Ministério da Cidadania
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

FLUXO DE CONTESTAÇÕES E NOVAS SOLICITAÇÕES DO AUXÍLIO EMERGENCIAL

Para que uma pessoa seja elegível ao Auxílio Emergencial, ela deve cumprir todos os requisitos previstos na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, bem como as regras previstas nos regulamentos do benefício (Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, e Portaria nº 351, de 7 de abril de 2020).

Existem duas formas de acessar o Auxílio: estando inscrito no Cadastro Único até o dia 2 de abril de 2020 (análise automática) ou se inscrevendo por meio do aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial.

Todos os que estavam cadastrados no Cadastro Único até o dia 02 de abril tiveram seus dados analisados e, para aqueles considerados elegíveis, a concessão do Auxílio Emergencial foi automática.

Para quem está no Cadastro Único e não foi contemplado pela concessão automática ao Auxílio Emergencial, é possível realizar a solicitação pelo aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial, com exceção de beneficiários do Programa Bolsa Família.

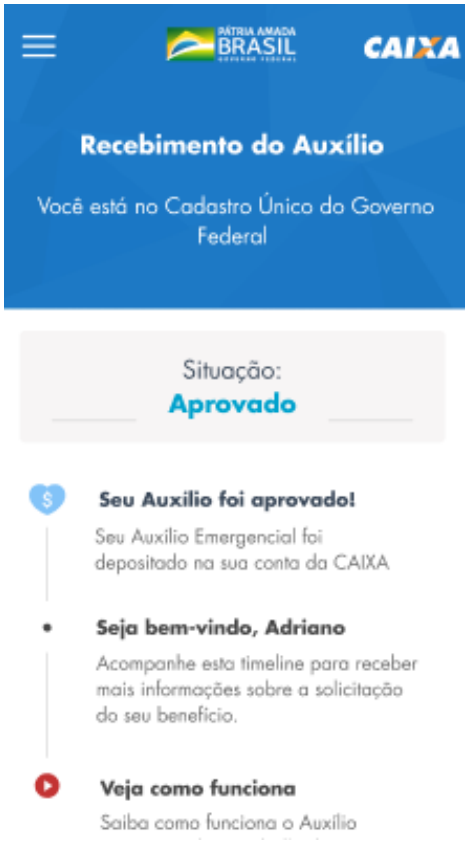
Os cidadãos que se inscreveram via aplicativo ou site da CAIXA e tiveram o Auxílio Emergencial negado por razões que sejam possíveis de reanalisar a partir de bases de dados mensais atualizáveis podem fazer nova solicitação ou entrar com pedido de contestação, conforme será detalhado mais adiante.

Todos os cidadãos que solicitaram o auxílio emergencial e também os que estavam inscritos no Cadastro Único até o dia 02 de abril podem consultar o andamento do avaliação de elegibilidade por meio do aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial e pela consulta no site da Dataprev (https://consultaauxilio.dataprev.gov.br/consulta/#/ ou www.cidadania.gov.br/consultaauxilio).

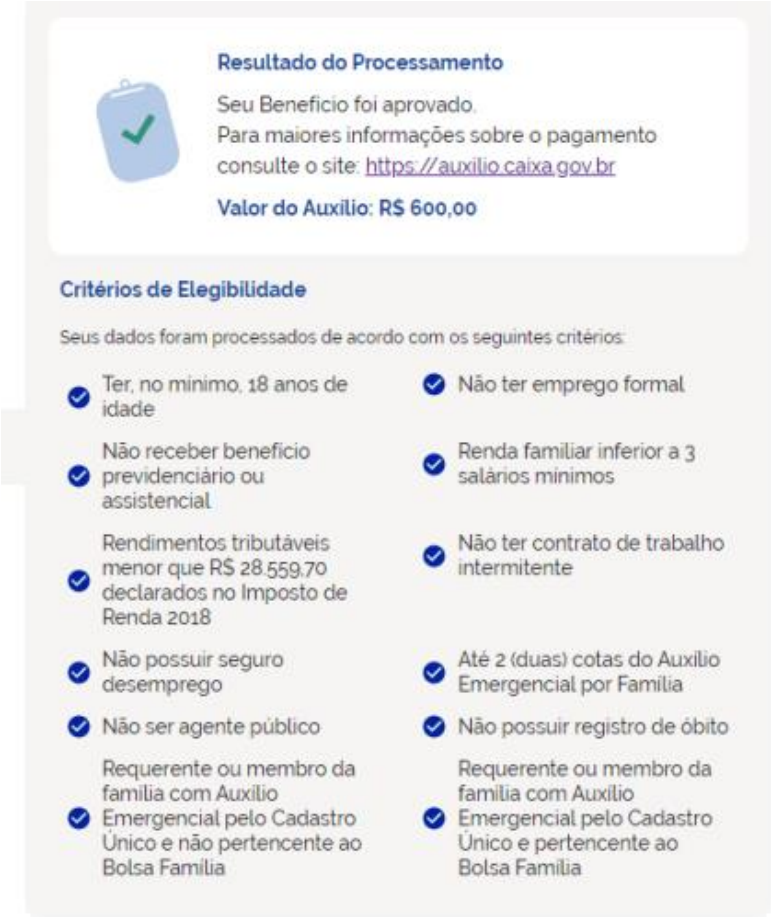
A seguir será apresentado um fluxo com as informações do Auxílio Emergencial disponíveis aos cidadãos e o que pode ser feito em cada um dos casos.

