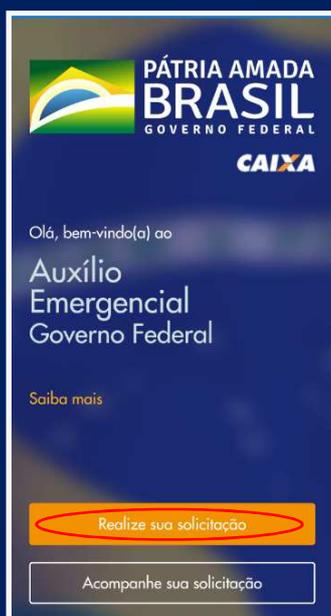


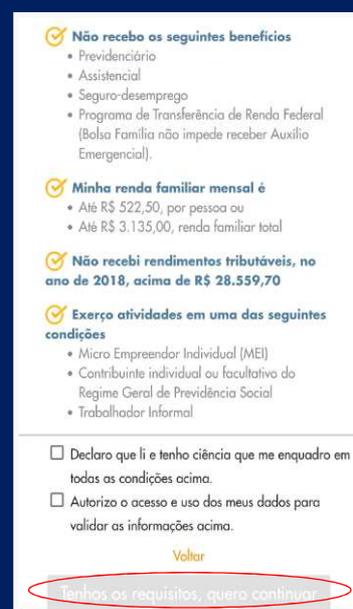
APP CAIXA | Auxílio Emergencial

Acesso, solicitação e acompanhamento do benefício pelo APP

1. Para acessar o Aplicativo CAIXA | Auxílio Emergencial os trabalhadores deverão realizar o *download* nas lojas *Google Play* (smartphone com sistema operacional Android), ou *Apple Store* (iPhone com sistema operacional iOS).
2. A partir do *download* será apresentada a tela abaixo para iniciar a solicitação do Auxílio Emergencial. É preciso selecionar o botão “Realize sua solicitação”.



3. O aplicativo apresentará informações iniciais sobre o cadastro e os requisitos necessários para receber o Auxílio Emergencial. Se o trabalhador entende que atende aos requisitos, deve rolar a tela até o final e marcar os itens solicitados, declarando que preenche os requisitos e que deseja continuar com a solicitação.



4. Na próxima tela, o trabalhador deverá realizar o preenchimento das informações como: **Nome, CPF, Data de Nascimento e Nome da Mãe**. Caso o trabalhador não possua o nome da mãe em seus documentos, deverá marcar a opção “Mãe desconhecida”.



A tela exibe o cabeçalho com o logo 'PÁTRIA AMADA BRASIL' e 'CAIXA'. O título é 'Dados do cidadão'. Abaixo, há uma instrução: 'Precisamos de alguns de seus dados. Lembre-se que eles devem ser informados conforme seu cadastro na Receita Federal'. O formulário contém campos para: Nome (ex: Andréia da Silva), CPF (000.000.000-00), Data de nascimento (ex: 09/04/1990), Nome da Mãe (ex: Andréia da Silva) e uma opção 'Mãe desconhecida' com uma caixa de seleção vazia. Há também uma opção 'Não sou um robô' com uma caixa de seleção vazia e um ícone de CAPTCHA. Botões 'Voltar' e 'Continuar' estão na base da tela.

Atenção: O CPF precisa estar válido e os dados digitados devem estar exatamente como registrados na Receita Federal. Atentar-se ao correto preenchimento dos dados.

5. Em seguida, o trabalhador deverá preencher os dados com **número do seu celular**, informando o **DDD** e a **operadora** do telefone. Ao preencher os dados o trabalhador deverá aguardar até 10 minutos para receber o SMS com o código no celular. Esse código deverá ser informado no aplicativo para continuar com o cadastro, conforme abaixo:



A tela exibe o título 'Celular' e a instrução: 'Informe o seu número de celular para enviarmos um código de verificação.' O formulário contém campos para: Número do celular (ex: (99) 99999-9999) e 'Qual a operadora do seu telefone?' (Claro). Há uma seção 'Atenção' com um ícone de alerta e o texto: 'O número informado abaixo poderá ser utilizado apenas para uma solicitação.' Abaixo, há a opção 'Já recebi o código' e botões 'Voltar' e 'Continuar'.



