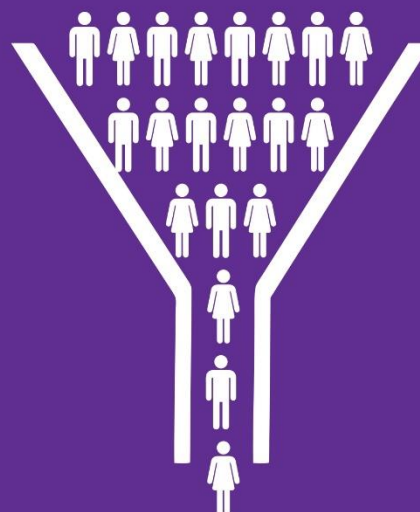


## PROBLEMAS CENTRAIS NA IMPLEMENTAÇÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL

Texto para discussão  
4 – 2020

### 15 GARGALOS DO AUXÍLIO EMERGENCIAL



**RBRB**  
Rede Brasileira de Renda Básica

**PAOLA CARVALHO**

DIRETORA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E INSTITUCIONAIS DA REDE  
BRASILEIRA DE RENDA BÁSICA

[www.rendabasica.com.br](http://www.rendabasica.com.br)



# PROBLEMAS CENTRAIS NA IMPLEMENTAÇÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL

*Paola Carvalho*

Maio de 2020

De: Rede Brasileira de Renda Básica

Para: Defensoria Pública da União - DPU

Assunto: Problemas centrais na implementação do Auxílio Emergencial

Ilmo Defensor Nacional de Direitos Humanos,

A Rede Brasileira de Renda Básica, entidade constituída com a finalidade de pesquisa, disseminação de conhecimento e experiências e promoção do debate público para implementação da Renda Básica no Brasil, a partir de algumas considerações, apresenta os principais obstáculos de implementação do Auxílio Emergencial, previsto pela Lei Federal 13.982/2020, envolvendo o Ministério da Cidadania, o Ministério da Economia e CAIXA Econômica Federal:

Considerando o avanço da pandemia da COVID-19, que nos traz enormes preocupações e desafios no campo da provisão de proteção social, necessitando agilidade nas respostas do Estado para a garantia de segurança de renda e de atendimento à vida de toda a população brasileira que poderá ser acometida por esta doença;

Considerando o desafio de implementar de forma imediata a Renda Básica Emergencial, garantindo que chegue com a maior brevidade possível aos trabalhadores informais, desempregados e famílias pobres, assegurando a preservação da vida e evitando aglomeração de pessoas em busca de serviços de auxílio para uso do aplicativo ou filas de bancos, que ferem os propósitos sanitários de disseminação do Covid-19;

Considerando que a distribuição de renda, através de benefícios sociais no formato de programas de transferência de renda é, comprovadamente uma das principais ferramentas auxiliares no combate aos impactos econômicos e sociais decorrentes da pandemia de coronavírus, sendo, inclusive indicadas pela Organização das Nações Unidas, pesquisadores, governantes mundiais, etc;

Considerando os reconhecidos impactos positivos e virtuosos no plano econômico e social dos programas de transferência de renda e que mesmo esses sendo de baixo valor monetário, apresentam capacidade de garantir um distanciamento social seguro, proteção da população, dignidade, manutenção da vida e subsistência; e

Considerando a importância da atualização das informações para o exercício da transparência e da organização social, sobretudo quanto à fiscalização das ações públicas e contribuições para desenhar estratégias que mapeiem as maiores dificuldades de implementação.

Protocolamos através da Lei de Acesso a Informação, um pedido detalhado de informações sobre os auxílios emergenciais.

Com todas essas considerações, trazemos à Defensoria Pública da União, os seguintes casos/problemáticas:

### **1. A exigência de telefone, internet e email para todas as pessoas se habilitarem ao Auxílio Emergencial**

- a. Desconhecimento da realidade da população brasileira, indicada pelo IBGE (2018), que mais de 45,9 milhões de brasileiros ainda não tinham acesso à internet em 2018. Um número que corresponde a 25,3% da população com 10 anos ou mais de idade.
- b. Inobservância da realidade vivida pelo segmento da população em situação de rua em território nacional. Estima-se que existiam, em 2015, 101.854 pessoas em situação de rua no Brasil (IPEA, 2016)<sup>1</sup>. Apenas na cidade de São Paulo, o resultado do Censo da População em Situação de Rua, realizado em 2019 registra a presença de 24.344 pessoas em situação de rua (SÃO PAULO, 2020).
- c. São três aplicativos necessários e não acessíveis à toda a população: 1. “MeuCadunico” para consultar os dados declarados, a condição do cadastro e o número do NIS; 2. App Auxílio Emergencial, para requerer o auxílio e 3. App Caixa Tem, para todos que são beneficiados através da conta digital;