- **Auxílio Emergencial Aprovado:** o benefício foi aprovado e o cidadão pode acessar o valor pela conta bancária que indicou no momento da solicitaçaõ ou, se não tiver conta, pela poupança social digital, que pode ser acessada por meio do aplicativo CAIXA TEM. Se for beneficiário do Programa Bolsa Família - PBF, o Responsável pela Unidade Familiar receberá os valores dos membros da família no cartão cidadão (cartão do PBF) ou em conta, se for bancarizado.

APLICATIVO OU SITE CAIXA- AUXÍLIO EMERGENCIAL

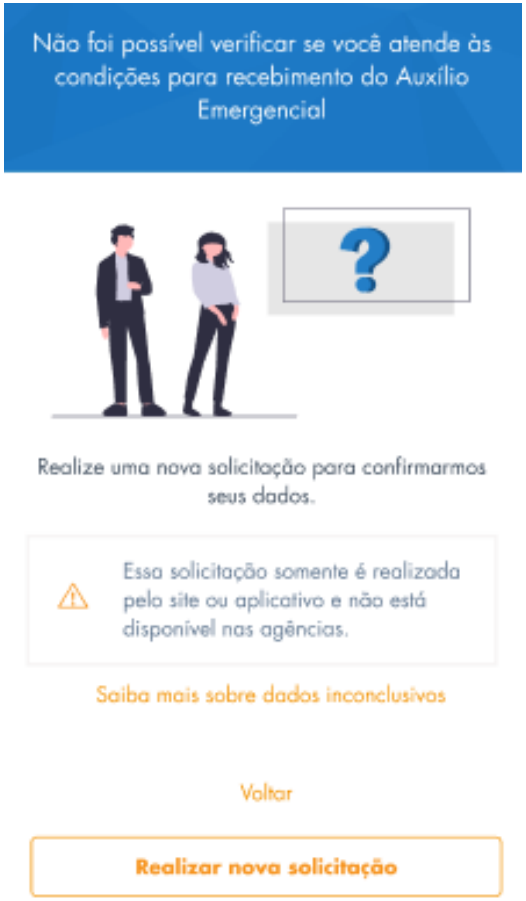


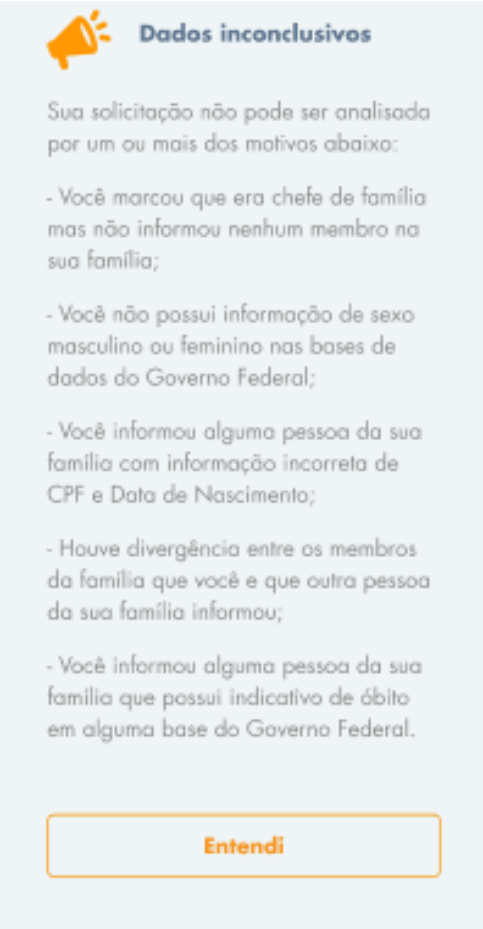
CONSULTA DATAPREV



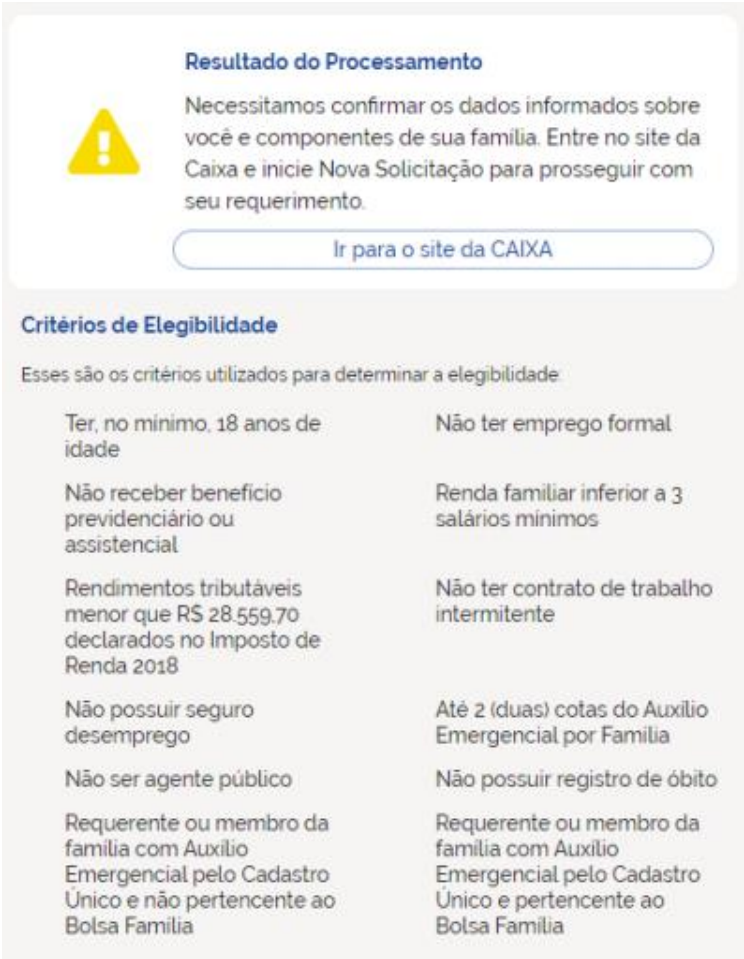
- **<u>Dados Inconclusivos:</u>** a solicitação feita pelo cidadão apresentou **falta de informações**, **informações inconsistentes nas bases de dados do Governo Federal** ou **divergência de informações**. Nestes casos, o cidadão deve realizar Nova Solicitação, preenchendo todos os dados novamente, para ter seu direito ao Auxílio Emergencial verificado.

APLICATIVO OU SITE CAIXA- AUXÍLIO EMERGENCIAL





CONSULTA DATAPREV



A tabela abaixo mostra os motivos que fazem com que os dados sejam considerados inconclusivos e as mensagens apresentadas em cada um dos casos:

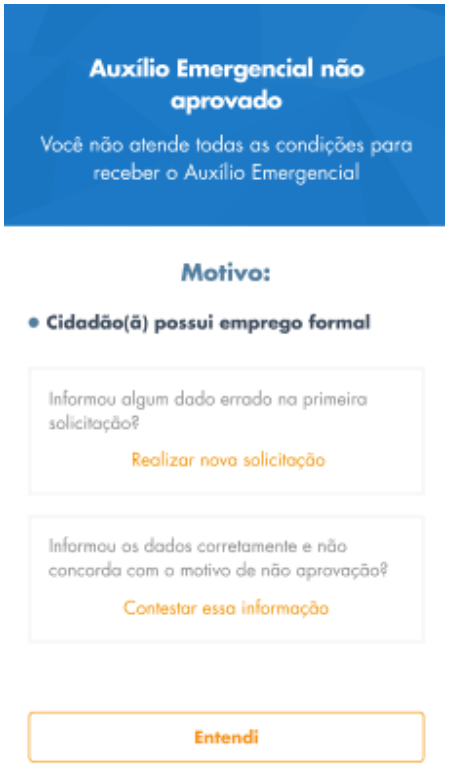
SITUAÇÃO	MOTIVO	MENSAGEM CAIXA	MENSAGEM DATAPREV
