

FAQ – Perguntas Frequentes

Auxílio Emergencial aos Trabalhadores Informais

INFORMAÇÕES GERAIS

1. O que é o Auxílio Emergencial aos Trabalhadores Informais?

O Auxílio Emergencial é um benefício financeiro destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, e tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID 19.

2. Quem tem direito ao Auxílio Emergencial?

Tem direito ao benefício o cidadão maior de 18 que atenda a todos os seguintes requisitos:

- Pertença à família cuja renda mensal por pessoa não ultrapasse meio salário mínimo (R\$ 522,50), ou cuja renda familiar total seja de até 3 (três) salários mínimos (R\$ 3.135,00); e
- Que não esteja recebendo benefício previdenciário ou assistencial, seguro-desemprego ou outro programa de transferência de renda federal, exceto o Bolsa Família;
- Que não tenha recebido em 2018 rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70 (vinte e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos);
- Esteja desempregado ou exerça atividade na condição de:
 - Microempreendedores individuais (MEI);
 - Contribuinte individual da Previdência Social;
 - Trabalhador Informal, de qualquer natureza, inclusive o intermitente inativo.

3. Quem não tem direito ao Auxílio Emergencial?

Não tem direito ao Auxílio Emergencial o cidadão que:

- Pertence à família com renda superior a três salários mínimos (R\$ 3.135,00) ou cuja renda mensal por pessoa da família seja maior que meio salário mínimo (R\$ 522,50);
- Tem emprego formal;
- Está recebendo Seguro Desemprego;
- Está recebendo benefícios previdenciários, assistenciais ou benefício de transferência de renda federal, com exceção do Bolsa Família;
- Recebeu rendimentos tributáveis acima do teto de R\$ 28.559,70 em 2018, de acordo com declaração do Imposto de Renda.

4. Estou com dúvidas sobre os critérios para concessão do benefício e se tenho direito de receber, o que faço?

Os critérios de concessão para acesso ao benefício Auxílio Emergencial são os previstos na Lei nº 13.982, de 02/04/2020, regulamentada pelo Decreto 10.316, de 07/04/2020.

A gestão da concessão do Auxílio Emergencial ao Trabalhadores Informais é de competência do Ministério da Cidadania, logo questionamentos referentes as regras de concessão desse Auxílio devem ser encaminhadas ao referido órgão, pelo número 121.

O papel da CAIXA é o pagamento do benefício após a concessão e o auxílio aos cidadãos na utilização do site e aplicativo.

CADASTRAMENTO

5. É necessário ter celular para realizar o cadastramento pelo site CAIXA ou APP Auxílio Emergencial?

Sim, é necessário. No entanto, informamos que o público alvo para esse cadastramento são os empreendedores individuais, trabalhadores informais e pessoas desempregadas que não estão recebendo seguro desemprego.

A população em situação de vulnerabilidade ou extrema pobreza, que não tenha aparelho telefônico, em sua grande maioria, já estão incluídas no Cadastro Único e, portanto, não precisam realizar o cadastramento.

6. Como será realizado o cadastramento?

Quem já estava cadastrado no Cadastro Único e que atenda as regras do Auxílio, receberá o benefício automaticamente, sem precisar se cadastrar pelo aplicativo ou site da CAIXA.

Os beneficiários do Programa Bolsa Família que tenham direito ao auxílio também não precisam se cadastrar, pois serão automaticamente selecionados por meio das informações do Cadastro Único.

As pessoas que não estão cadastradas no Cadastro Único, mas que se enquadram nas regras do benefício, poderão se cadastrar pelo aplicativo para celular CAIXA | Auxílio emergencial ou pelo site <http://www.auxilio.caixa.gov.br/>

Aplicativo para celular CAIXA | Auxílio emergencial está disponível para download nas lojas Android e Apple.

