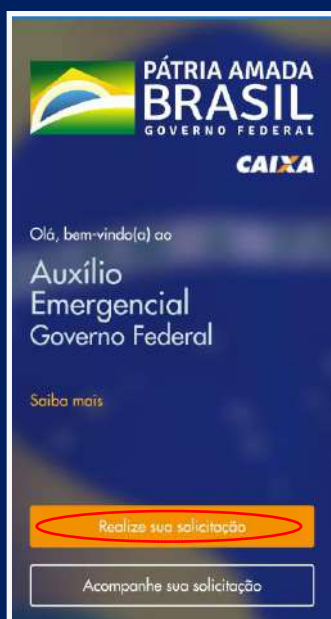


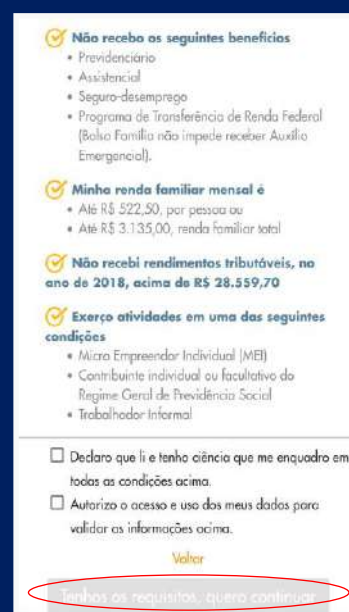
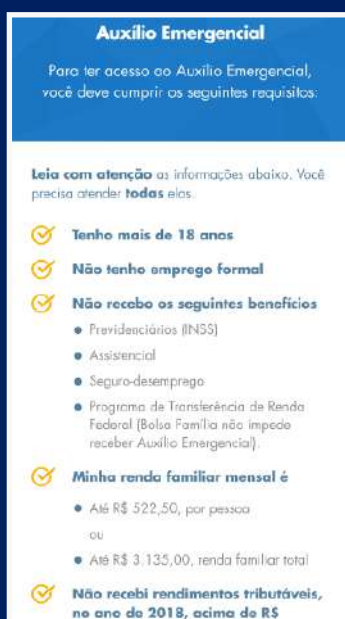
## APP CAIXA | Auxílio Emergencial

### Acesso, solicitação e acompanhamento do benefício pelo APP

1. Para acessar o Aplicativo CAIXA | Auxílio Emergencial o cidadão deverá realizar o download nas lojas Google Play (smartphone com sistema operacional Android) ou AppStore (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 necessário para receber o Auxílio Emergencial e o cidadão 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 cidadão deverá realizar o preenchimento das informações como: **Nome, CPF, Data de Nascimento e Nome da Mãe.**

**Dados do cidadão**

Precisamos de alguns de seus dados. Lembre-se que eles devem ser informados conforme seu cadastro na Receita Federal

Nome  
ex: Andréia da Silva

CPF  
000.000.000-00

Data de nascimento  
ex: 09/04/1990

Nome da Mãe  
ex: Andréia da Silva

Mãe desconhecida

Não sou um robô

Voltar

Continuar

Obs: O CPF precisa estar válido e os dados digitados devem estar exatamente como registrados na Receita Federal. Prestar atenção ao correto preenchimento dos dados.

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

**Celular**

Informe o **seu número** de celular para enviarmos um código de verificação.

Número do celular  
ex: [99] 99999-9999

Qual a operadora do seu telefone?  
Claro

**Atenção**

O número informado abaixo poderá ser utilizado apenas para uma solicitação.

Já recebi o código

Voltar

Continuar

**Validação do código**

Digite o código recebido via SMS enviado para: (61) 99637-7338

Código recebido  
ex: 123-455

O código será enviado em até 10 minutos e possui validade de até 24 horas.

Voltar

Continuar

Obs: O código enviado por SMS tem validade por 24 horas e deverá ser utilizado dentro desse período.

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

O formulário 'Dados complementares' apresenta o seguinte conteúdo:

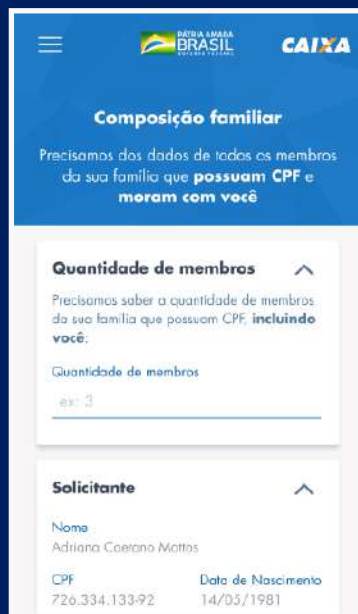
- Logo de PATRULHA AMARELA BRASIL e CAIXA.
- Título: **Dados complementares**
- Subtítulo: Precisamos saber mais algumas informações sobre você.
- Formulário com os seguintes campos:
  - Quanto você ganhava, em médio, por mês? (dropdown menu)
  - Qual a sua atividade profissional? (dropdown menu)
  - Qual a cidade da residência? (dropdown menu) e UF (dropdown menu, com exemplo 'ex: São Paulo' e 'UF').
- Botão 'Voltar' em amarelo.
- Botão 'Continuar' em laranja.