Permite Nova Solicitação	**Falta de informação:** a) membros familiares: a falta de informações sobre membros familiares no requerimento não permite caracterizar se o requerente pode ou não ser classificado no critério de mulher provedora de família monoparental (§ 3º do art. 2º da Lei nº 13.982), ou seja, a mulher não indicou crianças abaixo de 18 anos no requerimento. Obs: a versão atual das plataformas da CAIXA já não permite essa ocorrência; b) sexo: a falta de informações sobre sexo não permite caracterizar se o requerente pode ou não ser classificado no critério de mulher provedora de família monoparental (§ 3º do art. 2º da Lei nº 13.982). Obs: a versão atual das plataformas da CAIXA já não permite essa ocorrência;	**Sua solicitação não pode ser analisada por um ou mais dos motivos abaixo:** **- Você marcou que era chefe de família, mas não informou nenhum membro na sua família;** **- Você não possui informação de sexo masculino ou feminino nas bases de dados do Governo Federal;** **- Você informou alguma pessoa da sua família com informação incorreta de CPF e Data de Nascimento;** **- Houve divergência entre os membros da família que você e que outra pessoa da sua família informou;** **- Você informou alguma pessoa da sua família que possui indicativo de óbito em alguma base do Governo Federal.**	Resultado do Processamento Necessitamos confirmar os dados informados sobre você e componentes de sua família. Entre no site da Caixa e inicie Nova Solicitação para prosseguir com seu requerimento.