7. O cadastro pode ser realizado pela internet?

Sim. A CAIXA disponibilizará página na internet e aplicativo para celular para que o cadastro seja realizado. Não será necessário comparecimento em agências da CAIXA ou outros canais físicos para que o cadastro seja realizado.

O cadastro pode ser realizado pelo aplicativo para celular CAIXA | Auxílio emergencial ou pelo site <http://www.auxilio.caixa.gov.br/>

Lembre-se: As pessoas que já fazem parte do Cadastro Único ou recebem o Programa Bolsa Família, não precisam se cadastrar. Nesses casos, a seleção será automática com base nas informações do Cadastro Único. [\[Clique aqui para se cadastrar\]](#)

8. Não tenho internet, como faço o cadastramento?

As operadoras de telefonia móvel estão disponibilizando o aplicativo Auxílio Emergencial para download e navegação gratuitas, assim todo brasileiro pode baixar no seu smartphone gratuitamente.

9. Eu recebo Bolsa Família, preciso me cadastrar para receber o Auxílio Emergencial?

Não. As famílias que recebem Bolsa Família serão automaticamente migradas para o novo benefício Auxílio Emergencial, sempre que esse for de valor maior.

10. Já estou cadastrado no Cadastro Único, preciso fazer outro cadastro?

Não. As famílias que já estão cadastradas no Cadastro Único e atendem aos critérios para recebimento do Auxílio emergencial, serão selecionadas automaticamente.

11. Como sei se estou no Cadastro Único (CadÚnico)?

Para consultar seu cadastro no Cadastro Único, o Ministério da Cidadania disponibilizou o aplicativo para celular Meu CadÚnico, que está disponível para baixa nas lojas Android e Apple.

A mesma consulta pode ser acessada também na internet clicando aqui [\[Aqui\]](#)

12. Estou no Cadastro Único, mas meu cadastro está cancelado, o que fazer?

No caso do cadastro no CadÚnico estar na situação de cancelado ou excluído você deve baixar o aplicativo para fazer seu cadastramento, ou acessar o site da CAIXA.

13. Meu CPF está irregular na Receita Federal. Tem algum impedimento?

Sim, o CPF precisa estar em situação regular na Receita Federal. Para regularizar, [\[acesse aqui\]](#).

14. Fiz minha inscrição durante a madrugada, estou inscrito? O link é verdadeiro? Como saber se as inscrições realizadas durante a madrugada dessa terça, dia 07/04/2020 são válidas e se sim porque o link já foi aberto durante a madrugada e não foi divulgado nos veículos oficiais?

Desde a disponibilização do site na internet e do APP nas lojas de aplicativos, o aplicativo registra e guarda todas as requisições efetuadas.

No caso de dúvida o cidadão pode acompanhar o andamento da solicitação por meio da opção “Acompanhe sua solicitação”.

15. É possível fazer modificações no cadastro? Ou mesmo apagar o que já foi feito para preencher um novo?

Uma vez finalizado o cadastro no aplicativo, os dados são guardados para verificações e batimentos com as bases de dados administrativas, por essa razão não é possível o retorno para alterações após essa fase.

Assim, todos os dados preenchidos devem ser confirmados antes da finalização da requisição.

Na situação mencionada, o requerimento realizado será encaminhado para as validações previstas na Lei, e o retorno da solicitação deve ser verificado pelo cidadão no próprio aplicativo, que trará a informação sobre a concessão ou motivo da não concessão de seu benefício.

APP

16. Para que serve o aplicativo Auxílio Emergencial?

Por meio do aplicativo, o cidadão que não faz parte do Cadastro Único pode informar seus dados, inclusive conta bancária, para que o Governo Federal avalie se tem direito ao benefício. Por ele é possível também consultar o andamento da validação.

Você também pode fazer o cadastramento pelo site <https://auxilio.caixa.gov.br>.

17. Não localizei o aplicativo na loja play store, o que fazer?

Faça uma nova tentativa procurando pelo nome CAIXA – Auxílio Emergencial.