A tela exibe o título 'Validação do código' e a instrução: 'Digite o código recebido via SMS enviado para: (61) 99637-7338'. O formulário contém o campo 'Código recebido' (ex: 123-456). Há uma seção com um ícone de relógio e o texto: 'O código será enviado em até 10 minutos e possui validade de até 24 horas.' Abaixo, há botões 'Voltar' e 'Continuar'.

Atenção: O código enviado por SMS tem validade de 24 horas e deverá ser utilizado dentro desse período. Se você já tiver recebido um código por SMS **no seu número de telefone** em menos de 24 horas, utilize o mesmo código.

6. Na próxima tela, o trabalhador deverá informar os **dados complementares** sobre sua atividade profissional, rendimentos e sexo, conforme abaixo:

Menu

PÁTRIA AMADA BRASIL

CAIXA

Dados complementares

Precisamos saber mais algumas informações sobre você

Quanto você ganhava, em média, por mês?

Selecione

Qual a sua atividade profissional?

Selecione

Sexo

Selecione

Voltar

Continuar

7. Na tela seguinte, o trabalhador deverá informar o **endereço de residência da família**, conforme abaixo:

Menu

PÁTRIA AMADA BRASIL

CAIXA

Endereço

Agora informe o endereço de residência da sua família

CEP

ex: 70000-000

UF Cidade

UF ex: Brasília

Endereço N°

ex: Rua Gonçalves 999

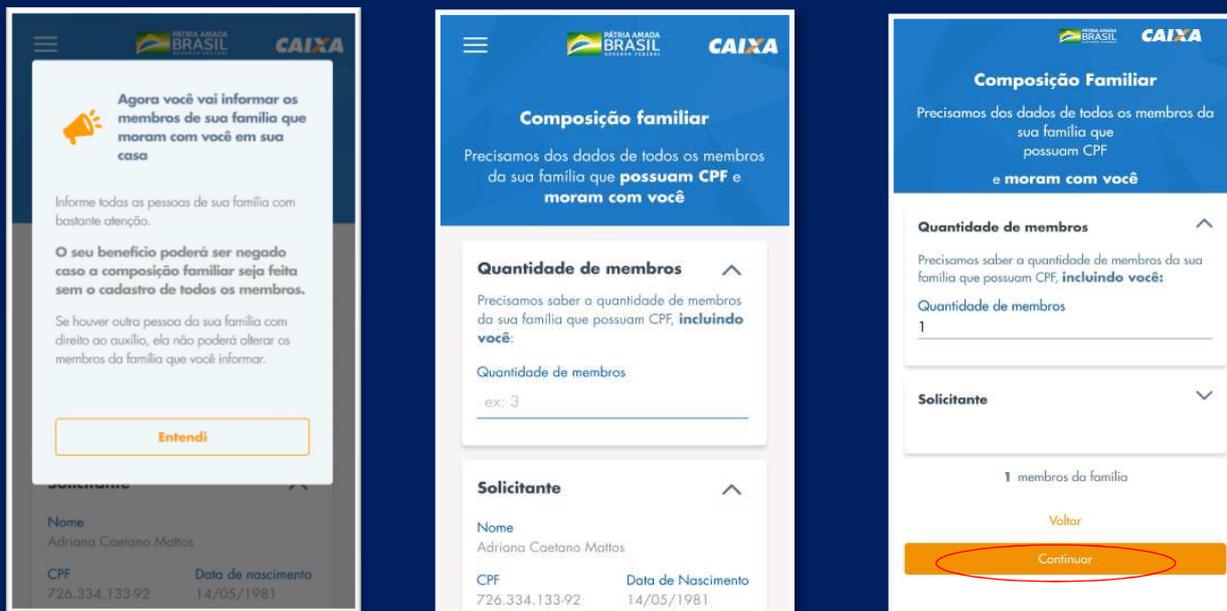
Complemento (Opcional)