### **2. A demora em dar retorno sobre as análises das solicitações. No dia 07 de abril de 2020, completando 28 dias de cadastramento, o próprio**

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/26102016td\\_2246.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/26102016td_2246.pdf)

**Governo Federal assume que mais de 14,6 milhões de pessoas ainda estão em análise;**

**3. A negativa ou inconsistência de dados do Auxílio Emergencial, que segundo o Ministério da Cidadania chegam a 32,8 milhões de pessoas consideradas inelegíveis pelos critérios do cruzamento de dados do governo, muitas vezes não reconhecido pelos requerentes e outros 13,6 milhões que precisam refazer as informações para receber o benefício, sem explicar os reais motivos para cada uma das solicitações, incluindo um caminho para solucionar as questões;**

**4. A decisão de implementar o Auxílio Emergencial somente por aplicativos:**

- a. O aplicativo do auxílio emergencial exige uma série de procedimentos, que não são intuitivos como indica o Governo Federal, que induzem a erros no ato do cadastramento, que não são possíveis de serem modificados. Há de se levar em conta, que a política para o Cadastro Único para Programa Sociais, ainda é feito no caderno de preenchimento para somente depois ser digitado para o sistema, além de ser feito por cadastrador capacitado;
- b. Todos os aplicativos que envolvem o Auxílio emergencial, demandam um “smartphone”, com acesso à internet e e-mail habilitados para poder receber códigos e senhas a cada acesso;
- c. As senhas de acesso ao App Auxílio Emergencial, que precisam ser geradas a cada 24h, para consulta da situação, em diversos CPF deixa de ser enviadas após a negativa, e não permite mais acesso para consulta, refazer o pedido ou contestar;
- d. As Senhas do CAIXA Tem, que são tão difíceis de serem geradas, e que acabam permitindo acesso somente durante a madrugada, tem a duração de 2 horas. Quando a pessoa consegue chegar no autoatendimento, na lotérica ou no próprio banco, já não tem mais validade. A justificativa da CAIXA, de que as pessoas estão recorrendo ao aplicativo mesmo quando não serão atendidas pela conta digital, ou aos bancos para perguntar sobre demora e requisitos para provação, demonstram o quanto o atendimento mais personalizado poderia resolver parte das aglomerações;

- e. Os celulares que são indicados no ato do cadastramento não podem ser alterados, mesmo em caso de perda, roubo ou bloqueio de linha. Isso vem impedindo milhares de pessoas de acessarem o código e acompanharem a solicitação do auxílio emergencial;

## **5. A falta de um canal de atendimento à população que precisa acessar o Auxílio Emergencial**

- a. O único canal fornecido pelo Ministério da Cidadania, para sanar qualquer dúvida em relação ao Auxílio Emergencial é o número 111. Um canal totalmente eletrônico e impessoal, que não tem a capacidade de atender as famílias com mais dificuldade de compreensão
- b. O mesmo canal fornece informações que não batem com o andamento do aplicativo. Inúmeras famílias ligaram para o 111 e foram informadas que não estavam nos critérios e poucos dias após, o app do Auxílio Emergencial aprovou a solicitação;
- c. A demonstração da necessidade de informações e busca de atendimento, é que a central telefônica recebeu mais de 110 milhões de ligações, que em grande parte não resolvem as suas necessidades;
- d. Para um público mais vulnerável e um programa com essas dimensões, é inadmissível que não haja um canal de atendimento (0800), que possa ter atendimento pessoal e orientações concretas às pessoas;

## **6. Contestação da desaprovação por parte do Governo Federal**

- a. O direito à contestação (juridicamente reclamável) e a compreender os motivos que geraram a avaliação do governo é um direito de todas as pessoas que solicitam o Auxílio Emergencial, entendendo-se dentro do critério;
- b. O App Auxílio Emergencial não abre essa possibilidade para todos os solicitantes, não havendo um critério público de quem pode ou não recorrer.

## **7. Número de tentativas acima do possível**

- a. As pessoas estão limitadas a duas solicitações do benefício, mesmo que não tenham nenhuma orientação do que pode ser

o erro no cadastro, nem mesmo atendimento ou direito à contestação.