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

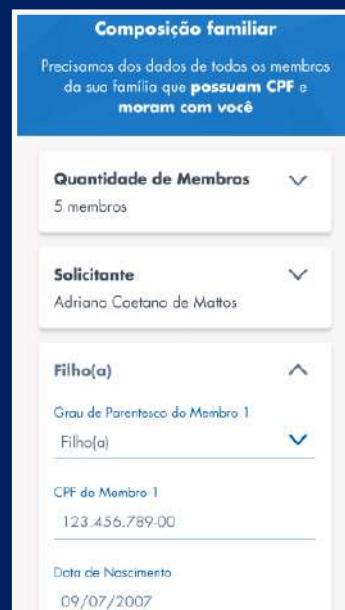
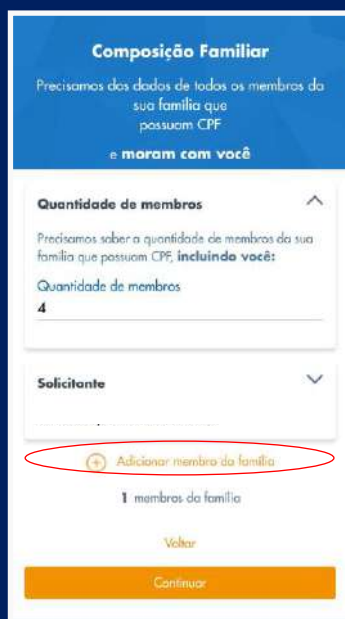
O formulário 'Endereço' apresenta o seguinte conteúdo:

- Título: **Endereço**
- Subtítulo: Estamos quase lá! Agora informe o endereço de residência da família.
- Formulário com os seguintes campos:
  - CEP (ex: 70000-000)
  - UF (dropdown menu)
  - Cidade (dropdown menu)
  - Endereço (ex: Rua Gonçalves)
  - Nº (ex: 999)
  - Complemento (Opcional) (ex: Zona sul)
  - Bairro (ex: Cruzeiro Novo)
- Botão 'Voltar' em amarelo.
- Botão 'Continuar' em laranja.

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

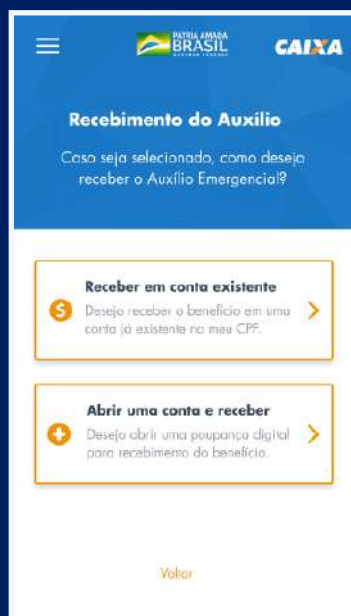


9. Caso o cidadão tenha outros membros em sua família além dele mesmo deverá adicioná-los em **Adicionar membro da família**, um de cada vez, conforme tela abaixo:



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

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



Obs: O cidadão 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 Receber em **conta existente**, o cidadão deverá preencher os **dados da conta**, conforme abaixo:

The screenshot shows the 'Receber em conta existente' (Receive in existing account) screen. The heading is 'Receber em conta existente' with the instruction: 'Informe os dados bancários da sua conta já existente' (Provide the banking details of your existing account). Below this, there is a warning icon and text: 'Esta conta deve ser de titularidade do CPF 726.334.133-92' (This account must be in the name of CPF 726.334.133-92). The form contains the following fields: 1. 'Qual o Banco destino?' (Which bank is the destination?) with a dropdown menu showing 'Selecione' (Select). 2. 'Tipo da conta' (Account type) with a dropdown menu showing 'Selecione' (Select). 3. 'Agência' (Branch) with a text input field and an example 'ex: 9999'. 4. 'Conta' (Account) and 'Digito' (Digit) with text input fields and examples 'ex: 999999' and 'ex: 9' respectively.

