

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

### 1) O que é o Auxílio Emergencial?

É um benefício financeiro concedido pelo Governo Federal destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, e tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do novo coronavírus.

### 2) Qual o papel de cada ente em relação ao Auxílio Emergencial?

A CAIXA é o agente pagador do programa. O banco não participa nem interfere no processo de avaliação dos critérios de seleção.

O Ministério da Cidadania é o órgão gestor, que coordena a identificação e o pagamento das famílias elegíveis ao Auxílio Emergencial 2021.

A Dataprev, por sua vez, faz o cruzamento de dados e informa à CAIXA as pessoas aprovadas de acordo com as regras do Auxílio Emergencial 2021.

Confira abaixo o papel de cada ente:



### **3) Quem terá direito ao Auxílio Emergencial em 2021?**

Pelas novas regras, o Auxílio será pago às famílias com renda mensal total de até três salários mínimos, desde que a renda por pessoa seja inferior a meio salário mínimo.

Em 2021 não foram abertas novas inscrições. O Governo Federal reavaliou todos os beneficiários aprovados para o Auxílio Emergencial, verificando se estão aptos a receber o benefício em 2021, de acordo com as novas regras.

Para quem recebe o Bolsa Família, continua valendo a regra do valor mais vantajoso. A pessoa receberá o benefício com maior valor, seja a parcela paga no âmbito do programa, seja o valor do Auxílio Emergencial. É importante esclarecer que quem está no Bolsa Família para receber o Auxílio Emergencial 2021 deve cumprir todas as regras definidas.

### **4) Qual o valor das novas parcelas?**

O valor médio do benefício será de R\$ 250, variando de R\$ 150 a R\$ 375, a depender do perfil do beneficiário e da composição de cada família.

- As famílias, em geral, vão receber R\$ 250;
- A família monoparental, chefiada por uma mulher, vai receber R\$ 375;
- Pessoas que moram sozinhas vão receber R\$ 150.

### **5) Qual será o número de parcelas?**

A nova rodada do Auxílio Emergencial será paga em até quatro parcelas, em ciclos de pagamentos, conforme calendário divulgado.

### **6) Como será realizado o pagamento?**

Por meio da conta poupança digital da CAIXA, que pode ser movimentada pelo aplicativo CAIXA Tem.

Para o público do Bolsa Família, além de movimentar o benefício pelo aplicativo CAIXA Tem, também será possível sacar os recursos com o Cartão Bolsa Família ou Cartão Cidadão, nos caixas eletrônicos e casas lotéricas.

### **7) Como o cidadão poderá saber se seu Auxílio Emergencial foi aprovado?**

A Dataprev realiza o cruzamento dos dados das pessoas cadastradas no grupo de beneficiários com os critérios do novo programa.

O cidadão pode verificar o resultado do processamento através do endereço [auxilio.caixa.gov.br](http://auxilio.caixa.gov.br) ou telefone 111.

#### 8) Qual o calendário de pagamento do Auxílio Emergencial?

O Auxílio Emergencial 2021 começará a ser pago no dia 6 de abril para os brasileiros nascidos em janeiro e os demais beneficiários receberão conforme abaixo:



Nascidos em:		
JANEIRO	06/04	Terça-feira
FEVEREIRO	09/04	Sexta-feira
MARÇO	11/04	Domingo
ABRIL	13/04	Terça-feira
MAIO	15/04	Quinta-feira
JUNHO	18/04	Domingo
JULHO	20/04	Terça-feira
AGOSTO	22/04	Quinta-feira
SETEMBRO	25/04	Domingo
OUTUBRO	27/04	Terça-feira
NOVEMBRO	29/04	Quinta-feira
DEZEMBRO	30/04	Sexta-feira

O primeiro pagamento do Auxílio Emergencial 2021 para os beneficiários do Bolsa Família será no dia 16 de abril.



Parcela 1

**CALENDÁRIO DE PAGAMENTO**

Público:  
Bolsa Família

Para quem é do Bolsa Família.	
NIS final n.º 1	16/04   Sexta-feira
NIS final n.º 2	19/04   Segunda-feira
NIS final n.º 3	20/04   Terça-feira
NIS final n.º 4	22/04   Quinta-feira
NIS final n.º 5	23/04   Sexta-feira
NIS final n.º 6	26/04   Segunda-feira
NIS final n.º 7	27/04   Terça-feira
NIS final n.º 8	28/04   Quarta-feira
NIS final n.º 9	29/04   Quinta-feira
NIS final n.º 0	30/04   Sexta-feira



O calendário completo está disponível em [auxilio.caixa.gov.br](https://auxilio.caixa.gov.br).

**9) De que forma a CAIXA se preparou para essa nova rodada de pagamentos? Há expectativa de diminuir as filas?**

O aprendizado obtido pelo beneficiário com a utilização do CAIXA Tem ao longo de 2020 é um ponto a favor para se evitar filas nas agências, afinal, o pagamento é totalmente digital, por meio do aplicativo, já de conhecimento dos usuários.