ex: Zona sul

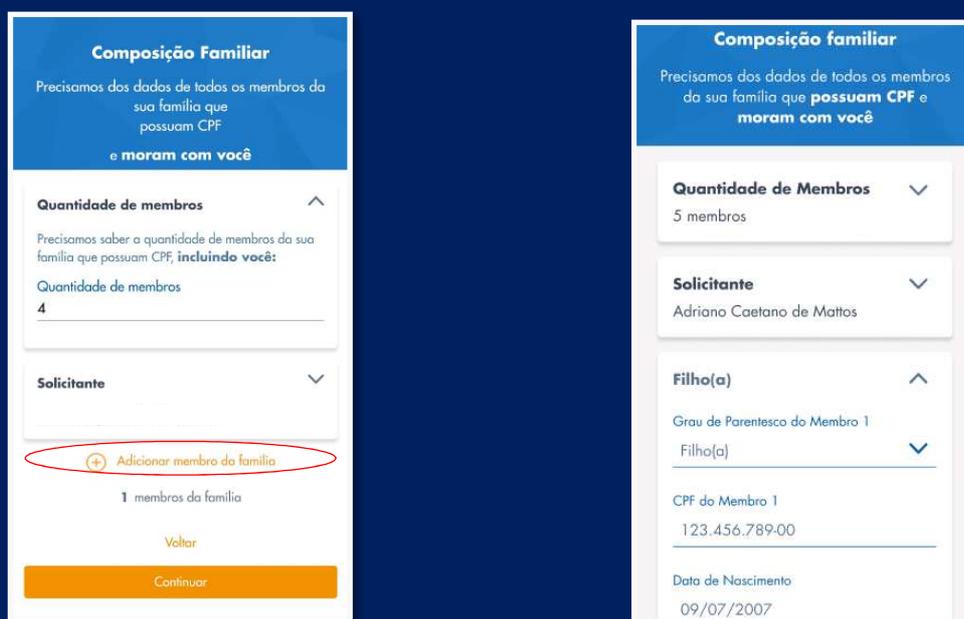
Bairro

ex: Cruzeiro Novo

8. Em seguida, serão solicitadas informações sobre a **composição familiar**, onde o trabalhador deverá informar a quantidade de membros da família **que possuem CPF**, contando com ele. Caso o trabalhador seja o único membro da família, deve informar apenas o número 1 e clicar em **Continuar**.



9. Caso o trabalhador tenha outros membros em sua família além dele mesmo deverá adicioná-los em **Adicionar membro da família**, um de cada vez, conforme tela abaixo:



Obs: Os membros da família são as pessoas que residem com o trabalhador e dependem dos seus rendimentos.

10. Após o preenchimento dos dados solicitados nas telas anteriores, o trabalhador deverá indicar de que forma ele deseja receber o Auxílio Emergencial, caso os requisitos sejam preenchidos e a solicitação acatada.



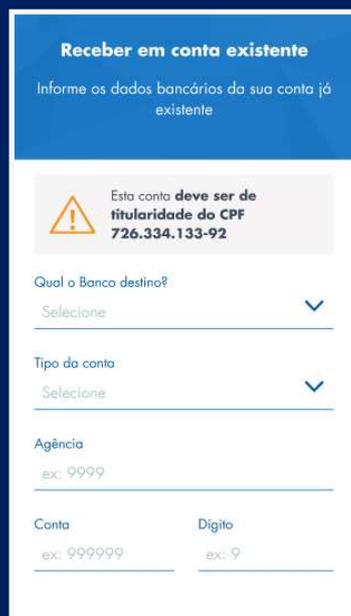
A tela exibe o cabeçalho com o menu, o logo 'PÁTRIA AMADA BRASIL' e o logo 'CAIXA'. O título principal é 'Recebimento do Auxílio' e o subtítulo pergunta: 'Caso seja selecionado, como deseja receber o Auxílio Emergencial?'. Há duas opções de seleção:

- Receber em conta existente**: Desejo receber o benefício em uma conta já existente no meu CPF.
- Abrir uma conta e receber**: Desejo abrir uma poupança digital para recebimento do benefício.

Um botão 'Voltar' está localizado na base da tela.

Obs: O trabalhador pode optar por receber o Auxílio Emergencial em uma **conta já existente e de sua titularidade**, em qualquer banco, ou optar por abrir uma **conta poupança digital** na CAIXA. O procedimento da abertura da conta poupança digital será realizada automaticamente pela CAIXA.