- b. Em nenhum artigo da lei, ou da sua regulamentação, refere que a pessoa poderá solicitar o auxílio por duas vezes, nem foi apresentada em nenhuma plataforma do programa. Em virtude das dificuldades de informações, no uso de ferramentas digitais e de problemas do próprio governo (como a falta de atendimento para gerar novas identidades, dar baixa nas carteiras de trabalho ou acertos de CPF), não é possível restringir a possibilidade de solicitação a apenas duas;

**8. A falta de articulação com estados e municípios, numa perspectiva de pacto federativo e de descentralização das políticas públicas, bem como o envolvimento de uma mobilização social para a busca das pessoas ainda mais vulneráveis nos municípios. Ressalta-se aqui a falta de articulação com o Sistema Único de Assistência Social e a alta capilaridade dos seus serviços socioassistenciais em todo território nacional.**

- a. As ações são voluntárias, à medida que os gestores municipais entendem a necessidade de colocar a rede a disposição da população, mas nas grandes cidades ainda não é uma realidade;
- b. Para além disso, a falta de orientações nacionais, dos gestores do Auxílio Emergencial, para com os estados e municípios gera ações sem uma coordenação e orientação única, sem informações públicas e oficiais e sem a capacitação da rede para diminuir o sofrimento da população.

## **9. Quanto o Cadastro de Pessoa Física – CPF**

- a. A Receita Federal criou canais digitais para a regularização do CPF, bem como para novos CPF, porém, os canais também envolvem a necessidade de e-mail, foto com os documentos e um procedimento que as pessoas mais vulneráveis não tem conseguido acessar;
- b. Os CPF com início 0, são cadastrados com erro. Pois o aplicativo entende que não é válido e não permite concluir a inscrição do pedido. Até agora nenhuma medida foi tomada pelo Governo Federal;
- c. A exigência dos mesmos documentos e das mesmas estratégias para pessoas em situação de rua,

## **10. CPF indicando que já está em uso por outra composição familiar**

- a. A orientação da Lei e do próprio governo federal, é da necessidade de cadastrar todos os membros da família, com CPF e grau de parentesco, no ato de solicitação do auxílio emergencial. Porém, ao realizar o cadastramento, dois adultos, casados, com crianças, precisam cadastrar o cônjuge e os filhos nos dois cadastros, o que gera a negativa das duas solicitações;
- b. O app devia cruzar e verificar as duas solicitações permitidas por lei, e não bloquear o benefícios dos dois.
- c. Podemos utilizar esse exemplo para várias composições familiares;
- d. Após essa negativa, nenhum dos membros consegue recorrer sem que se questione a existência da solicitação naquele CPF já existente.
- e. para realizar nova solicitação, a mensagem que o App do Auxílio Emergencial gera, é de que o CPF já está cadastrado, ou outros membros da família estão recebendo. Em todos os casos que atendemos, a família não recebia dois auxílios emergenciais.

## **11. Novos desempregados não tem direito ao Seguro-desemprego, nem ao Auxílio Emergencial**

- a. Quem estava trabalhando em contrato de experiência e foi demitido nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2020, estão recebendo a negativa do auxílio emergencial por cruzamento no Registro Geral de Previdência Social;
- b. Se por um lado, as empresas estão com dificuldades de enviar os documentos para “baixa” da carteira, os trabalhadores que buscam o atendimento virtual disponibilizado pelo Ministério do Trabalho, não conseguem nem a indicação de um prazo para poder atualizar a sua condição e poder solicitar o auxílio emergencial.
- c. Da mesma forma, a não atualização da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), que também estão sendo negadas pelo Ministério do Trabalho;

**12. Atualização do cadastro Único para Programas Sociais – CadÚnico ou forma de recorrer/alterar aos dados que não estavam mais atualizados.**

a. Como o Cadastramento tem a validade de 2 anos e a redução drástica de recursos para a política de assistência social, também fez com que a rede diminuísse serviços e programas, as famílias acabam buscando a renovação e as atualizações com mais dificuldade. O que vem impedindo de receber o auxílio emergencial;

b. as famílias já cadastradas, ainda estão com mais dificuldade de compreender os motivos para não terem sido beneficiárias, pois o sistema só informa que está no banco de dados do CadÚnico, sem poder informação ou obter as razões da negativa.

**13. A contestação de famílias do Programa Bolsa Família, que não migraram para os R\$600,00 ou R\$1.200,00, sem nenhum canal de orientação e justificativa para o não recebimento;**

**14. O recebimento de R\$1.200,00 para mulheres chefes de família, previsto na lei, que não estão sendo contempladas, não estão com nenhum canal para contestação ou explicação pública dos motivos pelos quais não foram incluídas;**

**15. Pessoas que foram candidatas em 2016 ou 2018, são indicadas como exercendo cargo eletivo, mesmo que as pessoas não tenham sido eleitas, nem exercido um dia sequer do mandato como suplentes. Essas pessoas tem o benefício negado, sem direito a contestação ou apresentação de documentos complementares.**

Sem mais,

**Leandro Ferreira**

**Presidente da Rede Brasileira de Renda Básica**

**Paola Carvalho**

**Diretora de Relações Institucionais e Internacionais da Rede Brasileira de Renda Básica**