situação familiar/parental, renda derivada de programa de assistência social, crenças políticas, ou de fazer represálias ou retaliações por atividades anteriores de direitos civis, em qualquer programa ou atividade conduzida ou financiada pelo USDA (nem todas as bases se aplicam a todos os programas). Os procedimentos e prazos para apresentação de denúncias variam de acordo com o programa ou incidente.

Pessoas com deficiências que requerem meios alternativos de comunicação para obter informações sobre o programa (por exemplo, braille, letras grandes, áudio, língua americana de sinais etc.) devem entrar em contato com a agência responsável ou o Centro TARGET do USDA pelo telefone (202) 720-2600 (voz e teletipo) ou entrar em contato com o USDA através do Serviço Federal de Relay pelo telefone (800) 877-8339. Além disso, as informações do programa podem ser fornecidas em outros idiomas além do inglês. Para apresentar uma denúncia de discriminação no programa, preencha o Formulário de Denúncia de Discriminação do Programa do USDA, (AD-3027) disponível online em:

<https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/usda-program-discrimination-complaint-form.pdf> e em qualquer escritório do USDA ou envie uma carta ao USDA fornecendo todas as informações solicitadas no formulário. Para solicitar uma cópia do formulário de denúncia, ligue para (866) 632-9992.

2. Envie seu formulário preenchido ou carta para o USDA por:
(1) Correio: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400
Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;
(2) Fax: (202) 690-7442; ou
(3) E-mail: program.intake@usda.gov.

Esta instituição é um provedor de oportunidades iguais.

05860MAEBT-BRP-007



Transferência Eletrônica de Benefícios (EBT)



Como usar seu cartão EBT para obter:

- Benefícios do Programa de Assistência Nutricional Suplementar (SNAP)
- Assistência Transitória para Famílias com Crianças Dependentes (TAFDC) e Auxílio de emergência a idosos, portadores de deficiência e crianças (EAEDC), também conhecidos como benefícios em dinheiro.

Ligue para 1-800-997-2555 imediatamente se o seu cartão foi perdido ou roubado.

Bem-vindo(a) ao EBT!

Seus benefícios SNAP e/ou em dinheiro são mantidos em contas especiais, denominadas contas EBT, até que você possa usá-los. A conta EBT é a maneira de você obter seus benefícios SNAP e/ou em dinheiro. Este folheto explica como usar sua conta e seu cartão EBT.



Quem pode usar seus benefícios SNAP

- Qualquer membro da família (ou cuidador) - mesmo que seu nome ou foto não esteja no cartão - desde que tenha o cartão e um número PIN válido.
- Membros da família sem fotos no cartão EBT, incluindo:
 - aqueles com 18 anos ou menos;
 - aqueles com 60 anos ou mais;
 - deficientes visuais;
 - portadores de deficiência;
 - famílias sem-teto;
 - vítimas de violência doméstica; e
- clientes que não desejam que suas fotos sejam tiradas devido a crenças religiosas reais. Essas pessoas não precisam ter suas fotos estampadas em seus cartões EBT. Se você se enquadra em um desses critérios, poderá solicitar ao DTA um cartão EBT sem foto a qualquer momento.
- Os clientes SNAP não podem ser tratados de maneira diferente de outros compradores. Os funcionários das lojas não podem verificar a foto no cartão EBT, a menos que a loja verifique a foto de todos os clientes que usam cartões de crédito ou débito.

Como comprar alimentos com seus benefícios SNAP

- Antes de ir às compras, verifique o saldo de sua conta SNAP em seu recibo mais recente, acessando o DTA Connect — o aplicativo móvel do DTA no site www.mass.gov/DTAConnect — ou ligando para 1-800-997-2555.
- Procure pela marca Quest® na porta ou janela da loja.
- Passe o cartão no caixa.
- Digite seu PIN no painel numérico e pressione "Enter".
- Informe o funcionário o valor a ser inserido ou insira você mesmo o valor a ser pago. Não há taxas de transação para famílias SNAP que usam a conta EBT para acessar seus benefícios.
- Para obter uma lista com os alimentos elegíveis, acesse: <https://www.fns.usda.gov/snap/eligible-food-items>.
- Verifique sempre o seu recibo para conferir se o valor mostrado é o mesmo valor da sua compra.
- Você também pode fazer compras online nos fornecedores participantes. Acesse Mass.gov/SNAPonline para obter mais informações.

