

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

OFÍCIO SEI Nº 260/2020/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 375/2020, de autoria do Senhor Deputado ALIEL MACHADO, que solicita “informações aos Excelentíssimos Ministros de Estado, Sr. Paulo Roberto Nunes Guedes, da Economia, e Sr. Onyx Lorenzoni, da Cidadania, bem como informações ao Presidente da Caixa Econômica Federal, Sr. Pedro Guimarães, acerca do atraso do pagamento do auxílio emergencial previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, bem como acerca da demora do Governo Federal em analisar e, posteriormente, aprovar o cadastro do cidadão que pretende receber o referido auxílio”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do parlamentar, o Despacho FAZENDA-ASPAR (8295141), da Secretaria Especial de Fazenda, e o Ofício Nº 634/2020-RFB-GABINETE (8058927), da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

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, informando o código verificador **8569868** e o código CRC **16FEAD03**.

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

Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o processo nº 12100.101977/2020-56.

SEI nº 8569868



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Fazenda
Assessoria Parlamentar

DESPACHO

Processo nº 12100.101977/2020-56

Documento: Requerimento de Informação RIC nº 375/2020 (7623754)

Demandante: Deputado Federal Aliel Machado

À Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares,

Refiro-me ao Requerimento de Informação RIC nº 375/2020 (7623754), encaminhado por meio do Ofício nº 1209/2020-1ªSEC/RI/E (8074715), de 05/05/2020, que versa sobre as razões de atraso no pagamento do auxílio emergencial estabelecido pela Lei nº 13.982, de 18 de outubro de 2019, para encaminhar manifestação da Caixa Econômica Federal sobre o assunto, por meio do Ofício nº 0075/2020/CAIXA (8254691), de 20/05/2020.

Anexo:

I - Ofício nº 0075/2020/CAIXA (8254691), de 20/05/2020

Brasília, 27 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 22:51, 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, informando o código verificador **8295141** e o código CRC **A92C3AB9**.



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA

URGENTE



Receita Federal

Ofício nº 634/2020 – RFB/Gabinete

Brasília, 13 de maio de 2020.

Ao Senhor
Roberto Gondim Eickhoff
Gerente de Projetos da Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares
Esplanada dos Ministérios, Ministério da Economia – Bloco P, 5º Andar
70048-900 - Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informações nº 375, de 2020, que solicita informações acerca do atraso do pagamento do auxílio emergencial previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, bem como acerca da demora do Governo Federal em analisar e, posteriormente, aprovar o cadastro do cidadão que pretende receber o referido auxílio. Referência: 12100.101977/2020-56.

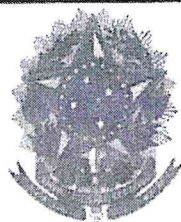
Senhor Gerente de Projetos,

Encaminho anexa, para apreciação e demais providências, a Nota Cocad nº 41, de 4 de maio de 2020, elaborada pela Coordenação-Geral de Gestão de Cadastros desta Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, que analisou o requerimento em epígrafe.

Atenciosamente,

Assinado digitalmente
JOSÉ BARROSO TOSTES NETO
Secretário Especial da Receita Federal do Brasil

Gabinete do Secretário Especial da Receita Federal do Brasil
Esplanada dos Ministérios, Ed. Sede do Ministério da Economia, Bl. P, 7º andar, CEP 70048-900 – Brasília-DF
www.rfb.gov.br



Ministério da Fazenda

PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO

O Ministério da Fazenda garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 e da Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012.

Documento produzido eletronicamente com garantia da origem e de seu(s) signatário(s), considerado original para todos efeitos legais. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Histórico de ações sobre o documento:

Documento juntado por ANDREA MILANI CONCATTO em 13/05/2020 12:08:00.

Documento autenticado digitalmente por ANDREA MILANI CONCATTO em 13/05/2020.

Documento assinado digitalmente por: JOSE BARROSO TOSTES NETO em 13/05/2020.

Esta cópia / impressão foi realizada por LILIAN ROSE VASQUES ANDRADE em 13/05/2020.