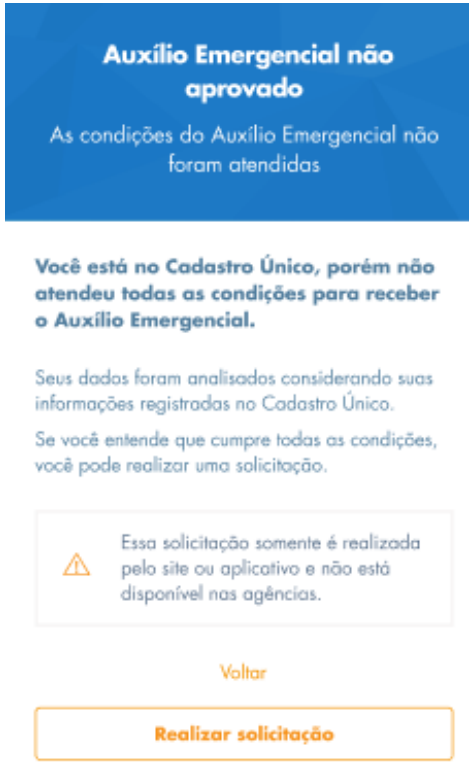
	Dados inconsistentes: c) Erro de CPF e data de nascimento: o requerente informou dados incorretos dos componentes da família, o que não permite a verificação dos dados do membro familiar e impede verificar a composição familiar para fins de cálculo de renda familiar, critério de família monoparental ou verificação da concessão de dois benefícios por família. Obs: a versão atual das plataformas da CAIXA já não permite essa ocorrência; d) Divergência de membros: dois ou mais requerentes declararam composições familiares diferentes porém com componentes em comum, o que não permite verificar a composição familiar para fins de cálculo de renda familiar, critério de família monoparental ou verificação da concessão de dois benefícios por família. Obs: a versão atual das plataformas da CAIXA já não permite essa ocorrência; e) Óbito de pessoa da família: o requerente informou algum componente familiar com registro de óbito nas bases do governo federal, o que não permite a verificação dos dados do membro familiar e impede verificar a composição familiar para fins de cálculo de renda familiar, critério de família monoparental ou verificação da concessão de dois benefícios por família.		

Permite Nova Solicitação	**Divergência de informações:** verifica-se diferença entre duas solicitações apresentadas pelo mesmo requerente, em que em uma solicitação a mulher declara ser chefe de família e em outra não, o que afeta a análise do critério de família monoparental ou verificação da concessão de dois benefícios por família	**Na primeira solicitação você declarou não ser chefe de família, mas, na segunda solicitação declarou ser chefe de família.** **Regularize sua solicitação.** **O seu benefício poderá ser negado caso a composição familiar seja feita sem o cadastro de todos os membros.**	Resultado do Processamento Necessitamos confirmar os dados informados sobre você e componentes de sua família. Entre no site da Caixa e inicie Nova Solicitação para prosseguir com seu requerimento.
Permite Nova Solicitação	**Divergência de informações:** verifica-se diferença entre duas solicitações apresentadas pelo mesmo requerente, em que em uma solicitação a pessoa declara membros familiares e em outra não, o que afeta afetam a análise do critério de família monoparental ou verificação da concessão de dois benefícios por família	**Na primeira solicitação você declarou membros em sua família, mas, na segunda solicitação, você não declarou membros em sua família.** **Regularize sua solicitação.** **O seu benefício poderá ser negado caso a composição familiar seja feita sem o cadastro de todos os membros.**	Resultado do Processamento Necessitamos confirmar os dados informados sobre você e componentes de sua família. Entre no site da Caixa e inicie Nova Solicitação para prosseguir com seu requerimento.