Observações:

- Não há um valor mínimo por transação nem limite no número de transações que poderão ser realizadas se houver saldo suficiente em sua conta.
- Você não pode usar seus benefícios SNAP para pagar compras anteriores ou futuras através do programa Agricultura Apoiada pela Comunidade (CSA).
- Não há taxas de transação para famílias SNAP que usam a conta EBT para acessar seus benefícios.

O que fazer se o sistema EBT não estiver funcionando ou se a loja não tiver leitor de cartão

Se o sistema EBT estiver fora do ar ou se a loja não tiver um dispositivo de ponto de venda, também conhecido como leitor de cartão, você ainda poderá comprar alimentos com seus benefícios SNAP. O funcionário da loja pode preencher um voucher manual apenas para suas compras de alimentos.

Esse voucher listará:

- o número do seu cartão; e
- o valor da sua compra.

Após preencher o voucher, o funcionário da loja deverá ligar para saber se você possui benefícios SNAP suficientes para efetuar a compra. Antes de assinar o voucher, verifique se o valor mencionado está correto. Você receberá uma cópia do voucher para seus arquivos.

Lembre-se de que poderá levar alguns dias para que o valor da compra seja debitado de sua conta SNAP.

Tarifas

- Após exceder o limite de três saques no mês corrente, será debitado de sua conta o valor de 75 centavos para cada saque adicional no caixa eletrônico. Você pode estar sujeito a cobrança de sobretaxas adicionais pelo banco ou empresa processadora da transação.
- Uma sobretaxa é uma taxa de serviço que pode ser cobrada ao realizar transações em dinheiro com seu cartão EBT em determinados locais. Antes de usar seu cartão, procure por avisos informando sobre possíveis sobretaxas na tela do caixa eletrônico ou próximo à máquina de ponto de venda (leitor de cartão). As sobretaxas são adicionais aos 75 centavos debitados para cada saque em caixa eletrônico excedente ao limite de três saques durante o mês corrente.
- Há muitos locais que não cobram sobretaxa para acessar seus benefícios em dinheiro. Ao usar os locais sem sobretaxa, você maximizará seus benefícios em dinheiro.
- Não há taxa para transações de ponto de venda.
- Ou, se você tiver conta em banco, peça ao seu assistente social para que seus benefícios em dinheiro sejam depositados diretamente na sua conta.

Como usar seus benefícios em dinheiro na loja

- Verifique seu saldo conferindo seu recibo mais recente, acessando o DTA Connect — o aplicativo móvel do DTA no site www.mass.DTAConnect — ou ligando para 1-800-997-2555.
- Procure pela marca Quest® na porta ou janela da loja.
- Passe o cartão no caixa.
- Digite seu PIN no painel numérico e pressione "Enter".
- Informe o funcionário o valor a ser inserido ou insira você mesmo o valor a ser pago.
- Confira se o valor do recibo é o mesmo valor do benefício em dinheiro usado em sua compra.

Como acessar seus benefícios em dinheiro em um caixa automático (ATM)

- Siga sempre as instruções na tela do caixa automático.
- Digite seu PIN.
- Selecione Withdrawal (Retirada).
- Selecione Checking (Conta corrente).
- Digite o valor em dólar desejado.
- Retire o dinheiro da máquina.
- Aguarde a devolução do seu cartão e a emissão do recibo.
 - NÃO conte seu dinheiro na máquina.
 - Verifique os recibos para conferir se o valor mostrado é o mesmo que você recebeu.
 - Guarde o recibo para saber o saldo remanescente em sua conta.

Segurança em primeiro lugar

- Quando for a um caixa eletrônico, tenha seu cartão à mão para que possa processar sua transação sem demora.
- Escolha um caixa eletrônico bem iluminado em um lugar onde você se sinta seguro.
- Não permita que ninguém veja ou digite o PIN para você.
- Guarde rapidamente seu dinheiro, cartão e recibo.