Instrução para localizar e conferir eletronicamente este documento na Internet:

1) Acesse o endereço:

<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>

2) Entre no menu "Legislação e Processo".

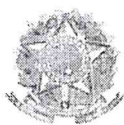
3) Selecione a opção "e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais".

4) Digite o código abaixo:

EP13.0520.21230.QKBO

5) O sistema apresentará a cópia do documento eletrônico armazenado nos servidores da Receita Federal do Brasil.

Código hash do documento, recebido pelo sistema e-Processo, obtido através do algoritmo sha2:
21B11E87D7B1234157C012E39B86C1D3A222BBFD3F5B149502D750C2F238A365



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Receita Federal

Nota/Cocad nº 41, de 04 de maio de 2020.

Interessado: Coordenação-Geral de Auditoria Interna e Gestão de Riscos

Assunto: Despacho AECI-ME, de 20 de abril de 2020 – Processo nº 12100.101977/2020-56 – Requerimento de Informações RIC nº 375/2020 – Atraso do pagamento e demora na análise e aprovação do cadastro do auxílio emergencial.

e-dossiê nº 10265.106358/2020-40

Por intermédio do expediente supracitado, foram requeridas informações acerca do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), as quais seguem abaixo:

2. Qual é o número exato, até a data de hoje, de CPF's suspensos ou pendentes de regularização? O quanto, em porcentagem, esse número representa face ao número total de CPF's regulares?

CPF – Situação Cadastral em 30/04/2020

Situação	Quantidade	%
Regular	223.848.068	95,10%
Suspensa	11.413.315	4,85%
Pendente de Regularização	119.237	0,05%
Total	235.380.620	100%

Fonte: CPF/HQD

3. Dos CPF's suspensos ou pendentes de regularização, quantas foram as pessoas que se cadastraram para o recebimento do auxílio emergencial? Dessas pessoas, quantas já conseguiram regularizar seu CPF até a data de hoje? E quantas pessoas que regularizaram o seu CPF já receberam o pagamento do auxílio emergencial?

A possibilidade de requerer (estando o cidadão com o CPF regular) não garante de per se a concessão do auxílio, pois há verificações outras no âmbito da Caixa Econômica Federal e

do Ministério da Cidadania que podem tornar o cidadão inelegível à ajuda. Ou seja, a concessão ou negação do requerimento do auxílio é dado externo à RFB.

4. Qual é o plano de ação da Receita Federal para proceder o contato com o contribuinte para regularização imediata de seu CPF? Qual será o prazo para que seja apresentado esse plano de regularização detalhado? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o eventual atraso na apresentação de plano de regularização imediata de toda a população brasileira ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?

A situação de epidemia teve seus reflexos em diferentes setores da sociedade e motivou a publicação da Portaria RFB nº 543, de 20 de março de 2020. Dentre os principais impactos sobre o cidadão do ponto de vista do CPF, nesse período, estão o fechamento antecipado dos cartórios eleitorais e as dificuldades de atendimento presencial na Receita Federal (RFB).

Em decorrência da situação de emergência na saúde pública e das dificuldades enfrentadas pelos cidadãos menos favorecidos, a RFB adotou as medidas abaixo relacionadas, visando dar mais celeridade ao processo de regularização dos CPF para fins de prosseguimento no auxílio emergencial:

a) Regularização de ofício de CPF suspensos. Segundo a tabela abaixo, regularizamos cerca de 12 milhões de inscrições no CPF que possuíam inconsistências cadastrais associadas a justiça eleitoral (divergências entre dados na base do TSE e do CPF, ausência de Título de Eleitor, etc.) ou pendências específicas menores (situação antiga de ausência de DAI – Declaração Anual de Isento – e ajustes de redefinição de códigos municipais e de CEP). A primeira lista foi extraída em 10 de abril e a segunda em 12 de abril.

