



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

OFÍCIO SEI N° 255/2020/ME

Brasília, 10 de junho de 2020.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada SORAYA SANTOS  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados

**Assunto: Requerimento de Informação.**

Senhora Primeira-Secretária,

Refiro-me ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 1209, de 05.05.2020, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 385/2020, de autoria do Senhor Deputado IVAN VALENTE, que solicita “informações sobre o planejamento e o cronograma de pagamento do Auxílio Emergencial pela Caixa Econômica Federal”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do parlamentar, o DESPACHO FAZENDA-ASPAR (8276595), da Secretaria Especial de Fazenda, e o Despacho SEDGG-DIRVM (7903198), da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

PAULO GUEDES

Ministro de Estado da Economia



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Nunes Guedes**,  
**Ministro de Estado da Economia**, em 12/06/2020, às 09:58, conforme  
horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº  
8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8559839** e o código CRC **DC5E7AE7**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco P, 5º andar - Plano Piloto

CEP 70.048-900 - Brasília/DF

+55 (61) 3412-2524 - e-mail [gabinete.ministro@fazenda.gov.br](mailto:gabinete.ministro@fazenda.gov.br)

Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o processo nº 12100.102116/2020-95.

SEI nº 8559839

Brasília, 05 de maio de 2020.

Ao Senhor  
**PAULO SPENCER UEBEL**  
Secretário Especial  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Ministério da Economia  
Esplanada dos Ministérios, Bloco "K"  
70040-906 – Brasília/DF

Assunto: **Requerimento de Informação – RIC 385/2020.**  
Ref.: **OFÍCIO SEI N. 99242/2020/ME, de 23 de abril de 2020.**

Senhor Secretário Especial,

1. Cumprimentando-o, cordialmente, em atenção ao OFÍCIO SEI N. 99242/2020/ME, a DATAPREV vem, manifestar o que segue.

2. Inicialmente, informa que é responsável pelo suporte tecnológico ao Governo Federal na identificação das famílias elegíveis a serem atendidas pelo auxílio emergencial instituído pela Lei nº. 13.982/2020, devido à pandemia da Covid-19.

3. Esclarece que foi firmado o contrato administrativo nº. 12/2020, com o Ministério da Cidadania e, nesse processo, atuando na condição de parceira tecnológica do Governo Federal, a DATAPREV tem a missão de identificar, entre os mais de 200 milhões de brasileiros, aqueles que atendem os critérios de elegibilidade definidos pela União a terem reconhecido seu direito a receber o referido auxílio emergencial. Cabe destacar, porém, que todo o trabalho é coordenado pelo Ministério da Cidadania.

4. O público elegível ao auxílio emergencial está subdividido em três grupos. O Grupo 1 é composto pelos microempreendedores individuais (MEIs), contribuintes individuais (CIs) e trabalhadores informais, que têm realizado o seu cadastro pela plataforma criada especificamente para o Auxílio Emergencial. O Grupo 2, por sua vez, por cidadãos inscritos no Cadastro Único do Governo (CadÚnico) beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF). O Grupo 3, por fim, é composto por aqueles inscritos no Cadastro Único do Governo (CadÚnico) e não beneficiários do PBF.

5. Para o processamento da identificação referida, foi estabelecido o seguinte fluxo:

5.1 - 1<sup>a</sup>. Etapa – Para o Grupo 1, a Caixa Econômica Federal – CEF encaminha os dados para a DATAPREV; e para os Grupos 2 e 3, o Ministério da Cidadania disponibiliza para a Empresa os dados do CadÚnico.

5.2 - 2<sup>a</sup>. Etapa – A DATAPREV, com base nas regras definidas pelo Ministério da Cidadania, identifica aqueles elegíveis ao recebimento do benefício emergencial.

5.3 - 3<sup>a</sup>. Etapa – O Ministério da Cidadania reconhece o direito ao auxílio a partir do público elegível identificado pela DATAPREV, sendo que em caso de necessidade de procedimento de ajuste, o Ministério solicita novo processamento das bases de dados para identificação do público elegível pela DATAPREV. Uma vez homologadas as informações geradas e reconhecido o direito pelo Ministério da Cidadania, referido Ministério solicita o envio das informações daqueles que tiveram seu direito reconhecido para a Caixa Econômica Federal.