18. Como baixar o aplicativo?

O aplicativo está disponível nas lojas Google Play e App Store. Você também pode acessar o tutorial e tirar suas dúvidas.

Link App Store:

<https://apps.apple.com/br/app/caixa-aux%C3%ADlio-emergencial/id1506494331>

Link Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.caixa.auxilio>

19. O aplicativo pede para informar os CPFs dos membros da família, mas nem todas têm CPF. O que fazer?

Não é necessário informar os membros que não possuem CPF.

20. Como faço para preencher no APP a informação de nome da mãe, quando o cidadão não tiver o nome da mãe em seus registros (mãe desconhecida)?

O APP está dando opção de selecionar mãe desconhecida, abaixo do campo que preenche o nome da mãe. Caso a marcação na caixinha der erro, escrever mãe desconhecida.

21. O aplicativo pede para que insira o número da conta, mas ela não tem dígito, o que eu faço?

Se a conta do seu banco não possui dígito você pode informar “x” ou “0” zero.

22. No aplicativo tem a informação de que as pessoas com algum problema no cadastro poderiam procurar um CRAS. Há alguma necessidade de procurar o CRAS? Em quais situações?

O aplicativo de cadastro CAIXA |Auxílio Emergencial não realiza direcionamento de atendimento para os CRAS, sendo todo o fluxo de cadastramento resolvido no próprio aplicativo, apresentando as respostas finais ao usuário.

Dessa forma é necessário o cidadão checar se está utilizando com o aplicativo correto.

23. Ao fazer o cadastramento no APP é apresentada a mensagem que os dados estão divergentes com a base da Receita Federal, o que fazer?

Seu CPF deve ser consultado na Receita e verificado se as informações que estão no aplicativo estão iguais às que constam na Receita. Caso necessite alterar algum dado no Cadastro da Receita [acesse aqui](#).

24. No APP acusa que o CPF está em situação inválida, mas no site da receita ele está regular, o que fazer?

Verifique novamente os dados digitados, para que eventuais erros de digitação sejam corrigidos, possibilitando a validação do cadastro.

Caso o CPF não esteja regular na Receita Federal, é necessária a prévia regularização, antes da continuidade do cadastro.

A atualização da situação do CPF na Receita Federal não sensibiliza automaticamente as informações no aplicativo da CAIXA. Essas informações são encaminhadas pela Receita Federal para a CAIXA em processamento noturno, podendo levar até três dias para que a base do aplicativo esteja atualizada.

25. Como alterar dados inseridos errados ou voltar a página se o cidadão pulou um passo

Se você perceber a necessidade de alteração antes de finalizar o cadastramento, basta clicar no botão **Voltar** e fazer as correções necessárias.

Se você perceber essa necessidade quando for checar as informações na tela Resumo, basta clicar no botão Corrigir Informações ou Corrigir Integrantes ou Corrigir Conta Destino, conforme o caso e fazer o ajuste necessário.

Atenção a opção Corrigir Conta Destino somente aparece se o cidadão houver feito a indicação de uma conta.

26. Qual é o prazo para finalizar o cadastramento e ser contemplado com o benefício?

O Cadastramento é finalizado quando você conclui a inclusão dos dados no App ou Site. Após essa etapa, será realizada a seleção e você poderá acompanhar o resultado pelo App. Esse retorno poderá acontecer em até cinco dias.

27. Depois de finalizado o cadastro, como posso editar meus dados?

Uma vez finalizado o cadastro no aplicativo, os dados são guardados para verificações e batimentos com as bases de dados administrativas, por essa razão não é possível o retorno para alterações após essa fase.

Assim, todos os dados preenchidos devem ser confirmados antes da finalização da requisição.

28. Posso benefício Bolsa Família, minha a filha que está em meu cadastro, ela pode realizar o cadastro do auxílio emergencial.

As pessoas que estão no Cadastro Único serão avaliadas automaticamente, na composição familiar que consta do Cadastro Único, não sendo possível realizar qualquer alteração nessas informações, nem realizar cadastro pelo aplicativo.