	1ª Lista	2ª Lista	Total
Total de CPF	13.561.668	721.370	14.283.038
Foram regularizados	11.700.150	581.482	12.281.632
Já estavam regulares	1.793.260	139.351	1.932.611
Estavam em outras situações diferentes de suspenso (lista em anexo)	68.258	537	68.795

b) Por fim, foram também regularizados os CPF pendentes por omissão de Declarações sobre a Renda da Pessoa Física (Dirpf) em situações de renda mais baixa e facilitadas as regularizações pelos canais virtuais. Com relação ao primeiro caso, cerca de 500 mil CPF na situação “pendente de regularização” em decorrência da omissão de Dirpf e passíveis de recebimento do auxílio foram re-

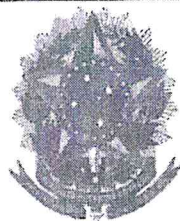
gularizados de ofício. Quanto ao segundo, as alterações e as inscrições de CPF por meio de Caixas Corporativas (e-mail) e pelo Chat RFB foram efetuadas pelas equipes de atendimento.

À consideração superior.

Assinado digitalmente
VALDIMIR BEZERRA DE CASTRO FILHO
Analista Tributário da Receita Federal do Brasil
Chefe da Divisão de Gestão do Cadastro de Pessoas Físicas

Aprovo a Nota. Encaminhe-se ao Gabinete da Subsecretaria de Arrecadação, Cadastros e Atendimento da Receita Federal do Brasil, para os devidos encaminhamentos.

Assinado digitalmente
CLOVIS BELBUTE PERES
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador Geral de Gestão de Cadastros



Ministério da Fazenda

PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO

O Ministério da Fazenda garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 e da Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012.

Documento produzido eletronicamente com garantia da origem e de seu(s) signatário(s), considerado original para todos efeitos legais. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Histórico de ações sobre o documento:

Documento juntado por ALLAN DO REGO BORGES em 08/05/2020 14:08:00.

Documento autenticado digitalmente por ALLAN DO REGO BORGES em 08/05/2020.

Documento assinado digitalmente por: CLOVIS BELBUTE PERES em 08/05/2020 e VALDIMIR BEZERRA DE CASTRO FILHO em 08/05/2020.

Esta cópia / impressão foi realizada por LILIAN ROSE VASQUES ANDRADE em 13/05/2020.

Instrução para localizar e conferir eletronicamente este documento na Internet:

1) Acesse o endereço:

<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>

2) Entre no menu "Legislação e Processo".

3) Selecione a opção "e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais".

4) Digite o código abaixo:

EP13.0520.21258.CG9H

5) O sistema apresentará a cópia do documento eletrônico armazenado nos servidores da Receita Federal do Brasil.

Código hash do documento, recebido pelo sistema e-Processo, obtido através do algoritmo sha2:
9CDE3D9DFEB83714C6D4522D5891CCA59CA9454CE28CCD5A53CB424041F1078



CAIXA
ECONÔMICA
FEDERAL

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

Ofício nº 0075/2020/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 375/2020

Senhor Ministro,

1. Reportamo-nos ao Despacho, recepcionado em 08/05/2020, por meio do qual esse Ministério encaminha o Requerimento de Informação (RIC) nº 375/2020, de autoria do Deputado Federal Aliel Machado (PSB-PR), que solicita “Informações aos Excelentíssimos Ministros de Estado, Sr. Paulo Roberto Nunes Guedes, da Economia, e Sr. Onyx Lorenzoni, da Cidadania, bem como solicito informações ao Presidente da Caixa Econômica Federal, Sr. Pedro Guimarães, acerca do atraso do pagamento do auxílio emergencial previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, bem como acerca da demora do Governo Federal em analisar e, posteriormente, aprovar o cadastro do cidadão que pretende receber o referido auxílio”.

2. Inicialmente, esclarecemos 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.

2.1 Assim, após a realização dos cadastros por meio da plataforma digital, a CAIXA repassa as informações inseridas pelos cidadãos à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), que realiza a avaliação e o 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.

2.1.1 Após receber o arquivo processado pela DATAPREV e homologado pelo Ministério da Cidadania, contendo a relação de beneficiários aprovados, a CAIXA executa o pagamento.