5.4 - 4<sup>a</sup>. Etapa – A DATAPREV envia as informações à Caixa para fins de processamento do pagamento.

6. O reconhecimento do direito pelo Ministério da Cidadania é realizado em lotes, a partir da identificação de grupos elegíveis ao benefício por meio do cruzamento dos dados recebidos pela DATAPREV, provenientes do Ministério da Cidadania e da CEF, com aqueles constantes das bases sob a gestão da DATAPREV, objetivando a identificação da elegibilidade dos cidadãos.

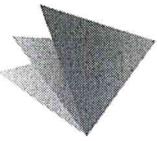
7. Dentre os sistemas utilizados pela DATAPREV para o cruzamento de dados, destaca-se o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) – responsável por mais de 33 bilhões de registros. O CNIS é uma plataforma social e funciona como ecossistema de dados, sistemas e processos. Conta com informações do Ministério da Cidadania e do Ministério da Economia, por meio das secretarias especiais de Previdência e Trabalho; da Receita Federal, do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), entre outras.

8. Para garantir a efetividade de uma operação dessa magnitude, a empresa conta com infraestrutura robusta e datacenters com certificação internacional Tier 3, além de equipe de especialistas experientes no processo de verificação dos dados relativos aos benefícios previdenciários e assistenciais.

9. Necessário ressaltar, no entanto, a complexidade deste cruzamento de informações diante dos diversos cenários apresentados pelos normativos legais.

10. Para realizar a identificação dos elegíveis a terem o direito ao auxílio reconhecido pela União, a DATAPREV, além de obedecer às especificidades de cada grupo e atender os critérios de elegibilidade da Lei nº. 13.982, de 2 de abril 2020, precisou definir, em conjunto com o Ministério da Cidadania, as regras a serem implementadas tecnologicamente para a validação dos dados. Estas regras estão sendo amadurecidas ao longo do processo, o que demanda análises específicas para cada lote, com vistas, inclusive, à mitigação de riscos de pagamentos indevidos.

11. Assim, em que pesem as imposições advindas da COVID 19, os especialistas da DATAPREV, atuando remotamente em regime de teletrabalho, em 14 dias após a publicação da Lei, desenvolveram três sistemas de conferência automática de informações para realizar a indicação dos beneficiários do auxílio emergencial, bem como executaram, desde o início do processo de análise, que começou no dia 3 de abril, até o dia 30 de abril de 2020, o processamento de 96,9 milhões de requerimentos. Em média, foram



## DATAPREV

OFÍCIO N. 118/2020/CGPR/PR

3,5 milhões de análises diárias e 4,9 milhões de cadastros por dia útil. Cabe pontuar, inclusive, que os grupos 2 e 3 (CadÚnico e Bolsa Família) já foram 100% processados.<sup>1</sup>

12. Fato é que a DATAPREV já identificou 50,52 milhões de cidadãos, por meio de seus CPFs, elegíveis a terem seu direito ao auxílio emergencial reconhecido pelo Governo Federal, benefício este destinado à população mais vulnerável do País. Do total de CPFs identificados, 20,52 milhões pertencem ao Grupo 1, composto pelos microempreendedores individuais (MEIs), contribuintes individuais (CIs) e trabalhadores informais, que concluíram seu cadastro no aplicativo Caixa Auxílio Emergencial ou portal da Caixa Econômica Federal. Os outros 19,2 milhões são do Grupo 2, composto pelos inscritos no CadÚnico e beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF); e 10,8 milhões fazem parte do Grupo 3, composto pelos inscritos no CadÚnico e não beneficiário do PBF.<sup>2</sup>

13. O que se vê, portanto, é que apesar da complexidade do processo, a DATAPREV vem realizando o processamento de dados exigido, cumprindo as obrigações a ela estipuladas de modo regular e, inclusive, no intuito de facilitar o acesso de informações aos cidadãos, a DATAPREV desenvolveu uma aplicação para o Ministério da Cidadania, de forma a permitir a consulta no andamento das solicitações, por meio de um site específico (<http://cidadania.gov.br/consultaauxilio>).

14. Frise-se que a todas as equipes especializadas dessa Empresa Pública estão envidando esforços e atuando de forma a garantir a maior presteza possível nas respostas às solicitações de Auxílio Emergencial encaminhadas pelos Órgãos, especialmente, tendo em vista o cenário que se apresenta nesse momento de Pandemia e de calamidade pública que atinge o país.