Ao mesmo tempo, a CAIXA está ampliando o número de empregados e terceirizados para fortalecer a rede de atendimento do banco, em especial nas agências que concentram os maiores números de beneficiários do Auxílio Emergencial. São 7.704 novos postos, sendo 2.766 empregados, 1.162 estagiários, 2.320 vigilantes e 1.456 recepcionistas.

Cabe destacar que o banco é referência em prevenção à saúde no setor: cuida de seus empregados, colaboradores e clientes por meio de protocolos de prevenção rígidos e aquisição de Equipamentos de Proteção individual (EPI), indo além das orientações do Ministério da Saúde.

Desta forma, a CAIXA reforça que suas unidades funcionarão com a segurança necessária para eventual atendimento presencial aos beneficiários do Auxílio Emergencial, porém alerta, mais uma vez, que o processo de pagamento desse benefício pode ser feito de forma totalmente digital, por meio do app Caixa Tem.

#### **10) Quanto tempo tenho para movimentar os recursos do Auxílio Emergencial?**

Quem recebe as parcelas tem até 120 dias para sacar ou movimentar os recursos. Este prazo é verificado após o crédito de cada parcela. Caso não haja movimentação, os valores são devolvidos ao Governo Federal.

#### **11) Quem NÃO terá direito ao Auxílio Emergencial?**

Quem se enquadrar em pelo menos um dos critérios abaixo, definidos pelo Governo Federal, não terá direito ao Auxílio Emergencial em 2021:

- Tem emprego formal no momento;
- Recebe benefício do INSS, seguro-desemprego e outros benefícios, exceto abono do PIS/Pasep ou Bolsa Família;
- Tem renda familiar mensal per capita acima de meio salário mínimo (R\$ 550, neste ano).
- É membro de família com renda mensal total acima de três salários mínimos (R\$ 3.300, neste ano);
- Recebeu, em 2019, rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70;
- Tinha, em 31 de dezembro de 2019, posse ou propriedade de bens ou direitos com valor total superior a R\$ 300 mil;
- Recebeu, em 2019, rendimentos isentos, não tributáveis ou tributados exclusivamente na fonte, acima de R\$ 40 mil;
- Era dependente de quem declarou Imposto de Renda em 2019;
- Está preso em regime fechado ou tem o CPF vinculado como gerador de auxílio-reclusão;
- Teve o Auxílio Emergencial de 2020 cancelado;
- Deixou de movimentar valores disponibilizados pelo Bolsa Família ou do Auxílio Emergencial;

- É estagiário, residente médico ou residente multiprofissional, beneficiário de bolsa de estudo;
- Mora fora do Brasil.

## **12) Quem recebe algum benefício social pago por governos estaduais ou municipais pode receber o Auxílio Emergencial 2021?**

Desde que atendidas as demais regras definidas pelo Governo Federal, o recebimento de benefícios sociais pagos pelos estados e municípios não é impedimento para receber o Auxílio Emergencial 2021.

## **13) As regras do Auxílio Emergencial 2021 ainda podem mudar?**

As regras do novo Auxílio Emergencial foram estabelecidas pela Medida Provisória 1.039/2021 e não cabe à CAIXA emitir qualquer expectativa ao que poderá ocorrer com essa determinação.

## **14) Quantas pessoas da mesma família poderão receber o Auxílio Emergencial 2021?**

Conforme definido pelo Governo Federal, o Auxílio Emergencial 2021 prevê o pagamento para um beneficiário por família, de maneira que se mais de uma pessoa na família atender aos critérios, será observada a seguinte regra de desempate para definir quem terá direito ao recebimento do benefício:

1. mulher provedora de família monoparental (chefe de família);
2. integrante da família com data de nascimento mais antiga e, para fins de desempate, do sexo feminino; e
3. pela ordem alfabética do nome, se necessário, para fins de desempate.

## **15) É possível acumular Auxílio Emergencial e Bolsa Família?**

Não é possível acumular o Auxílio Emergencial e o Bolsa Família. Em vez de acumular, o beneficiário ficará com o maior benefício, desde que cumpra todas as regras definidas.

Ao final do período de pagamento do Auxílio, o Bolsa Família voltará a ser pago.

## **16) O critério para definir quem tem direito ao Auxílio Emergencial foi alterado em 2021?**

As regras para definição do público beneficiário do Auxílio Emergencial 2021 são semelhantes às estabelecidas em 2020. As diferenças no modelo de 2021 estão em alguns critérios que foram acrescentados e novas informações e mecanismos de cruzamentos de dados para verificação do direito ao novo Auxílio.

Segundo o Governo Federal, essas alterações foram feitas para permitir que o Auxílio chegue ao público-alvo mais vulnerável, que realmente necessita do benefício.

**17) Quem recebeu em 2020 precisará solicitar o Auxílio Emergencial em 2021?**

Não. O Auxílio Emergencial será concedido de forma automática a quem recebia o benefício em dezembro de 2020 e se enquadra nos critérios definidos pelo Governo Federal.