2.1.2 **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 os questionamentos 1, 2, 3 e 4, descritos a seguir:**



“1) Até a data de hoje, qual o número exato de pessoas que se cadastraram para receber o auxílio pelo site ou app da CEF? Desses pedidos, quantos foram deferidos e indeferidos? Dos auxílios que foram indeferidos, quais foram os fatores determinantes para tal? A situação irregular do CPF pode ser considerada o maior fator de indeferimento? Em qual porcentagem? Dos auxílios que foram deferidos, quantas pessoas já receberam? Existem benefícios deferidos ainda não pagos? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o eventual atraso ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?

2) Até a data de hoje, qual o número de pessoas que recebem o benefício Bolsa Família pelo Governo Federal? Dessas pessoas, qual o número exato que já receberam o auxílio emergencial? Existem beneficiários que ainda não receberam o pagamento do auxílio emergencial? Quais foram os motivos para tais pessoas ainda não terem recebido o auxílio emergencial? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o eventual atraso ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?

3) Até a data de hoje, qual o número de brasileiros cadastrados no CadÚnico? Dessas pessoas, qual o número exato que já receberam o auxílio emergencial? Existem cadastrados que ainda não receberam o pagamento do auxílio emergencial? Quais foram os motivos para tais pessoas ainda não terem recebido o auxílio emergencial? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o atraso ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?

4) Qual é o número exato, até a data de hoje, de CPF's suspensos ou pendentes de regularização? O quanto, em porcentagem, esse número representa face ao número total de CPF's regulares? Dos CPF's suspensos ou pendentes de regularização, quantas foram as pessoas que se cadastraram para o recebimento do auxílio emergencial? Dessas pessoas, quantas já conseguiram regularizar seu CPF até a data de hoje? E quantas pessoas que regularizaram o seu CPF já receberam o pagamento do auxílio emergencial? Qual é o plano de ação da Receita Federal para proceder o contato com o contribuinte para regularização imediata de seu CPF? Qual será o prazo para que seja apresentado esse plano de regularização detalhado? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o eventual atraso na apresentação de plano de regularização imediata de toda a população brasileira ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?”

2.2 De outra parte, o questionamento “5”, por sua vez, apresenta o seguinte teor:

“5) Inúmeros usuários do aplicativo e site relataram as falhas ou inconsistências no sistema operacional utilizado pela CEF para o cadastramento e pagamento do auxílio emergencial desde o dia do lançamento da plataforma. Por que tais falhas ou inconsistência aconteceram desde o início? E por que as falhas ou inconsistências ainda persistem? Quais foram as ações da CEF para a melhoria do sistema até o momento? Qual o plano de ação a CEF adotará para a melhoria do sistema? Qual prazo para implementação? Qual a justificativa legal do Governo Federal para o eventual atraso na apresentação de plano de ação para a melhoria do sistema ante a decretação de estado de calamidade pública e a obrigação legal de pagamento a população afetada?”.

2.2.1 No tocante ao assunto, informamos que o Auxílio Emergencial foi estabelecido pela Lei nº 13.982, em 2 de abril de 2020, aprovada pelo Congresso Nacional.



2.2.1.1 O artigo 2º da referida legislação estabelece as regras gerais para a concessão do auxílio emergencial e define que a operacionalização e o pagamento dar-se-á por instituições públicas federais, autorizando pagamentos por meio de conta do tipo Poupança Social Digital, bem como define que trabalhadores não inscritos no Cadastro Único devem fazer a auto declaração por meio de plataforma digital.

2.3 Dessa forma, para a instrumentalização do Auxílio Emergencial, foram desenvolvidos dois aplicativos, com destinações distintas: um para cadastramento da auto declaração dos cidadãos, chamado “CAIXA Auxílio Emergencial”; e outro destinado à movimentação da Poupança Social Digital, chamado “CAIXA Tem”.

2.3.1 O aplicativo CAIXA Auxílio Emergencial foi concebido com o objetivo de disponibilizar às dezenas de milhões de brasileiros “invisíveis”, não registrados no Cadastro Único, a possibilidade de solicitar o Auxílio Emergencial e foi desenvolvido segundo especificações elaboradas pelo Ministério da Cidadania, gestor da política pública.