15. Necessário salientar, por fim, que as informações ora prestadas se restringem ao desempenho da DATAPREV no processo de identificação do público elegível para o Auxílio Emergencial, uma vez que o processo é composto por várias etapas e diferentes atores.

16. Aproveita-se a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para dirimir dúvidas eventualmente remanescentes.

Respeitosamente,

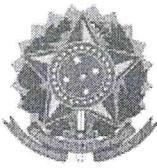
VALTER VINICIUS  
DE FREITAS  
BERNARDES  
BORGES:01298265614  
614

Assinado de forma digital  
por VALTER VINICIUS DE  
FREITAS BERNARDES  
BORGES:01298265614  
Dados: 2020.05.05  
10:08:08 -03'00'

VINÍCIUS BERNARDES BORGES  
Coordenador-Geral do Gabinete da Presidência

<sup>1</sup> Do total homologado, até o dia 30 de abril de 2020, dos três grupos (97 milhões de cadastros), 50,5 milhões foram classificados pelos órgãos como elegíveis, ou seja, atenderam aos critérios prescritos na legislação. Já 32,8 milhões foram considerados inelegíveis e 13,7 milhões estão inconclusivos – ou seja, necessitam de complemento, pois apresentaram alguma inconsistência cadastral.

<sup>2</sup> Dados referentes ao dia 30 de abril de 2020.



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Diretoria

## DESPACHO

Processo nº 12100.102116/2020-95

À ASPAR

Em atenção ao Despacho GMF-DAAD (7689802), encaminho, para ciência e adoção das providências subsequentes, manifestação exarada pela DATAPREV (7883281), anexada ao processo 12100.102440/2020-11, acerca do Requerimento de Informação nº 385, de 2020.

Ratifico, ainda, os termos do Despacho 7779827, no sentido de que as Secretarias Finalísticas vinculadas a esta Secretaria Especial não possuem competência para se manifestar nos autos.

**PAULO ANTONIO SPENCER UEBEL**

Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Antonio Spencer Uebel, Secretário(a) Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital**, em 06/05/2020, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7903198** e o código CRC **2F72EB22**.



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

**DESPACHO**

Processo nº 12100.102116/2020-95

À ASPAR,

Restituímos os autos, tendo em vista a ausência de competência para tratamento da questão pelas secretarias finalísticas desta SEDGG, conforme despachos da SGP (7715288) e da SGD (7750542).

Ressalto que encaminhamos o Ofício 99242 (7710561), visando coletar informações sob a responsabilidade da DATAPREV, cuja resposta será oportunamente anexada ao processo.

Brasília, 28 de abril de 2020.

Documento assinado eletronicamente  
VANESSA RODRIGUES MACEDO  
Diretora de Programa



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Rodrigues Macedo, Diretor(a)**, em 28/04/2020, às 19:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7779827** e o código CRC **B895ACF3**.



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Fazenda  
Assessoria Parlamentar

## DESPACHO

Processo nº 12100.102116/2020-95

**RIC 385/2020 - Requer ao Ministro de Estado da Economia informações sobre o planejamento e o cronograma de pagamento do Auxílio Emergencial pela Caixa Econômica Federal.**

À Assessoria para Assuntos Parlamentares,

Em atenção ao Despacho GME-CODEP (7689802), encaminho resposta desta Secretaria Especial de Fazenda conforme manifestação da Caixa Econômica Federal contida no Ofício 76/2020/CAIXA (8268803).

Brasília, 26 de maio de 2020.

Documento assinado eletronicamente

JULIO CESAR COSTA PINTO

Secretário Especial Adjunto de Fazenda, substituto



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Costa Pinto, Secretário(a) Especial Adjunto(a) de Fazenda Substituto(a)**, em 27/05/2020, às 22:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8276595** e o código CRC **8463F228**.