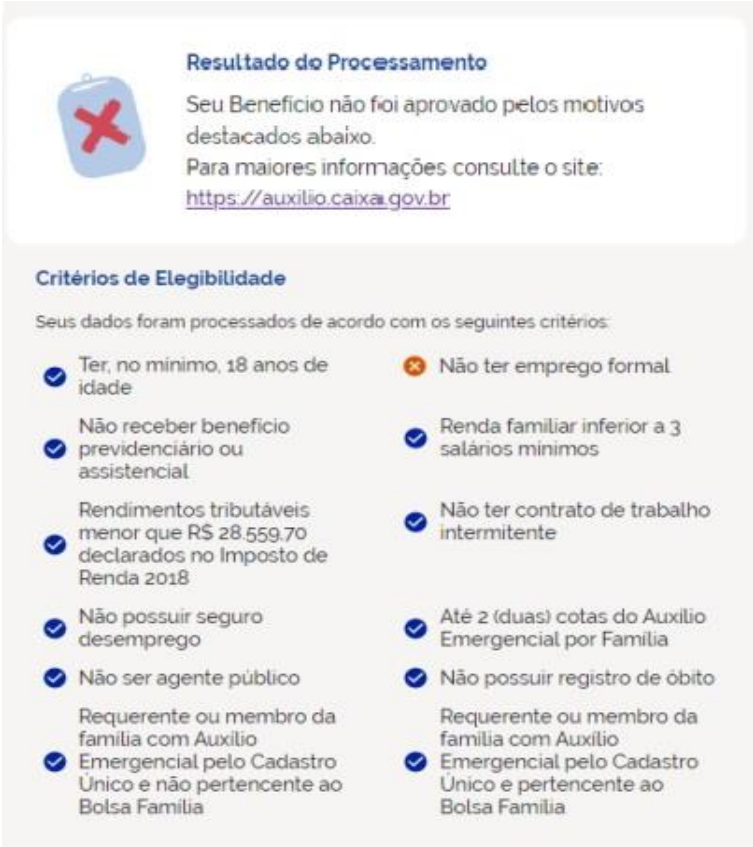
<u>Auxílio Emergencial Indeferido</u>: o benefício não foi aprovado porque o cidadão não cumpre algum dos requisitos legais para ter direito ao Auxílio Emergencial.

APLICATIVO OU SITE CAIXA- AUXÍLIO EMERGENCIAL





CONSULTA DATAPREV



Em caso de indeferimento, são possíveis duas situações:

- Indeferimentos passíveis de recursos - se o cidadão deseja corrigir ou alterar alguma informação porque pode ter informado algo errado anteriormente, deve fazer uma **nova solicitação**; ou, se discordar da análise e entender que a situação descrita nas mensagens do Governo Federal está errada ou já se alterou, deve fazer uma **contestação**. Apenas é possível fazer uma nova solicitação e uma contestação. Se a pessoa contestar antes de fazer uma nova solicitação, ela não poderá fazer uma nova solicitação depois. As novas solicitações são analisadas junto a todos os demais requerimentos. Já as contestações apenas são analisadas a partir da atualização das bases analíticas da Dataprev, o que ocorre mensalmente.

- Indeferimentos definitivos - não é possível apresentar nova solicitação nem contestar, pois a situação que motivou o indeferimento não vai se alterar (por exemplo, quando a pessoa teve o auxílio negado por ter tido renda acima de R$ R$ 28.559,70 em 2018) ou porque não existem bases de dados mais recentes que permitam uma reanálise (por exemplo, mandato eletivo).

A tabela abaixo mostra os motivos de indeferimento e as mensagens apresentadas em cada um dos casos:

SITUAÇÃO	MOTIVO	MENSAGEM CAIXA	MENSAGEM DATAPREV
Permite nova solicitação ou contestação	**Benefício INSS:** o cidadão possui benefício previdenciário (como aposentadoria) ou assistencial (como Benefício de Prestação Continuada – BPC), identificada no CNIS. O único benefício assistencial que pode ser cumulado com o auxílio emergencial é o Bolsa Família.	Cidadão(ã) recebe benefício previdenciário ou assistencial	Critério descumprido: Não receber benefício previdenciário ou assistencial
	Renda Formal: o cidadão possui renda familiar mensal superior a meio salário mínimo por pessoa ou renda familiar total superior a três salários mínimos, calculada a partir das bases de renda, como CNIS, RAIS, SIAPE, Seguro Desemprego, etc.	Cidadão(ã) com renda familiar mensal superior a meio salário mínimo por pessoa e a três salários mínimos no total	Critério descumprido: Renda familiar inferior a 3 salários mínimos
	Vínculo ao RPPS – SIAPE: o cidadão é servidor público federal ou outro tipo de agente público, regido	Cidadão(ã) é servidor(a) público(a)	Critério descumprido: Não ser agente público

	pelo Regime Jurídico Único, vinculado a Regime Próprio de Previdência Social, identificado na base do Sistema Integrado de Administração de Pessoa - SIAPE		
	Seguro-Desemprego: o cidadão recebe seguro-desemprego ou seguro defeso e não pode cumular com o auxílio emergencial. Somente poderá receber o auxílio após parar de receber o seguro-desemprego ou o seguro defeso.	Cidadão(ã) recebe seguro desemprego ou seguro defeso	Critério descumprido: Não possuir seguro desemprego
	Vínculo ao RGPS: o cidadão possui emprego formal, vinculado ao Regime Geral de Previdência Social – RGPS, identificado no CNIS.	Cidadão(ã) possui emprego formal	Critério descumprido: Não ter emprego formal
Rejeição Definitiva, ou seja, não permite contestação ou nova solicitação.	**Menor de 18 anos:** no momento da solicitação (ou na data de 02 de abril de 2020 para quem estava incluído no Cadastro Único), o cidadão não tinha completado 18 anos de idade.	Cidadão com menos de 18 anos	Critério descumprido: Ter, no mínimo, 18 anos de idade
	Óbito do requerente: o cidadão que seria o beneficiário do auxílio emergencial tem registro de óbito no SIRC ou no Sisobi.	Cidadão(ã) com registro de falecimento	Critério descumprido: Não possuir registro de óbito
	Vínculo ao RPPS – RAIS: o cidadão é servidor público (federal, estadual ou municipal) ou outro tipo de agente público regido pelo Regime Jurídico Único, vinculado a Regime Próprio de Previdência Social, identificado na base da Relação Anual de Informações Sociais– RAIS de 2018. Se suas informações foram declaradas apenas na RAIS, não é possível recorrer, pois não há atualização mensal desta base de dados.	Cidadão(ã) é servidor(a) público(a)	Critério descumprido: Não ser agente público