29. Errei ao preencher os dados da minha renda no APP. Como faço para alterar meu cadastro?

Se você perceber o erro antes de finalizar o cadastramento, basta clicar no botão **Voltar** e fazer as correções necessárias.

Se você perceber o erro quando for checar as informações na tela Resumo, basta clicar no botão **Corrigir informações** e fazer o ajuste necessário.

Caso você já tenha enviado o cadastro não será mais possível realizar correções.

30. Posso realizar o cadastro de um celular que não seja meu?

Não é necessário que seja de celular próprio, no entanto, o número informado no cadastro poderá ser utilizado apenas para uma solicitação.

31. Minha operadora não aparece nas opções (ALGAR, Correios e Nextel, etc). E aí, o SMS não chega?

O aplicativo foi atualizado para incluir as demais operadoras.

32. O SMS não chegou

O tempo previsto para recebimento do SMS é de até 10 minutos.

Verifique se os dados do telefone foram digitados corretamente inclusive DDD. Cheque também se a linha informada está ativa e apta para recebimento dessas mensagens instantâneas.

Nas eventuais situações em que o cidadão não tenha recebido o SMS, o cadastro não é finalizado. Contudo, pode ser refeito, sem prejuízo da solicitação do cidadão.

33. O APP foi atualizado após a disponibilização da primeira versão?

Sim, o APP foi atualizado e agora ele tem em sua tela inicial a bandeira do Brasil. Além disso, na nova versão o APP solicita a informação do endereço completo do cidadão.

34. E para quem não tem endereço fixo, como preencher os dados no APP?

Sim, é necessário. No entanto, informamos que o público alvo para esse cadastramento são os empreendedores individuais, trabalhadores informais e pessoas desempregadas que não estão recebendo seguro desemprego.

A população em extrema pobreza já está inseridas no Cadastro Único onde consta essa informação.

PAGAMENTO DO BENEFÍCIO

35. Já estou cadastrado, como faço para saber se meu benefício foi liberado?

Basta consultar no site da CAIXA ou pelo aplicativo para celular CAIXA | Auxílio Emergencial informando o seu CPF.

Clique neste link para consultar seu benefício [[consulte aqui](#)].

36. Qual o valor do benefício?

O valor do benefício é de três parcelas de R\$ 600,00 (seiscentos reais).

37. Quantas parcelas eu posso receber?

Serão disponibilizadas três parcelas, sendo permitido o recebimento por até duas pessoas da mesma família. Para as famílias em que a mulher for única responsável pela família, serão disponibilizadas duas parcelas a cada vez.

38. Estou no Cadastro Único, vou receber automaticamente?

O cliente que já possui Cadastro Único será automaticamente avaliado e verificado se possui os critérios para recebimento. A avaliação dos critérios é feita pela DATAPREV e as dúvidas com relação à concessão devem ser feitas ao Ministério da Cidadania, pelo telefone 121.

O APP Auxílio Emergencial e o site da CAIXA informarão aos cidadãos já cadastrados no Cadastro Único se foi selecionado e como o pagamento será disponibilizado. Basta consultar pelo CPF em [Acompanhe sua solicitação](#).

39. Já estou cadastrada no Cadastro Único, por que não recebi o benefício?

As famílias cadastradas no Cadastro Único passarão por uma seleção e receberão o Auxílio Emergencial somente se atenderem aos critérios do Programa.

40. Eu já recebo Bolsa Família, vou receber o Auxílio Emergencial junto?

Não. Você vai receber um dos dois benefícios, e isso vai depender do valor do seu benefício Bolsa Família.

Por exemplo, se você recebe menos do que R\$ 600,00 (seiscentos reais) no Programa Bolsa Família, você receberá o Auxílio Emergencial de R\$ 600,00 automaticamente por três meses, e seu benefício do Bolsa ficará suspenso nesse período.