Presidência  
SBS - Quadra 04 Lote 3/4  
21º Andar  
70.070-140 - Brasília - DF

Ofício nº 0076/2020/CAIXA #PÚBLICO

Brasília, 20 de maio de 2020

A Sua Excelência o Senhor  
Paulo Roberto Nunes Guedes  
Ministro de Estado da Economia  
Gabinete do Ministro da Economia - Esplanada dos Ministérios, Bloco P  
70.048-900 – Brasília/DF

**Assunto: Requerimento de Informação nº 385/2020**

Senhor Ministro,

1. Reportamo-nos ao Despacho, recepcionado em 07/05/2020, por meio do qual esse Ministério encaminhou o Requerimento de Informação (RIC) nº 385/2020, de autoria do Deputado Federal Ivan Valente (PSOL-SP), que “Requer ao Ministro de Estado da Economia informações sobre o planejamento e o cronograma de pagamento do Auxílio Emergencial pela Caixa Econômica Federal”.

2. Inicialmente, apresentamos algumas considerações a respeito da situação de crise mundial devido à pandemia do Covid-19 e do papel da CAIXA na operação do Auxílio Emergencial.

2.1 O mundo está diante de uma gravíssima crise de saúde pública decorrente do Covid-19, que exige a implementação de um conjunto de medidas para enfrentamento da emergência que se instalou.

2.2 Assim, dentre as diversas medidas adotadas pelo Governo Federal cita-se a publicação da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 e a regulamentação, pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, que tratam da ampliação dos serviços públicos e das atividades essenciais.

2.3 De mesma forma, a fim de conter a velocidade de disseminação do Covid-19, vários estados e municípios brasileiros adotaram medidas de restrição da circulação de pessoas, sendo que tais medidas acabaram por resultar em limitação ou até a suspensão de atividades econômicas.

2.3.1 Essas restrições atingiram em especial os extratos mais vulneráveis da sociedade brasileira, como trabalhadores informais e desempregados, sendo de fundamental relevância a tomada de medidas por parte do Governo Federal voltadas a viabilizar a subsistência dessas pessoas.



2.4 Nesse contexto ímpar de urgências e em consonância com as necessidades da população mais carente, foi publicada, em 2 de abril de 2020, a Lei nº 13.982/2020 (oriunda da aprovação do PL nº 1066/2020 pelo Congresso Nacional), a qual estabeleceu o Auxílio Emergencial.

2.4.1 O legislador estabeleceu pela Lei supracitada, em síntese, o seguinte:

- I. Regras gerais para a concessão do auxílio emergencial;
- II. A operacionalização e o pagamento por instituições públicas federais;
- III. A autorização para que pagamentos sejam realizados por meio de conta do tipo poupança social digital;
- IV. Que os trabalhadores não inscritos no Cadastro Único devem fazer a auto declaração por meio de plataforma digital para se candidatarem ao benefício.

2.4.2 Conforme foi estabelecido no § 12 do artigo 2º da referida lei, o Poder Executivo regulamentou o auxílio emergencial por meio do Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020.

2.4.3 Por seu turno, o Ministério da Cidadania, gestor do auxílio emergencial, regulamentou os procedimentos de que trata o Decreto nº 10.316/2020 por meio da Portaria nº 351, de 7 de abril de 2020.

2.4.3.1 As definições sobre elegibilidade do benefício foram detalhadas no decreto, que também trouxe os conceitos dos termos, expressões usadas na lei e as competências dos ministérios envolvidos, no âmbito da administração pública direta.

2.5 Considerada a situação de gravosa necessidade imposta pela pandemia, o Ministério da Cidadania solicitou apreciação acerca do interesse da CAIXA em operacionalizar o Auxílio Emergencial, estabelecido por meio do Art. 2º da Lei nº 13.982/2020.

2.6 Em resposta, a CAIXA manifestou interesse na operação do Auxílio Emergencial, apresentando sua avaliação do tema e sua vasta experiência na transferência de benefícios sociais aos trabalhadores.

2.6.1 Dessa forma, a CAIXA se colocou, mais uma vez, como parceira de primeira hora do Governo Federal e da sociedade brasileira a fim de viabilizar, no menor tempo possível, que o benefício proposto alcançasse os cidadãos contemplados pelos critérios previstos na referida Legislação.

2.7 No tocante ao assunto, cumpre esclarecer que a CAIXA, por meio de contrato de prestação de serviços celebrado com a União, por intermédio do Ministério da Cidadania, atua como Agente Pagador do Auxílio Emergencial, sendo, também, responsável pela disponibilização da plataforma digital de cadastramento.

2.7.1 Nesse sentido, após a realização dos cadastros por meio da plataforma digital disponibilizada pela CAIXA, as informações inseridas pelos cidadãos são disponibilizadas à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), responsável pela avaliação e cruzamento das informações, de forma que, a partir dos critérios de elegibilidade definidos na legislação vigente, seja realizada a concessão do benefício, se for o caso.