11. Ao escolher a opção de Receber em **conta existente**, o trabalhador deverá preencher os **dados da conta**, conforme abaixo:



A tela é intitulada 'Receber em conta existente' e pede para 'Informe os dados bancários da sua conta já existente'. Um alerta indica: 'Esta conta deve ser de titularidade do CPF 726.334.133-92'. Os campos de entrada são:

- Qual o Banco destino? (dropdown)
- Tipo da conta (dropdown)
- Agência (ex: 9999)
- Conta (ex: 999999)
- Digito (ex: 9)

12. Caso o trabalhador deseje receber por meio de uma **conta poupança digital**, que será aberta automaticamente pela CAIXA, ele deverá indicar um **documento de indentificação** e preencher os dados solicitados, conforme telas abaixo:

Esta tela, intitulada "Poupança Social Digital", apresenta o seguinte conteúdo:

- Logos de PATRIA AMADA BRASIL e CAIXA.
- Título: "Poupança Social Digital".
- Subtítulo: "Precisamos saber algumas informações para criação da sua poupança digital".
- Texto: "Selecione o tipo de documento que deseja preencher".
- Formulário "Documento de Identificação" com duas opções: "RG" (selecionada) e "Habilitação".

Esta tela, intitulada "Poupança Social Digital", apresenta o seguinte conteúdo:

- Subtítulo: "Precisamos saber algumas informações para criação da sua poupança digital".
- Texto: "Selecione o tipo de documento que deseja preencher".
- Formulário "Documento de Identificação" com duas opções: "RG" (selecionada) e "Habilitação".
- Campos de entrada: "Número do RG" (2048834) e "Órgão Expedidor" (SSP).
- Campos de entrada: "UF" (DF) com uma seta para baixo.
- Botão "Voltar" em amarelo.
- Botão "Continuar" em laranja.

13. Após esse procedimento, será apresentada uma tela com o **resumo** dos dados que serão enviados para a solicitação de adesão ao auxílio. Nesse momento, o trabalhador poderá **corrigir** suas informações pessoais, informações de membros da família e informações da conta existente informada, se for necessário, conforme abaixo:

Esta tela, intitulada "Cidadão", apresenta o seguinte conteúdo:

- Subtítulo: "dos seus dados para envio da sua solicitação de adesão ao auxílio".
- Título: "Cidadão".
- Nome: Adriano Coetano Mattos.
- CPF: 726.334.133-92.
- Data de Nascimento: 14/05/1981.
- Telefone celular: (61) 99637-7338.
- Membros da família com CPF: 5.
- Renda Média Mensal: De R\$ 600,01 até R\$ 1.045,00.
- Atividade Profissional: Comércio.
- Cidade/UF: Munda Novo / MS.
- Botão "Corrigir alguma informação" circulado em vermelho.

Esta tela apresenta o seguinte conteúdo:

- CPF: 334.726.133-44.
- Data de Nascimento: 28/12/2014.
- Título: "Membro 3 da Família".
- Parentesco: Filho(a).
- CPF: 133.334.726-44.
- Data de Nascimento: 28/12/2014.
- Título: "Membro 4 da Família".
- Parentesco: Filho(a).
- CPF: 232.134.926-56.
- Data de Nascimento: 09/07/2007.
- Botão "Corrigir integrantes" circulado em vermelho.

Esta tela, intitulada "Conta Destino do Auxílio", apresenta o seguinte conteúdo:

- Banco: Banco do Brasil S.A.
- Tipo da Conta: Conta Poupança.
- Agência: 45678.
- Conta: 456458 - 3.
- Titular: Adriano Coetano Mattos.
- Botão "Corrigir conta destino" circulado em vermelho.
- Atenção: Confira com atenção o resumo dos dados acima para solicitar o Auxílio Emergencial. Estes dados não poderão ser alterados após enviados.

Obs: Se estiver tudo correto o trabalhador deverá clicar em **Concluir solicitação**.

Atenção: Após clicar no botão "Concluir solitação" não será possível fazer alteração. Portanto, tenha certeza que os dados estão corretos e faça as correções necessárias antes de concluir essa fase.

14. Os trabalhadores que optarem pela **abertura da conta poupança digital** deverão:

- Verificar os dados do resumo;
- Alterar as informações se for necessário;
- Ler os termos e condições apresentados ao final da tela;
- Marcar a declaração;
- Concluir Solicitação.

Membro 4 da Família

Parentesco
Filho(a)

CPF
232.134.926-56

Data de Nascimento
09/07/2007

[Corrigir integrantes](#)

Eu, **Adriano Caetano Mattos**, declaro ter consentimento da utilização dos dados pessoais e ter lido os termos para abertura de uma conta poupança digital para recebimento de benefício social.