2.3.1.1 Assim, no menor tempo possível, dado o estado de emergência, em um processo não presencial pela restrição imposta pela pandemia, a CAIXA se desafiou a especificar, modelar, projetar, desenvolver, homologar e lançar o aplicativo CAIXA Auxílio Emergencial em 10 dias (desde a publicação da legislação até o início efetivo do cadastramento).

2.3.1.2 É importante esclarecer que os dados registrados neste aplicativo são enviados à DATAPREV, que é responsável pelo processamento e análise da elegibilidade do cidadão.

2.3.1.3 Dessa forma, em apenas 15 dias de lançamento chegou-se à marca aproximada de 50 milhões de brasileiros cadastrados com sucesso e, por essa razão, entendemos que esse aplicativo foi de extrema eficiência para o objetivo proposto.

2.3.2 Já o aplicativo “CAIXA Tem” é voltado para movimentação da Poupança Social Digital, permitindo consultas, transferências e pagamentos diversos (água, luz, telefone, boletos, etc.).

2.3.2.1 Esse aplicativo é o mais “leve” do mercado financeiro, sendo cerca de quinze vezes “menor” que os demais aplicativos bancários, possibilitando a utilização em qualquer modelo de *smartphone*.

2.3.2.1 Outro diferencial é a sua usabilidade facilitada, com interações em forma de conversas, justamente para ser mais fácil e popular ao público a que se destina.

2.3.2.2 Por fim, ainda disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio para facilitar o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis.

2.4 Ressalte-se que até 05/maio foram abertas mais de 20 milhões de Poupanças Sociais Digitais, totalmente gratuitas, sendo o maior movimento de inclusão bancária e digital do país.

2.5 No tocante ao assunto, cumpre esclarecer também que o aplicativo CAIXA Tem contempla um serviço financeiro, diferentemente do aplicativo Auxílio Emergencial de cadastro e, por esse motivo, requer questões de autenticação e segurança mais sofisticados, contendo um número de funcionalidades maior e mais complexas, com integrações com os sistemas financeiros e sociais da instituição e até externos.

2.6 Ademais, a situação de momento trouxe um volume concentrado de acessos, acima das expectativas, que provocou, nos períodos de maior concentração, a intermitência momentânea do serviço, embora o aplicativo tenha sido mantido disponível 24 horas pelos 7 dias da semana.

2.6.1 Para se ter uma ideia do volume de acessos, o aplicativo chegou a receber mais de 1 milhão de requisições simultâneas, registrando cerca de 20 milhões de transações ao longo de 24 horas.

2.6.2 A seguir, elencamos outros números de destaque que registram o volume de atendimento com o aplicativo CAIXA Tem, de modo a elucidar melhor a questão vivenciada atualmente:

- Foram realizados 25 milhões de acessos (usuários distintos) nos últimos 15 dias, com volumes diários de aproximadamente:
 - 12 milhões de consultas (conta/saldo/extrato);
 - 25 mil pagamentos de arrecadação;
 - 40 mil emissões de cartão virtual de débito; e
 - 750 mil transferências entre contas da CAIXA e de outros bancos.

2.7 Informamos, ainda, que, desde o lançamento dos aplicativos, a CAIXA realizou ações de melhorias praticamente diárias, tanto nas soluções, quanto na infraestrutura, seja para realizar ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa/Ministério, seja para a otimização do desempenho do serviço.

2.7.1 De modo a elucidar melhor a questão, destacamos, a seguir, as principais melhorias realizadas no aplicativo CAIXA TEM, para aumentar a eficiência de atendimento:

- Ampliação da infraestrutura interna dedicada para os sistemas envolvidos na solução;
- Estruturação da monitoração contínua dos serviços;
- Duplicação da capacidade de atendimento (acessos simultâneos) com o aporte de infraestrutura em nuvem (*cloud computing*);
- Implantação do gerenciador de acessos para priorizar o atendimento aos beneficiários do Programa;
- Otimização do processo de geração do código de autorização (*token*);
- Melhoria contínua das funcionalidades com o objetivo de facilitar o entendimento e a experiência dos usuários; e
- Segregação das funcionalidades de cadastro, saque e transações online para aumentar a eficiência individual e conjunta.