2.7.2 Posteriormente, a CAIXA recebe arquivo processado pela DATAPREV contendo a relação de beneficiários aprovados e executa o pagamento.

3. Assim, pelos motivos acima expostos e, tendo em vista as competências estabelecidas pelo Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, esclarecemos que a CAIXA não dispõe de informações para se pronunciar sobre a seguinte solicitação: “1) Encaminhar cópia integral do planejamento e do cronograma estabelecido pelo Governo Federal para o pagamento do Auxílio Emergencial instituído pela Lei nº 13.982, de abril de 2020”.

4. Com relação à solicitação contida no item “2) Encaminhar relatório sobre o número de pessoas que receberam o Auxílio Emergencial por dia e pela primeira vez, desde o início do seu pagamento, bem como relatório daquelas que o receberam pela segunda vez”, temos a informar que:

4.1 Nas planilhas abaixo estão listadas as quantidades de beneficiários que receberam a primeira parcela até o dia 09/05/2020, separados por data, desde o início do pagamento.

Data	Quantidade
08/04/2020	435.957
09/04/2020	2.073.575
12/04/2020	272.918
13/04/2020	76.416
14/04/2020	535.246
15/04/2020	1.568.968
16/04/2020	4.146.799
17/04/2020	8.025.423
19/04/2020	70
20/04/2020	6.631.933
21/04/2020	238
22/04/2020	5.530.526
23/04/2020	2.699.636
24/04/2020	3.742.373
27/04/2020	5.138.565
28/04/2020	1.920.187
29/04/2020	3.423.540
30/04/2020	2.791.099
<b>Total em abril/2020</b>	<b>49.013.469</b>



Data*	Quantidade
01/05/2020	16
04/05/2020	857.109
05/05/2020	73.409
06/05/2020	323.409
07/05/2020	31.009
08/05/2020	197.926
09/05/2020	5
<b>Total* em maio/2020</b>	<b>1.482.883</b>

\*pagamentos até 09/05/2020

4.2 Até a presente data, não teve início o calendário para pagamento da segunda parcela do benefício, portanto, esclarecemos que nenhum beneficiário recebeu, até esta data, a segunda parcela do Auxílio Emergencial.

5. No tocante aos questionamentos 3, 4, 5, 6 e 7, descritos a seguir, esclarecemos que a CAIXA não dispõe de informações para se pronunciar pelos motivos expostos nos itens 2 e seguintes e item 3 deste ofício.

“3) Encaminhar cópia integral do processo que determinou o pagamento da segunda parcela do benefício antes da conclusão do atendimento daquelas pessoas que o solicitaram pela primeira vez”.

“4) Encaminhar relatório com o número de pessoas que tiveram o pedido do Auxílio Emergencial indeferido, especificando os principais motivos para seu indeferimento”.

“5) Qual o quantitativo de pessoas que ainda aguardam o recebimento do Auxílio Emergencial pela primeira vez e quais são os motivos para o atraso em seu pagamento?”.

“6) Qual a evolução do saldo da conta utilizada para o pagamento do Auxílio Emergencial? O atraso na concessão dos benefícios é decorrente da falta de recursos humanos, tecnológicos, financeiros ou orçamentários?”.

“7) Que medidas o Ministério da Economia está adotando para resolver o problema do atraso e para regularizar o atendimento da população?”.

6. Sobre o questionamento número “8) A Caixa Econômica Federal, o Dataprev e Ministério da Economia possuem recursos humanos suficientes para fazer frente à demanda de atendimento da população que busca o Auxílio Emergencial? Que medidas estão sendo adotadas para fortalecer a instituição e assegurar o atendimento da população?”, no que compete à CAIXA, temos a informar que:

6.1 Para garantir o funcionamento das Agências e Pontos de Atendimento (PA), foi autorizado o remanejamento de pessoas entre as unidades de um mesmo município para suprir a demanda das que apresentam maior volume de atendimento, sendo alocados mais de 3.000 empregados e colaboradores oriundos de áreas administrativas como reforço na rede de Agências da CAIXA.



