



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO EM JOÃO PESSOA/PB
Av. Epitácio Pessoa, 2020 - Expedicionários - CEP 58042-006 - João Pessoa - PB

OFÍCIO - Nº 78-7/2020 - DPU PB/DRDH PB

João Pessoa, 15 de maio de 2020.

À Rede Parto do Princípio
Mulheres em Rede pela Maternidade Ativa
partodoprincipio@gmail.com

Assunto: **Em resposta ao ofício encaminhado dia 12 de maio de 2020 sobre falhas no sistema do Auxílio Emergencial**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o PAJ 2020/034-00503

Senhora Representante,

Cumprimentando-os(as) cordialmente, venho, valendo-me das atribuições pertinentes à atuação da Defensoria Pública da União (DPU), com fundamento no art. 4º, incisos X e XI, da Lei Complementar (LC) nº 80/94, informar o que segue:

No último dia 12 de maio de 2020, chegou ao conhecimento da DPU um documento emitido pela PARTO DO PRINCÍPIO – REDE DE MULHERES PELA MATERNIDADE ATIVA, endereçado ao MPF, no qual é solicitada a adoção de diversas medidas com vistas a proteger e promover os direitos das mulheres ao acesso ao Auxílio Emergencial, em especial as mulheres provedoras de família monoparental.

Considerando que a DPU vem atuando na linha de frente em relação aos problemas narrados para solicitar ou receber o Auxílio Emergencial, entendo pertinente prestar algumas informações à rede de proteção às mulheres sobre a nossa atuação, o que será feito em tópicos, seguindo os problemas relatados no documento acima citado:

- **Atualização do CadÚnico durante a pandemia:**

Ciente da dificuldade que diversos(as) assistidos(as) estão enfrentando para atualizar o Cadastro Único neste período de pandemia, uma vez que grande parte dos serviços públicos estão com as atividades suspensas, a DPU oficiou a Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES do Município de João Pessoa solicitando informações sobre o atual funcionamento dos serviços vinculados ao CadÚnico, sobretudo em razão da recente publicação da Portaria do Ministério da Cidadania nº 368, de 29 de abril de 2020, que autorizou a coleta dos dados para inclusão e atualização cadastral **por telefone ou por meio eletrônico**, no âmbito do Cadastro Único, enquanto durar a situação de emergência ou o estado de calamidade pública.

Em resposta, a referida Secretaria nos informou que estão fazendo, nesse primeiro momento, **agendamento** para atender as pessoas que precisem da atualização através dos telefones do "Tarifa Social" - (83) 98772-5104 / (83) 98713-0983 - e do "CadÚnico" - (83) 3214-3551 / (83) 3214-1874, de modo que o atendimento para atualização ocorrerá feita de modo presencial, respeitando todas as normas de higiene em vigor para prevenção do coronavírus. Segundo a SEDES, ainda estão tentando ampliar o número de linhas telefônicas para que a atualização seja feita por telefone.

- **Utilização indevida do CPF dos descendentes por outras pessoas:**

Também é de conhecimento da DPU o problema sistêmico do aplicativo auxílio-emergencial quanto à impossibilidade de cadastro do CPF de filhos ou outros membros do núcleo familiar quando tais CPF's já tenham sido utilizados por terceiros para obtenção do auxílio emergencial, seja por meio de requerimento no aplicativo/site, seja em virtude de concessão automática ao representante da unidade familiar do CadÚnico desatualizado, no qual esses membros estariam vinculados.

Verificamos que tal situação também ocorre, em muitos casos, quando essas mulheres recebem o resultado “dados inconclusivos” e são obrigadas a refazer o cadastro, porém não conseguem cadastrar o CPF de filhas e filhos, mesmo sendo responsáveis pelo seu cuidado e sustento, uma vez que o sistema informa que o CPF de seus descendentes já está vinculado a outro núcleo familiar. Aparentemente o sistema aponta, de forma equivocada, cadastro em duplicidade quando a primeira tentativa não é concluída, impedindo o preenchimento correto dos campos de dependentes nas tentativas posteriores.