**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 identificação** e preencher os dados solicitados, conforme telas abaixo:

**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 cidadão poderá **corrigir** suas informações pessoais, informações de membros da família e informações da conta existente informada, se for necessário, conforme abaixo:

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

**Atenção:** Após clicar no botão “Concluir solicitação” não será possível fazer alteração. Portanto, tenha certeza que os dados estão corretos e faça as correções necessárias antes de concluir essa fase. Caso o cidadão tenha necessidade de efetuar alterações após clicar no botão “Concluir solicitação”, deverá aguardar o retornado processamento e seguir as orientações do fluxo **Verificação da análise da solicitação e contestação em caso de negativa ao cidadão**.

14. O cidadão que optar pela **abertura da conta poupança digital** deverá:

- 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](#)

[Verificar](#)

**Concluir solicitação**

15. Ao concluir a solicitação serão apresentadas as telas a seguir, onde o cidadão 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.

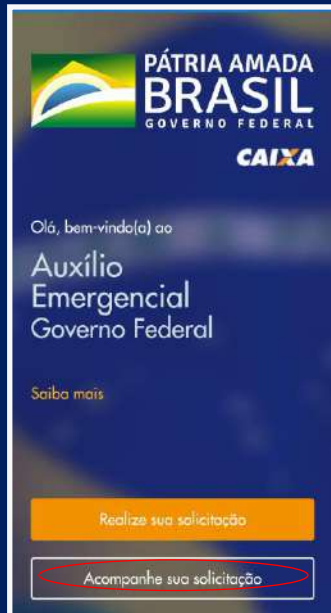
[Acompanhe sua solicitação](#)



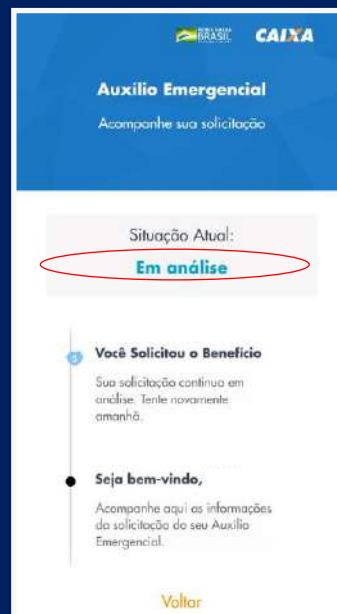
## Verificação da análise da solicitação e contestação em caso de negativa ao cidadão

### 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:



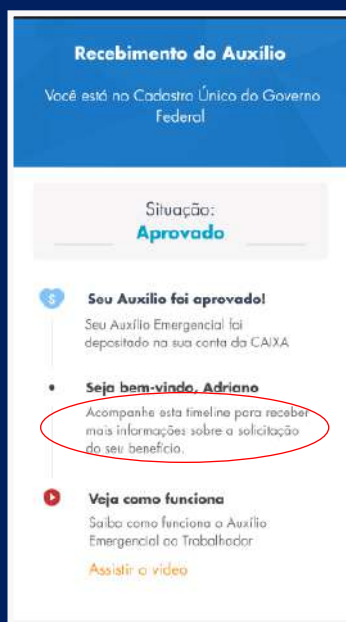
2. Caso a solicitação ainda esteja em análise será apresentada a tela abaixo e o cidadão deverá permanecer aguardando o resultado.



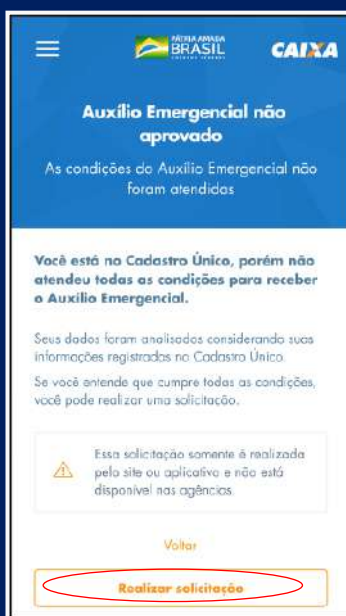


## Resultado - Público Cadastro Único

3. Para o público do Cadastro Único, é possível a verificação do resultado da análise cadastral por meio do APP e site da caixa. 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 tenha sido indeferida e o cidadão entenda que **preenche os requisitos necessários** para receber o benefício, ele poderá realizar uma **solicitação**, no APP/Site, conforme tela abaixo, e deverá seguir o fluxo **Acesso, solicitação e acompanhamento do benefício pelo APP**, no início desse documento, a partir do item 4.