[Leia os termos e condições](#)

[Voltar](#)

[Concluir solicitação](#)

15. Ao concluir a solicitação serão apresentadas as telas a seguir, onde o trabalhador poderá verificar que sua solicitação foi concluída e acompanhar o andamento da sua solicitação.

OBRIGADO!



Sua solicitação de Auxílio Emergencial **está em análise**

Aguarde alguns dias e acompanhe nesse site ou aplicativo o resultado da sua solicitação.

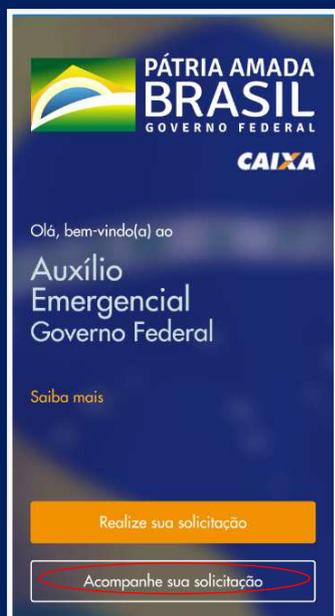
 Toda a informação do seu auxílio estará disponível aqui. Não precisa ir a nenhum um lugar.

[Acompanhe sua solicitação](#)

Verificação da análise da solicitação e contestação em caso de negativa ao cidadão

Acompanhe sua Solicitação

1. Para verificar se a solicitação foi aprovada ou indeferida, o cidadão pode consultar pelo APP, na opção **Acompanhe sua solicitação**, conforme abaixo:

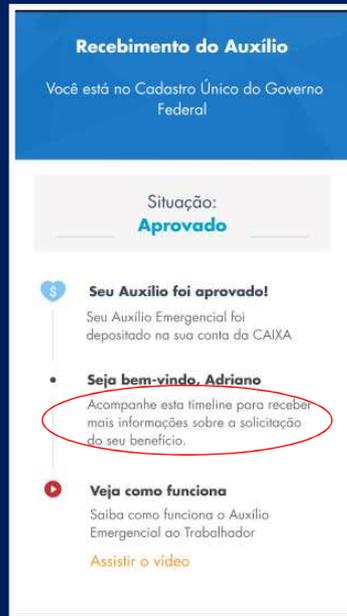


2. Caso a solicitação ainda esteja em análise será apresentada a tela abaixo e o cidadão deverá aguardar o resultado.

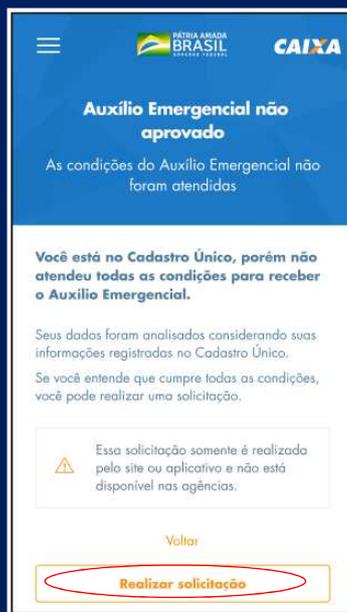


Resultado - Público Cadastro Único

3. Para o público do Cadastro Único, é possível a verificação do resultado da análise cadastral por meio do APP e site da caixa. Neste caso, será necessário informar seu dados pessoais para ter acesso à consulta. Caso seja aprovado, novas informações serão encaminhadas nesse mesmo lugar, com orientações sobre a conta onde o valor foi disponibilizado, conforme exemplo abaixo:



4. Caso a análise tem sido indeferida e o cidadão entenda que **preenche os requisitos necessários** para receber o benefício, ele poderá realizar uma **solicitação**, no APP, conforme tela abaixo, e deverá seguir o trâmite de cadastramento conforme explicado no início desse documento.