2.8 Além de todas as implementações anteriores, já realizadas, a monitoração e melhoria contínua da solução permanece com dedicação exclusiva de várias equipes e provedores que estão trabalhando em turno integral, inclusive nos finais de semana, para garantir o bom atendimento a “todos os brasileiros”.

2.8.1 Como fruto dessa dedicação, ressaltamos que já está disponível para acesso, nova versão do Aplicativo CAIXA Tem, que, além da alternativa para saque sem cartão, agora possibilita maior número de acessos simultâneos.

2.8.1.1 Essa ampliação da capacidade prevê atendimento aos usuários que não conseguem acesso imediato nos horários de maior utilização, sendo que o gerenciador de acessos (espera virtual) foi configurado para 5 mil usuários por minuto para garantir uma ótima experiência para a utilização do aplicativo. Essa configuração está garantindo a estabilidade do serviço com uma espera média máxima de apenas 1 minuto.

2.9 Registre-se que a CAIXA não deixou de cumprir o seu papel como agente de políticas públicas e parceiro do governo em prol da sociedade brasileira, mantendo sua rede de agências abertas para atendimento de serviços essenciais, viabilizando assim o pagamento do Auxílio Emergencial.

2.9.1 No que diz respeito ao assunto, cumpre informar que diversas agências da CAIXA foram abertas em dias de feriado e aos sábados, com o objetivo de melhor atender a população brasileira, conforme exemplificado a seguir:

- dia 21/04, feriado, (mais de 700 agências);
- dia 25/04, sábado, (mais de 800 agências); e
- dia 02/05, sábado, (mais de 900 agências).

2.9.2 Foi estabelecido calendário de pagamentos, escalonando os grupos para o recebimento do crédito e para a realização de saques com o objetivo de ordenar o fluxo do atendimento, seja na rede de lotéricos e terminais de autoatendimento, seja nas agências que, continuam sendo demandadas por uma parcela do público que exige atendimento presencial.

2.9.3 Os pagamentos iniciaram em 09/04, com os créditos sendo efetuados nas contas dos beneficiários do Cadastro Único (fora do Bolsa Família), que possuíam conta poupança na CAIXA.

2.9.3.1 Para o público do Bolsa Família, foi seguido o calendário original do programa – de 16 a 30/04 – e para os beneficiários que quisessem efetuar saque em espécie, foi estabelecido o seguinte calendário de atendimento:

- 27 de abril – nascidos em janeiro e fevereiro;
- 28 de abril – nascidos em março e abril;
- 29 de abril – nascidos em maio e junho;
- 30 de abril – nascidos julho e agosto;
- 4 de maio – nascidos em setembro e outubro; e
- 5 de maio – nascidos em novembro e dezembro.

2.9.4 Esse conjunto de ações visa garantir mobilidade aos beneficiários no acesso ao benefício de forma segura, organizada e transparente, atendendo às recomendações das autoridades de saúde no contexto da pandemia da COVID-19.

2.9.5 Por fim, demonstramos, a seguir, os resultados alcançados pelo atendimento da CAIXA, com apenas um mês de operação, os quais corroboram para a assertividade das soluções implementadas:

- 52,6 milhões de cadastros recebidos;
- 875,6 milhões de acessos ao site (<https://auxilio.caixa.gov.br>);



- 82,8 milhões de download do app CAIXA | Auxílio Emergencial;
- 89,3 milhões de download do app CAIXA Tem;
- 50,4 milhões de pagamentos realizados;
- R\$ 35,8 bilhões transferidos para a população;
- 20 milhões de contas Poupança Social Digital;
- 161,8 milhões de ligações para a Central 111; e
- 75 milhões de brasileiros com resposta a dúvidas.

3. 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 17:38:34 -03'00'

TATIANA THOMÉ DE OLIVEIRA
Vice-Presidente - Interina
Governo

CLAUDIO
SALITURO:7137
2083715

Assinado de forma digital
por CLAUDIO
SALITURO:71372083715
Dados: 2020.05.25
16:33:52 -03'00'

CLAUDIO SALITURO
Vice-Presidente
Tecnologia Digital