6.1.1 Também foram contratados mais de 3.100 novos vigilantes e aumentado o número de recepcionistas para reforçar a orientação ao público e manter os protocolos já implementados para garantir a saúde de todos. Foram disponibilizados cinco caminhões-agência para atendimento em locais com maior necessidade e foram firmadas parcerias com mais de 1.100 prefeituras para auxiliar no atendimento à população e divulgação de informações.

6.1.2 Assim sendo, considerando as medidas de controle e contenção necessárias para responder à situação instalada e visando a segurança de clientes, empregados e colaboradores, entendemos que o quantitativo de empregados e colaboradores estabelecido é adequado para fazer frente à demanda de atendimento do pagamento Auxílio Emergencial, neste momento.

6.2 Para fortalecer a instituição e assegurar o atendimento da população, informamos que a CAIXA tem adotado as medidas de apoio à população mais carente, que exigiram a implementação de uma operação de cadastramento e pagamento sem precedentes na história do país, resultando no maior programa de inclusão bancária e digital já realizado.

6.2.1 Em apenas duas semanas foi criada toda estrutura para permitir o cadastro dos beneficiários e pagamento do auxílio emergencial do governo federal, com a abertura automática de conta social, que pode ser movimentada pelo cidadão por meio do aplicativo CAIXA Tem.

6.2.1.1 Vale lembrar que quem optou por receber o crédito em poupança da CAIXA pode movimentar o valor digitalmente pelo *Internet Banking* ou mesmo utilizando o cartão de débito em suas compras.

6.3 Além das medidas citadas, destacamos, a seguir, outras ações que foram realizadas:

- Os beneficiários do Bolsa Família elegíveis para receber o auxílio receberam o crédito no mesmo calendário e na mesma forma do benefício regular;
- Foi disponibilizada toda a rede física de atendimento, seja por meio de seus canais parceiros - Lotéricas e Correspondentes CAIXA AQUI ou sua rede física de Agências, Postos de Atendimento (PA), equipamentos de autoatendimento, que estão à disposição dos clientes para atendimento às suas necessidades em todo o território nacional;
- Foi disponibilizado canal exclusivo de atendimento sobre o auxílio emergencial por meio da central telefônica 111;
- O horário de abertura de todas as Agências da CAIXA no Brasil, passou a ser das 8:00h às 14:00h;
- Foi determinada a abertura de mais de 800 agências aos sábados, nos dias 25/04, 02/05 e 09/05, e no feriado de 21/04, para atendimento exclusivo aos beneficiários do Auxílio Emergencial; e
- Para reforço da rede instalada foram direcionados 05 caminhões agência itinerantes também para atendimento exclusivo do Auxílio Emergencial.

6.3.1 Ressaltamos que, durante o período de pandemia, as Agências e PAs tem realizado apenas serviços à população definidos como essenciais, listados a seguir:

- Saque em espécie;
- Saque de benefício INSS sem cartão e senha;
- Saque de FGTS sem cartão e senha;



- Saque de Seguro Desemprego ou Defeso sem cartão e senha;
- Saque de Bolsa Família sem cartão e senha;
- Liberação de PIS/Abono sem cartão e senha;
- Desbloqueio de cartão e senha; e
- Saque de Conta Salário ou Conta Corrente/Poupança com crédito de salário sem cartão e senha.
- Pagamento de prêmio de Loteria
- Pagamento de RPV e Precatórios

6.4 As medidas relatadas demonstram que a CAIXA tem envidado todos os esforços para otimizar e acelerar o atendimento em seus canais físicos e digitais, estando devidamente alinhada ao Decreto nº 10.282/2020, que regulamenta as disposições da Lei nº 13.979/2020 para disciplinar as medidas de controle da pandemia.

7. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

Respeitosamente,

TATIANA THOME DE  
OLIVEIRA:93183674068

Assinado de forma digital por TATIANA  
THOME DE OLIVEIRA:93183674068  
Dados: 2020.05.22 17:36:31 -03'00'

TATIANA THOMÉ DE OLIVEIRA  
Vice-Presidente - Interina  
Governo

PAULO HENRIQUE  
ANGELO  
SOUZA:64958094253

Assinado de forma digital por  
PAULO HENRIQUE ANGELO  
SOUZA:64958094253  
Dados: 2020.05.25 20:08:08 -03'00'

PAULO HENRIQUE ÂNGELO SOUZA  
Vice-Presidente  
Rede de Varejo