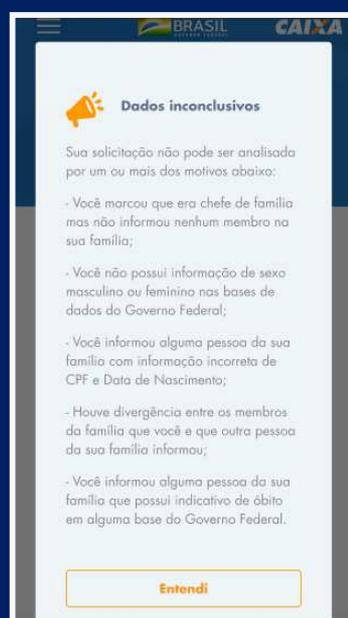
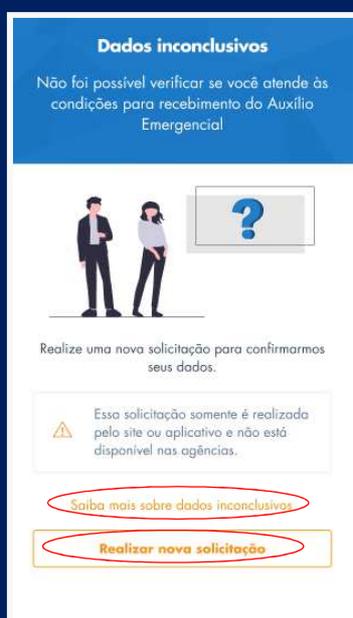
Resultado da Solicitação - Público App e Site Caixa

Caso 1 – Dados Inconclusivos

1. Caso o resultado da solicitação do cidadão, realizada pelo APP ou Site da Caixa tenha como resultado “**Dados Inconclusivos**”, será possível realizar uma **nova solicitação**, com novo preenchimentos dos dados solicitados, conforme passo a passo disponível no início desse documento.

Caso o cidadão clique em “**Saiba mais sobre os dados inconclusivos**”, será apresentado os possíveis motivos que levaram ao resultado de “Dados Inconclusivos”.

Caso o cidadão clique em “**Realizar nova solicitação**” será direcionado para o preenchimento dos dados.

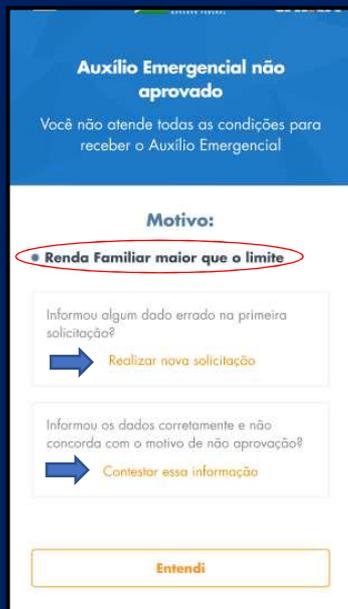


Caso 2 – Não Aprovado

1. Caso a solicitação do cidadão tenha como resultado “**Auxílio Emergencial não aprovado**”, será apresentado o **motivo do indeferimento** e o cidadão terá 3 opções:

- **Acatar o resultado**, caso ele concorde que de acordo com a análise do Governo Federal ele não atende todas as condições para receber o Auxílio Emergencial.
- **Realizar nova solicitação** caso entenda que foi informado algum dado errado na primeira solicitação.
- **Contestar o resultado**, caso ele entenda que informou os dados corretamente e não concorda com o motivo da não aprovação.

Atenção: Não são todos os motivos de indeferimento que permitem realizar uma contestação ou nova solicitação. Caso o trabalhador faça a contestação do resultado, não será possível fazer uma nova solicitação.



2. Para realizar a contestação o cidadão deverá clicar em **“Contestar essa informação”** e, caso tenha certeza de que o motivo da não aprovação deva ser realizado, clicar em **“Continuar”**, conforme telas abaixo.



3. Em seguida será apresentada uma tela com os motivos que levaram a não aprovação da solicitação do cidadão e caso ele afirme, perante a lei, que a informação apresentada não corresponde a sua situação atual, deverá clicar em **“Continuar”**, conforme tela abaixo:

Contestação da não aprovação do Auxílio Emergencial

Leia atentamente as informações abaixo

Você está apresentando uma contestação da não aprovação do Auxílio Emergencial, pelo motivo de:

- Renda familiar maior que R\$3.135,00.

Nesse caso, você afirma, perante as penas da lei, que essa informação não corresponde a sua situação atual.

Você tem certeza que deseja continuar?