O que você não pode comprar com os benefícios em dinheiro em seu cartão EBT

É proibido usar seus benefícios em dinheiro para pagar com seu cartão EBT pela compra dos seguintes itens ou serviços:



Bebidas alcoólicas, produtos originados do tabaco ou maconha recreativa



Taxas judiciais, multas, fiança ou caução



Material ou apresentações de entretenimento adulto



Armas de fogo e munições



Tatuagens ou piercings corporais



Jogatina/loteria



Televisores, aparelhos de som, videogames ou consoles em lojas próprias



Jóias



Serviços de férias

As penalidades por violação consciente desta lei incluem:

Primeira violação

A primeira vez que você usar seu cartão EBT para comprar qualquer um desses itens ou serviços com seus benefícios em dinheiro, você deve reembolsar o valor dos itens ou serviços ao DTA.

Segunda violação

Ao usar seu cartão EBT para comprar qualquer um desses itens ou serviços com seus benefícios em dinheiro pela segunda vez, você deverá reembolsar o valor dos itens ou serviços ao DTA E terá seu auxílio em dinheiro suspenso por dois meses.

Segunda violação

Ao usar seu cartão EBT para comprar qualquer um desses itens ou serviços com seus benefícios em dinheiro pela terceira vez, você deverá reembolsar o valor dos itens ou serviços ao DTA E perderá a assistência em dinheiro permanentemente.

Onde você não pode fazer compras com os benefícios em dinheiro do cartão EBT

A lei também proíbe que os seguintes estabelecimentos aceitem benefícios em dinheiro do cartão EBT do DTA:

- Livrarias voltadas para o público adulto, lojas de parafernália para adultos ou casas de espetáculos voltados para adultos
- Revendedores de armas de fogo e munições
- Cassinos de jogos de azar ou estabelecimentos de jogos
- Cruzeiros
- Joalherias
- Lojas de bebidas ou de maconha recreativa
- Manicures ou centros de estética
- Estúdios de tatuagem
- Agências de envio de dinheiro para outros países

Para relatar uma compra ou venda proibida, ligue para 1-800-372-8399.

Onde você pode usar seu cartão

Você pode usar seu cartão para acessar seus benefícios nos locais onde tiver esta marca:



(Para SNAP e benefícios em dinheiro)

Procure pela marca Quest nas portas ou janelas do estabelecimento.



(Apenas para benefícios em dinheiro)

Erros na transação EBT

Ocasionalmente poderá ocorrer um erro no sistema EBT durante uma transação de dinheiro ou SNAP, resultando em um saldo da conta incorreto. Alguns exemplos desses erros de transação do sistema EBT são:

- Se você realizou uma compra SNAP e a conta SNAP foi debitada duas vezes indevidamente para a mesma compra; ou
 - Se o caixa eletrônico der a você apenas \$20 após você ter solicitado \$40, mas ainda assim foi debitado \$40 de sua conta.
- Se você acredita que sua conta foi debitada incorretamente devido a um erro do sistema, entre com um pedido de ajuste da conta ligando para o Serviço de Atendimento ao Cliente no número 1-800-997-2555. Você tem 90 dias a partir da data do erro de transação suspeito para registrar sua reclamação.
- As reclamações de contas SNAP geralmente são solucionadas em até 15 dias após terem sido relatadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente.
 - Reclamações de contas em dinheiro podem levar até 30 dias para serem solucionadas após terem sido relatadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente.
 - Você receberá uma carta do DTA se a sua reclamação for deferida.
 - Se a sua reclamação for indeferida, você receberá uma carta do DTA explicando o motivo.
 - Se discordar do indeferimento de uma reclamação, você tem o direito de apelar e solicitar uma audiência justa. Para fazer o pedido de apelação, preencha e envie o formulário recebido com a carta do DTA.
 - Sua conta também poderá ser ajustada para corrigir um erro. Se o ajuste for necessário, você receberá um aviso pelo correio explicando o motivo e os seus direitos.