**18) Não tive o Auxílio Emergencial concedido em 2020, serei avaliado em outro mês?**

Segundo o Governo Federal, os trabalhadores que não estavam recebendo em dezembro de 2020 não serão avaliados em outro mês.

**19) Cheguei a receber o Auxílio Emergencial em 2020, mas ele foi cancelado. Tenho direito a receber o Auxílio Emergencial em 2021?**

Segundo o Governo Federal, as pessoas que estejam com o Auxílio Emergencial cancelado não têm direito ao Auxílio Emergencial em 2021.

**20) Posso sacar o benefício com o Cartão Cidadão ou preciso abrir conta na CAIXA?**

O pagamento seguirá sistemática utilizada no ano passado: contas digitais da CAIXA, com possibilidade de movimentação pelo aplicativo CAIXA Tem. Não é necessário o comparecimento às agências da CAIXA para abertura de conta ou recebimento de benefício.

Para quem recebe Bolsa Família, nada muda. Os pagamentos serão realizados pelo mesmo meio em que recebe as parcelas regulares do Programa. Os beneficiários do Bolsa Família poderão sacar o auxílio com o mesmo cartão que já utilizam para receber o benefício mensal.

**21) Como funciona a poupança digital aberta para o recebimento do Auxílio Emergencial?**

É uma conta simplificada, gratuita, aberta automaticamente pela CAIXA, tudo de forma virtual, sem a necessidade de apresentar qualquer documento na agência.

Com ela, o trabalhador poderá receber seu Auxílio Emergencial, pagar boletos ou efetuar saque, mesmo sem cartão, nas unidades lotéricas ou caixas eletrônicos.

Essa conta não possui cartão físico, cheque ou a possibilidade de emissão de ordem de pagamento para movimentação.

## **22) Para receber, preciso estar com o CPF regularizado?**

Sim. A exceção é para os beneficiários do Bolsa Família.

## **23) Como regularizar o CPF?**

A consulta para saber se o CPF está regular pode ser feita pelo site da Receita Federal. É preciso inserir apenas o número do CPF e a data de nascimento, clicar em 'não sou um robô' e em seguida em 'consultar'. A regularização pode ser feita no próprio site da Receita Federal.

## **24) Recebi o Auxílio Emergencial em 2020, mas não tive o Auxílio 2021 aprovado. Como posso contestar o resultado?**

A CAIXA não recebe pedido de revisão para benefício não aprovado. Recomendamos consultar o site do Ministério da Cidadania para informações adicionais.

Em caso de dúvida, informações sobre o auxílio podem ser obtidas pelo telefone 121, ou pela plataforma “Fala.BR” disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>.

## **25) Como faço para devolver o Auxílio Emergencial?**

Se você foi aprovado para receber o Auxílio Emergencial 2021 mas deseja devolver o benefício, acesse o site do Ministério da Cidadania e siga as orientações para devolução das parcelas recebidas.

## **PERGUNTAS SOBRE O APP CAIXA TEM**

### **1) Será necessário baixar novamente o aplicativo CAIXA Tem?**

Não será necessário instalar o aplicativo novamente, mas a CAIXA orienta sempre atualizar o aplicativo, para garantir mais agilidade e segurança.

### **2) Estou com um novo celular e esqueci a senha de acesso ao aplicativo. Também não tenho acesso ao meu e-mail para recuperação de senha. O que devo fazer?**

Caso o usuário tenha esquecido a senha do aplicativo CAIXA Tem e perdido o acesso ao e-mail cadastrado para a recuperação de senha, a alternativa para regularizar o acesso é comparecer a qualquer agência da CAIXA, portando documento de identidade com foto.

Na agência, será feita a devida identificação e atualização dos dados, garantindo assim a segurança do usuário.



### **3) Como obter ajuda para utilizar o CAIXA Tem?**

Para tirar dúvidas sobre o aplicativo, a CAIXA oferece os seguintes canais:

- Telefone 111
- Site  
<https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/paginas/default.aspx>
- Facebook (<https://www.facebook.com/caixa>)

### **4) Recebi uma mensagem no celular/e-mail com um link para fazer a atualização e desbloquear o aplicativo. Esse procedimento está correto?**

A CAIXA não envia SMS com link e só envia e-mails se o cliente autorizar. Ressaltamos os principais cuidados para a segurança dos dados dos clientes:

- Não forneça senhas ou outros dados de acesso em outros sites ou aplicativos.
- O cliente deve estar sempre atento a qualquer atividade e situação não usual e, principalmente, não clicar em links recebidos por SMS, WhatsApp ou redes sociais para acesso a contas, valores a receber e desbloqueio de conta ou aplicativo.
- Desconfiar de informações sensacionalistas e de “oportunidades imperdíveis”.
- Links suspeitos podem levar à instalação de programas espiões, que podem ficar ocultos no celular ou computador, coletando informações de navegação e dados do usuário.
- Utilizar sempre navegadores e softwares de antivírus atualizados.