	Vínculo ao RPPS - Mandato Eletivo: o cidadão foi identificado como político eleito vinculado ao Regime Próprio de Previdência Social, identificado na base do Tribunal Superior Eleitoral - TSE.	Cidadão(ã) é político(a) eleito(a)	Não ser agente público
	Renda Acima de R$28.559,70 em 2018: o cidadão declarou rendimentos tributáveis maiores que R$ 28.559,70 no Imposto de Renda de Pessoas Físicas correspondente ao exercício de 2018.	Cidadão(ã) recebeu renda acima de R$ 28.559,70 em 2018	Rendimentos tributáveis menor que R$ 28.559,70 declarados no Imposto de Renda 2018
	Vínculo de Trabalho Intermitente: o cidadão contratado como intermitente será atendido pelo benefício emergencial regulamentado no art. 18 da Medida Provisória nº. 936, de 1º de abril de 2020 (https://servicos.mte.gov.br/bem/). Por isso, não receberá auxílio emergencial.	Cidadão possui vínculo ativo de trabalhador intermitente. Saiba mais sobre o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda em https://servicos.mte.gov.br/bem/	Critério descumprido: Não ter contrato de trabalho intermitente
	Membro da família já contemplado PBF: o cidadão ou algum membro de sua família estava inscrito no Cadastro Único até o dia 2 de abril de 2020 e recebe o Bolsa Família ou já foi contemplado pelo Auxílio Emergencial.	Cidadão(ã) ou membro familiar recebe Bolsa Família ou está em família já contemplada com o Auxílio Emergencial	Critério descumprido: Requerente ou membro da família com Auxílio Emergencial pelo Cadastro Único e pertencente ao Bolsa Família
	Membro da família já contemplado NPBF: o cidadão ou algum membro de sua família estava inscrito no Cadastro Único até o dia 2 de abril de 2020 e já foi contemplado pelo Auxílio Emergencial.	Membro familiar pertence à família do Cadastro Único já contemplada com o Auxílio Emergencial	Critério descumprido: Requerente ou membro da família com Auxílio Emergencial pelo Cadastro Único e não pertencente ao Bolsa Família
	Membro contemplado Extracad: a lei permite que apenas duas pessoas da mesma família possam receber o Auxílio Emergencial. Por isso, se na família do requerente já tiverem duas pessoas recebendo, este não poderá receber o auxílio.	Cidadão(ã) pertence à família em que dois membros já recebem o Auxílio Emergencial	Critério descumprido: Até 2 (duas) cotas do Auxílio Emergencial por Família

	Requerente preso em regime fechado: o requerente foi identificado como preso em regime fechado na base do Ministério da Justiça.	Cidadão(ã) está preso em regime fechado e não pode receber o Auxílio Emergencial	
	Requerente vinculado ao Ministério da Defesa: o requerente é servidor público vinculado ao Ministério da Defesa.	Cidadão(ã) é servidor(a) público(a)	
	Requerente reside no exterior: o cidadão está residindo no exterior por mais de 12 meses, conforme identificado na base da Polícia Federal.	Cidadão(ã) identificado(a) pela Polícia Federal como residente no exterior	

ATENÇÃO:
A Dataprev vai reprocessar requerimentos de pessoas nos seguintes casos:

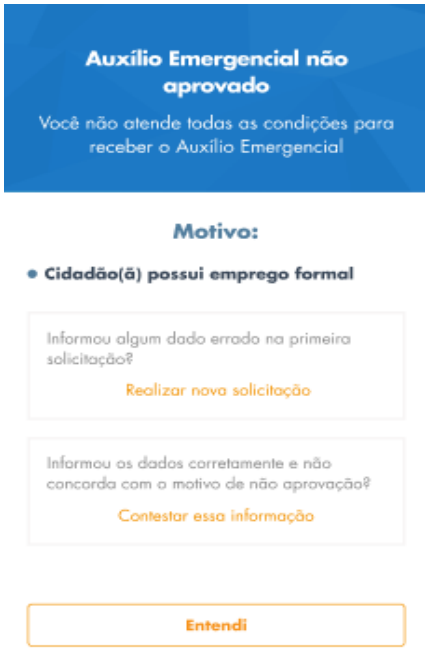
a) Suplentes de pessoas com cargos eletivos;
b) Pessoas identificadas com registro de óbito;
c) Pessoas identificadas com vínculo ativo na RAIS 2018.