Assim, considerando que se trata de visível erro sistêmico e que não há disponibilização de canal para solução desse problema, a Defensoria Pública da União, o Ministério Público Federal - MPF e o Ministério Público do Trabalho - MPT, em conjunto, ingressaram com uma Ação Civil Pública requerendo, dentre os pedidos, o seguinte:

- 1) A regularização da possibilidade de o requerente refazer o cadastro em situações de “dados inconclusivos” ou “dados incompatíveis” sem que sistema acuse que o CPF indicado na composição familiar já se encontra cadastrado, travando a tentativa de ajuste;
- 2) A disponibilização de informações precisas sobre as razões das eventuais negativas, destacando-se:
 - 2.1) quais as informações (ou falta delas) geraram os “dados inconclusivos”;
 - 2.2) quanto aos indeferimentos com fundamento “cidadão ou membro da família já recebeu o auxílio” a especificação do CPF ou dos CPFs dos familiares que estejam beneficiados e impedindo a concessão.

O processo foi ajuizado na presente data e tramita na 2ª Vara Federal da Seção Judiciária de Sergipe, com o número 0801994-64.2020.4.05.8500, conforme notícia disponibilizada no sítio eletrônico do MPF (<http://www.mpf.mp.br/se/sala-de-imprensa/noticias-se/a>).

• **Análise incorreta do critério de empregabilidade**

A ilegalidade do art. 3º, II, da Portaria nº 351, de 7 de abril de 2020, também é de conhecimento da DPU e será tratada em Ação Civil Pública própria, uma vez que o citado dispositivo portarial criou exigências não previstas em lei, em especial, a necessidade de inexistência de renda nos três meses anteriores ao pedido.

• **Aglomerações em filas da Caixa Econômica Federal**

Orientamos as requerentes do auxílio-emergencial a NÃO procurarem a Caixa Econômica Federal - CEF para resolver problemas relativos à concessão e processamento do pedido de benefício, tais como: indeferimento, demora na análise do pedido e/ou inconsistência de dados. Isso porque muitas vezes os problemas não podem ser resolvidos com o comparecimento nas agências bancárias, de modo que grande parte das pessoas que procuram esses serviços presenciais acabam se expondo desnecessariamente ao risco de contaminação pela Covid-19.

Neste ponto, vale registrar que a DPU expediu recomendação para CEF, Prefeitura de João Pessoa e Estado da Paraíba no sentido de que sejam adotadas as medidas cabíveis para disciplinamento das filas formadas nas áreas externas das agências, com observância das restrições de distanciamento social e medidas de higiene necessárias à prevenção da Covid-19, como também medidas para reforço dos serviços em dias de pagamento do auxílio emergencial e intensificação da divulgação de informações sobre quais canais as requerentes devem procurar resolver seus problemas relativos ao auxílio-emergencial.

Esclareça-se que a Caixa Econômica Federal atua somente como agente **pagador** do benefício, após autorização da Dataprev. Logo, qualquer reclamação contra análise indevida ou processamento incorreto do pedido, os requerentes devem verificar, primeiro, se foi disponibilizado canal via aplicativo/site do auxílio emergencial para formular recurso e reportar os problemas, e, não havendo solução por essa via, procurar os órgãos de representação judicial para auxiliá-los na busca dessa solução, tal como a DPU.

Segundo informações prestadas pela Caixa Econômica Federal em reunião realizada em Brasília com participação da DPU, será lançada nova versão do aplicativo no próximo dia 18/05/2020, com possibilidade de recurso e monitoramento de problemas.

Outrossim, o calendário do pagamento da segunda parcela do auxílio-emergencial foi divulgado na data de hoje, por meio de publicação da Portaria nº 386, de 14 de maio de 2020, do Ministério da Cidadania, nos seguintes termos:

Calendário do depósito na conta digital - Beneficiários de poupança digital da Caixa somente para operações digitais:

Nessas datas, os recursos estarão na conta, mas **não poderão ser sacados em dinheiro**:

- 20 de maio: nascidos em janeiro e fevereiro;
- 21 de maio: nascidos em março e abril;
- 22 de maio: nascidos em maio e junho;
- 23 de maio: nascidos em julho e agosto;
- 25 de maio: nascidos em setembro e outubro;
- 26 de maio: nascidos em novembro e dezembro.