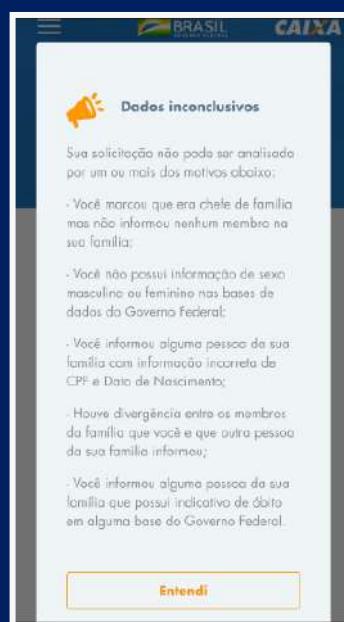
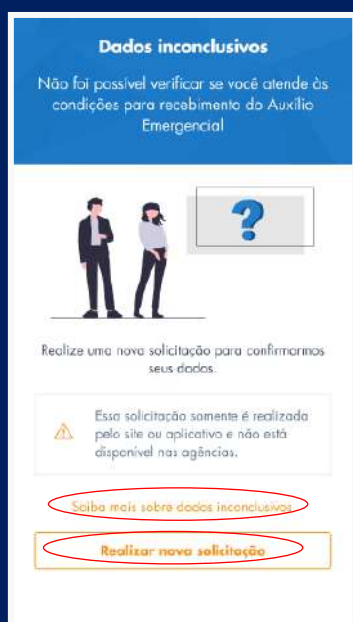
## Resultado da Solicitação - Público App e Site Caixa

### Caso 1 – Dados Inconclusivos

1. Caso o resultado da solicitação do cidadão, realizada pelo APP/Site tenha como resultado “**Dados Inconclusivos**”, será possível realizar uma **nova solicitação**, com novo preenchimentos dos dados solicitados, conforme passo a passo disponível no fluxo **Acesso, solicitação e acompanhamento do benefício pelo APP**, 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”.

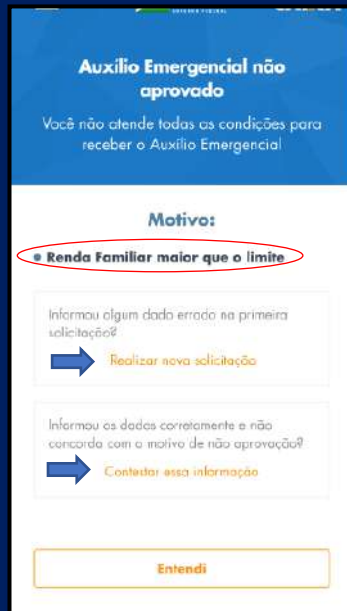
Caso o cidadão clique em “**Realizar nova solicitação**” será direcionado para o preenchimento dos dados.



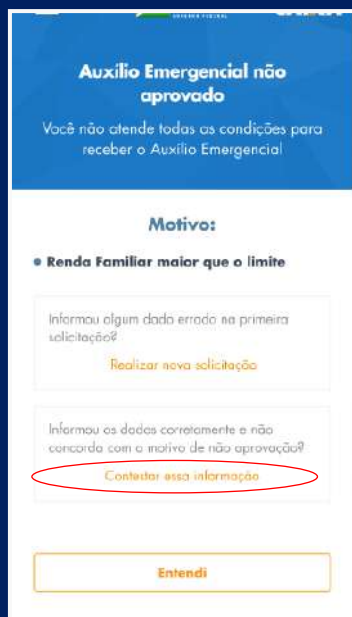
### Caso 2 – Não Aprovado

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, poderá efetuar nova solicitação, preenchendo os dados solicitados, conforme passo a passo disponível no fluxo **Acesso, solicitação e acompanhamento do benefício pelo APP**, no início desse documento.
- **Contestar o resultado**, caso ele entenda que informou os dados corretamente e não concorda com o motivo da não aprovação, poderá seguir o fluxo a partir do item 2 adiante.



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 entenda 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 Coetano Mattos**, declaro, para os devidos fins de direito, sob as penas da lei, que as informações aqui prestadas para solicitar o Auxílio Emergencial, relacionadas abaixo, são verdadeiras e autênticas (fidei 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 (fidei 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 enquadrado na condição: "Possui renda formal"

Eu não me enquadrado 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.

Situação:

### Contestação em Análise

- **Você apresentou uma contestação**

Sua contestação está em análise. Lembramos que **não** é necessário ir até uma agência da CAIXA, ou qualquer outro local. O resultado será divulgado somente por aqui.

[Saiba mais sobre a contestação](#)

- **Você não atendeu as condições**

Seu Auxílio Emergencial não foi aprovado pelo motivo: Renda familiar maior que R\$3.135,00.

- **Você solicitou o auxílio**

Acompanhe esta timeline para receber mais informações sobre a solicitação do seu benefício.

Entendi

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



Essa tela estava sendo apresentada para o cidadão que já estava inserido no Cadastro Único. No entanto, não está mais sendo apresentada pelo APP e foi substituída pela tela abaixo.



Essa tela informa que o cidadão 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 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 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 cidadão 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.