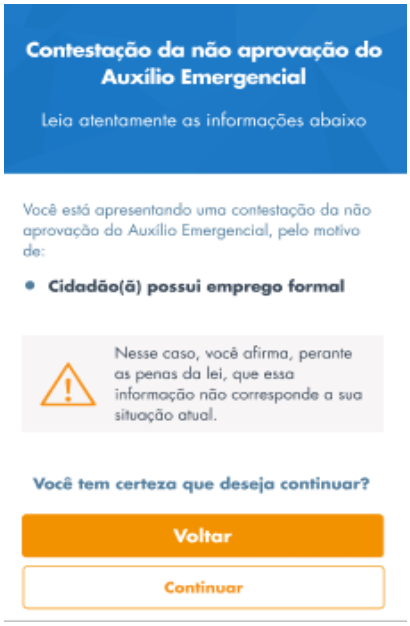
Assim que forem concluídas as análises dos requerimentos obtidos até o final de maio, a Dataprev fará esses reprocessamentos e também fará a análise das contestações recebidas.

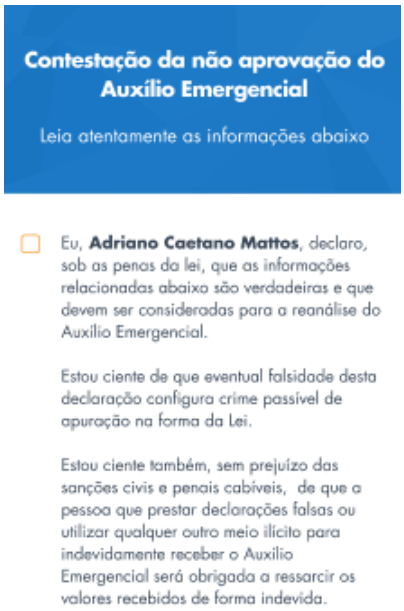
PASSO A PASSO

Todas as ações de solicitação ou contestação do fluxo de recursos devem ser feitas por meio do aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial, não sendo necessário se dirigir a nenhuma agência da CAIXA, lotérica ou posto de atendimento do Cadastro Único. A seguir será explicado brevemente o que precisa ser feito em cada caso:

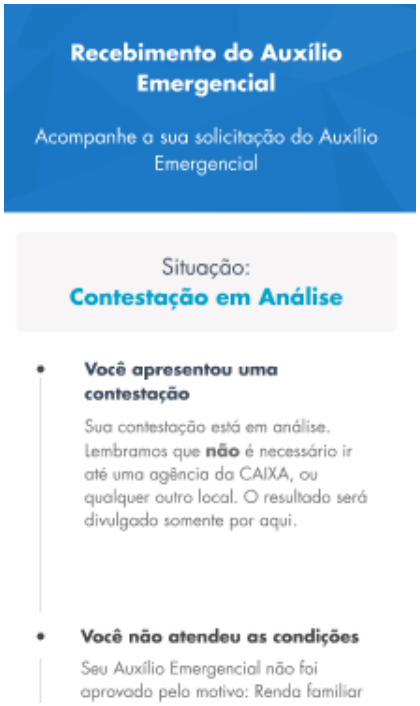
- **Contestação:** após acessar o aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial, o cidadão deve ler as informações da tela e clicar na opção "Contestar essa informação" (primeira tela), ler e clicar em "Continuar" (segunda tela), ler e clicar em "Continuar" (terceira tela), ler a declaração e marcar o quadrado respectivo (quarta tela):