41. Posso receber via cartão cidadão ou se preciso abrir conta na CAIXA?

Para receber o Auxílio Emergencial não é necessário abertura de conta. Se não for identificada conta para o beneficiário, será aberta a Poupança Digital Social.

42. Como faço para sacar o benefício?

Se sua família for beneficiária do Programa Bolsa Família, o(a) senhor(a) receberá o auxílio de todos os trabalhadores elegíveis da sua família (até o limite de dois auxílios) por meio do cartão do Programa Bolsa Família ou por crédito em conta da CAIXA.

Se o(a) senhor(a) está inscrito no Cadastro Único, mas não é Beneficiário do Programa Bolsa Família, e cumprir os critérios para receber o auxílio, o crédito se dará de umas das três formas abaixo:

- Crédito em conta da CAIXA;
- Crédito em conta do Banco do Brasil;
- Ou será aberta automaticamente uma conta digital na CAIXA para crédito.

O senhor poderá acompanhar a conta onde será feito o depósito por meio do site/aplicativo Auxílio Emergencial da CAIXA.

Se você se cadastrou pelo site ou APP da CAIXA, o crédito será feito na conta indicada no momento da solicitação do auxílio, ou será aberta automaticamente uma conta digital na CAIXA para crédito.

43. Tenho conta na CAIXA, por que meu benefício não caiu na conta?

Se você já é beneficiário do Bolsa Família e tem direito ao Auxílio Emergencial, não muda nada no recebimento.

Para que você receba seu benefício automaticamente em conta da CAIXA é necessário que seja beneficiário Bolsa Família, ou esteja cadastrado no Cadastro Único.

Nessa situação, sua conta deverá atender aos critérios para que o valor seja pago em conta como, por exemplo, não ter nenhum tipo de bloqueio e ter movimentação nos últimos 90 dias.

Caso a sua conta não atenda aos critérios de crédito, será aberta nova conta social digital em seu nome, e o seu benefício será automaticamente creditado nessa nova conta.

44. Já tenho Cartão Cidadão, vou receber o benefício com ele?

Caso você seja um beneficiário do Programa Bolsa Família e tenha direito ao Auxílio Emergencial aos Trabalhadores Informais, o benefício poderá ser sacado com o Cartão do Cidadão ou Cartão Bolsa Família.

Caso você não seja beneficiário do Programa Bolsa Família, o pagamento será efetivado na sua conta poupança na CAIXA ou Banco do Brasil, ou ainda, por meio de conta do tipo poupança social digital, de abertura automática em nome dos beneficiários, podendo realizar o saque do valor conforme calendário de escalonamento sem cartão nas Lotéricas Caixa e Salas de Autoatendimento da CAIXA.

45. Como faço para receber o benefício em conta?

Se você tiver direito ao auxílio e não tiver conta no banco, a CAIXA abrirá automaticamente uma conta poupança social digital no seu nome.

46. Vou receber um cartão para sacar o benefício?

Não. Você não receberá um cartão para esse saque.

Se você já recebe Bolsa Família com Cartão Cidadão ou Cartão Bolsa Família, o saque do Auxílio Emergencial poderá ser realizado com estes cartões.

Se você não é beneficiário do Programa Bolsa Família, e o crédito foi realizado na sua conta Poupança CAIXA, o saque poderá ser realizado por meio do seu cartão da conta.

Caso o pagamento seja realizado em conta do tipo poupança social digital, aberta em seu nome para recebimento desse benefício, o saque poderá ser realizado sem cartão nas lotéricas e salas de autoatendimento da CAIXA, seguindo calendário de escalonamento específico.