Voltar

Continuar

4. Na próxima tela, serão apresentadas informações ao cidadão, para leitura atenta e em seguida marcação dos itens solicitados no final da página, declarando que não se enquadra na condição apresentada pelo indeferimento.

Contestação da não aprovação do Auxílio Emergencial

Leia atentamente as informações abaixo

Eu, **Adriano Caetano Mattos**, declaro, para os devidos fins de direito, sob as penas da lei, que as informações aqui prestadas para solicitar o Auxílio Emergencial, relacionados abaixo, são verdadeiras e autênticas [fieis a verdade e condizentes com a realidade atual].

Fico ciente através deste documento que a falsidade desta declaração configura crime passível de apuração na forma da Lei.

Fico ciente também que sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis, o trabalhador que prestar declarações falsas ou utilizar qualquer outro meio ilícito para indevidamente ingressar ou se manter como beneficiário do auxílio emergencial, será obrigado a ressarcir os valores recebidos de forma indevida.

autênticas [fieis a verdade e condizentes com a realidade atual].

Fico ciente através deste documento que a falsidade desta declaração configura crime passível de apuração na forma da Lei.

Fico ciente também que sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis, o trabalhador que prestar declarações falsas ou utilizar qualquer outro meio ilícito para indevidamente ingressar ou se manter como beneficiário do auxílio emergencial, será obrigado a ressarcir os valores recebidos de forma indevida.

Eu não me enquadro na condição: "Possui renda formal"

Eu não me enquadro na condição: "Possui renda formal"

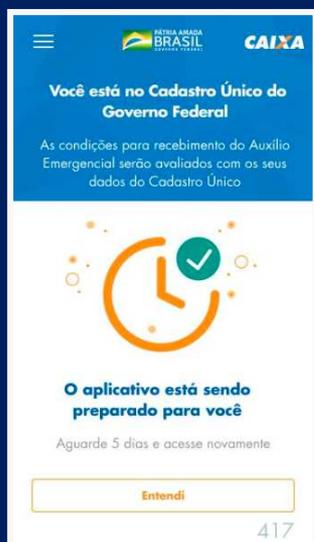
Voltar

Continuar

5. Por fim, será apresentada uma tela informando que a contestação está em **análise** e que o acompanhamento do resultado deverá ser realizado pelo próprio **APP ou Site da Caixa**, não devendo o cidadão comparecer a uma agência Caixa ou qualquer outro local para informações sobre esse resultado.



Telas que podem ser apresentadas pelo APP Auxílio Emergencial ou Site da Caixa



Essa tela estava sendo apresentada para os trabalhadores que já estavam inseridos no Cadastro Único. No entanto, não está mais sendo apresentada pelo APP e foi substituída pela tela abaixo.



Essa tela informa que o trabalhador já está incluído do Cadastro Único do Governo Federal, que seus dados estão sendo avaliados e que não é preciso ele realizar nenhum cadastramento, apenas aguardar o resultado consultando em Acompanhar solicitação no aplicativo ou site da Caixa.



Essa tela informa que a solicitação do Auxílio Emergencial, para o CPF informando, já foi realizado. Aguardar e acompanhar pelo aplicativo em Acompanhar solicitação.



Essa tela informa que os dados inseridos não foram encontrados ou não conferem com os dados da Receita Federal. Nesse caso o trabalhador precisa conferir se está digitando os dados corretamente e verificar na página da Receita Federal que dados estão divergentes.



Essa tela informa que o CPF informando não foi localizado na base de maiores de 18 anos ou não conferem com os dados da Receita Federal. Nesse caso o cidadão precisa conferir se está digitando os dados corretamente e verificar na página da Receita Federal que dados estão divergentes.



Essa tela informa que o número de telefone inserido no momento do cadastramento já foi informado em outra solicitação. Só é possível utilizar o número de telefone para uma solicitação do auxílio, pois vincula o número ao CPF informado.



Essa tela informa que o trabalhador já está incluído no grupo do Programa Bolsa Família, que seus dados estão sendo avaliados e que não é preciso ele realizar nenhum cadastramento. Tem que aguardar o resultado e consultar em [Acompanhar solicitação](#) no aplicativo ou site da Caixa.



Essa tela informa que o trabalhador não atende aos critérios para recebimento do Auxílio Emergencial. Neste caso, não será possível contestar o resultado ou fazer uma nova solicitação.