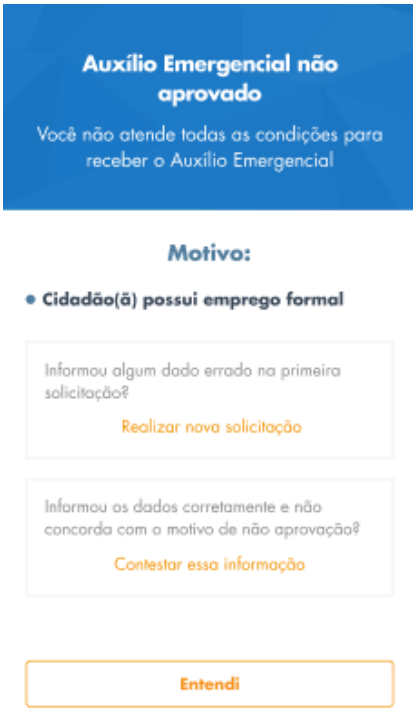


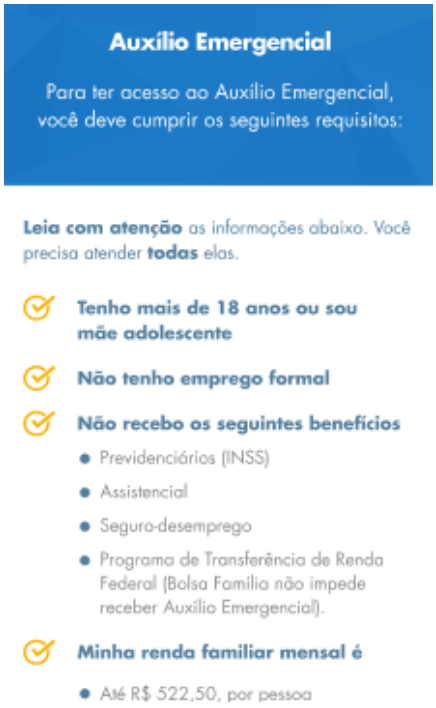
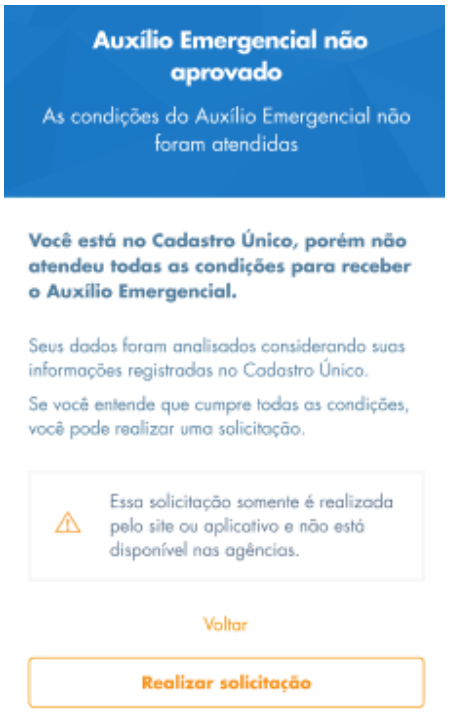
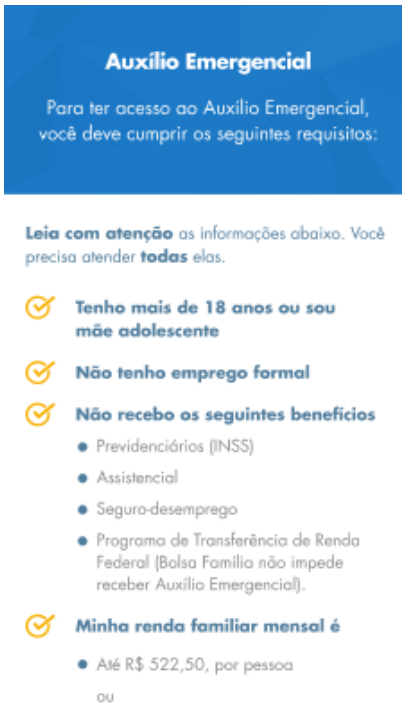


Ao final, aparecerá a seguinte tela informando sobre a contestação e que o cidadão deverá aguardar a análise. Essa análise pode demorar até 40 dias, pois depende da atualização das bases mensais da Dataprev.



- **Realizar Nova Solicitação:** após acessar o aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial, o cidadão deve ler as informações da tela e clicar na opção "Realizar nova solicitação" (primeira tela). Com isso, aparecerá a tela inicial para a solicitação do Auxílio Emergencial novamente (segunda tela) e então o cidadão deve seguir todos os passos para solicitar o benefício como fez da primeira vez. Após realizar a nova solicitação, será apresentada a tela de confirmação novamente (terceira tela) e o cidadão deve esperar a análise da nova solicitação.





- **Realizar Solicitação:** esta opção aparece no aplicativo como forma de recurso apenas para quem já estava inscrito no Cadastro Único até o dia 2 de abril de 2020, não faz parte de família beneficiária do Programa Bolsa Família, e teve seus dados analisados automaticamente, porém o auxílio não foi aprovado. Assim, para os casos de indeferimento do Auxílio Emergencial para essas pessoas, não adianta atualizar os dados do Cadastro Único com o objetivo de receber o Auxílio Emergencial, pois a única forma de recorrer é pelo aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial. Após acessar o aplicativo ou site CAIXA – Auxílio Emergencial, o cidadão deve ler as informações da tela e clicar na opção "Realizar solicitação" (primeira tela); logo aparecerá a tela inicial para a solicitação do Auxílio Emergencial (segunda tela) e então o cidadão deve seguir todos os passos para solicitar o benefício. Após realizar a solicitação, será apresentada a tela de confirmação (terceira tela) e o cidadão deve esperar a análise pela Dataprev.