47. Qual o calendário de escalonamento para saque dos valores do Auxílio Emergencial?

Se você é beneficiário do Programa Bolsa Família e tiver direito ao Auxílio Emergencial, o saque seguirá o mesmo calendário de pagamentos do Programa Bolsa Família, conforme o final de seu NIS. Consulte o calendário do Programa Bolsa Família aqui [\[Link para calendário PBF\]](#)

Para os demais Cidadãos:

Primeira Parcela

Cidadãos cadastrados no Cadastro Único – 09/04/2020

Cidadãos que fizeram o cadastramento por meio do site ou APP Auxílio Emergencial – 3 dias úteis após a validação dos dados pelo Governo Federal.

Segunda Parcela

Cidadão Cadastrado no Cadastro Único e Cidadão Cadastrado no Site ou APP

Nascidos em:	Crédito em conta
Janeiro	
Fevereiro	27/abr
Março	
Abril	
Maio	28/abr
Junho	
Julho	
Agosto	29/abr
Setembro	
Outubro	
Novembro	30/abr
Dezembro	

Terceira Parcela

Cidadão Cadastrado no Cadastro Único e Cidadão Cadastrado no Site ou APP

Nascidos em:	Crédito em conta
Janeiro	
Fevereiro	26/mai
Março	
Abril	
Maio	27/mai
Junho	
Julho	
Agosto	28/mai
Setembro	
Outubro	
Novembro	29/mai
Dezembro	

48. Posso escolher o banco que vou receber?

Se o cadastramento foi realizado pelo APP CAIXA - Auxílio Emergencial ou pelo site <https://auxilio.caixa.gov.br>, sim.

No entanto, caso prefira o valor poderá ser disponibilizado em uma conta social digital, criada automaticamente para todos os beneficiários.

49. Estou com saldo negativo na minha conta bancária, ao ter creditado o benefício, o banco poderá retê-lo para cobertura da dívida?

Não, os bancos firmaram acordo para que o benefício não seja debitado das contas para esse fim.

50. Prefiro não indicar conta para crédito do benefício pois tenho dívidas com os bancos. Como faço para receber?

Foi feito acordo entre os bancos para que o crédito referente a esse benefício não seja usado para pagamento de dívidas bancárias automaticamente. Dessa forma, você pode habilitar normalmente o crédito em conta, sem nenhum prejuízo, evitando filas nas agências. Você também pode solicitar a abertura da conta poupança digital CAIXA, receber o benefício e fazer as movimentações pelo App Caixa Tem.

51. Estou no Cadastro Único, mas não tenho cartão ou senha cidadão, nem indiquei conta para crédito de recursos. Como vou receber?

Para esse público, será aberta automaticamente uma conta poupança social digital.

52. Eu recebi o Bolsa Família, por que não recebi o auxílio emergencial?

Se você já recebe Bolsa Família e atende aos critérios para receber o Auxílio Emergencial, somente irá receber o benefício mais vantajoso, ou seja, o que apresente maior valor.

Dessa forma, o valor mensal do seu benefício Bolsa Família deve ser superior a R\$ 600,00 e por isso você não tem direito ao Auxílio Emergencial.

53. As pessoas serão avisadas sobre a data do depósito?

O acompanhamento do andamento da requisição, bem como do crédito do seu benefício estará disponível no mesmo aplicativo de cadastramento, na opção "ACOMPANHE SUA SOLICITAÇÃO".

54. Um dos requisitos para receber o auxílio emergencial é não ter recebido mais de R\$ 28.229,70 em renda tributável no ano de 2018. Assim, se uma pessoa perdeu o emprego em 2019 e segue na informalidade até hoje, sem nenhum tipo de vínculo trabalhista, ela terá direito ao benefício emergencial?

Todos os requisitos previstos na lei devem ser observados para ter direito ao recebimento do benefício. Dessa forma, se a pessoa tiver recebido rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70 no ano de 2018, ela não está enquadrada nos critérios de recebimento.

55. E os microempreendedores individuais, que então perdendo suas rendas com o isolamento social, mas que tinha renda tributável em 2018 e 2019, também poderão receber o benefício?

Sim desde que se enquadrem em todos os critérios previstos na Lei.