Calendário do saque em dinheiro - Beneficiários de poupança digital da Caixa para operações de saque:

Segundo a portaria, "para fins de organização do fluxo de pessoas em agências bancárias e evitar aglomeração", os recursos estarão disponíveis para saques e transferências bancárias conforme o seguinte calendário:

- 30 de maio: nascidos em janeiro;
- 1 de junho: nascidos em fevereiro;
- 2 de junho: nascidos em março;
- 3 de junho: nascidos em abril;
- 4 de junho: nascidos em maio;
- 5 de junho: nascidos em junho;
- 6 de junho: nascidos em julho;
- 8 de junho: nascidos em agosto;
- 9 de junho: nascidos em setembro;
- 10 de junho: nascidos em outubro;
- 12 de junho: nascidos em novembro;
- 13 de junho: nascidos em dezembro.

Beneficiários do Bolsa Família têm outro calendário

Para quem recebe o Bolsa Família, o calendário é diferente. Os saques em dinheiro começam na segunda-feira (18) e ocorrerão conforme o último número do NIS (Número de Identificação Social). Confira:

- Número do NIS terminado em 1: 18 de maio
- Número do NIS terminado em 2: 19 de maio
- Número do NIS terminado em 3: 20 de maio

Número do NIS terminado em 4: 21 de maio
Número do NIS terminado em 5: 22 de maio
Número do NIS terminado em 6: 25 de maio
Número do NIS terminado em 7: 26 de maio
Número do NIS terminado em 8: 27 de maio
Número do NIS terminado em 9: 28 de maio
Número do NIS terminado em 0: 29 de maio.

Devido às dificuldades para utilização do aplicativo "Caixa Tem", que operacionaliza o saque e outras transações financeiras envolvendo o auxílio emergencial, para melhor instruir as mulheres e demais beneficiárias do auxílio-emergencial acerca das regras sobre o uso do referido aplicativo, geração de código de acesso para saque, dentre outras coisas, sugerimos acessar o site <http://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/Paginas/default.aspx> para obter mais informações ou entrar em contato com os canais telefônicos 0800 726 0101 - SAC e 0800 725 7474 - Ouvidoria.

- **Agravamento de violências**

Conforme bem reportado no documento elaborado pela PARTO DO PRINCÍPIO, é indevido o cadastro de CPF de filhos por genitores que não coabitam com esses menores. Tampouco há previsão legal para desobrigar os genitores ao pagamento de pensão alimentícia em razão do recebimento do auxílio emergencial pela mulher chefe de família monoparental.

Assim, nos casos de violências praticadas contra a mulher no contexto da Covid-19 e pagamento de auxílio emergencial, orientamos que seja buscado atendimento da **Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher** - Telefone: (83) 3218-5316 / 3218-5317 (<https://policiacivil.pb.gov.br/orgaos-delegacias/delegacias-regiao-metropolitana-de-joao-pessoa>) e da **Defensoria Pública Estadual**, através dos seguintes canais de atendimento, todos disponíveis em https://defensoria.pb.def.br/contatos_teletrabalho.php:

DPE - Núcleo de Atendimento de João Pessoa
Telefones: 99945-3436 e 98654-8258
Email: dpe1nucleo@gmail.com

DPE - Defesa da Mulher
Telefone: 98709-6717
Email: ffpadiniz@bol.com.br

DPE - Núcleo Especial dos Direitos Humanos e da Cidadania (NECID)

João Pessoa
Telefone: 98654-3554
E-mail: direitoshumanos.dp@defensoria.pb.def.br

- **Demais erros conceituais, legais e sistêmicos do auxílio emergencial e suas inconsistências e sugestões para correção dos problemas**

A DPU considera pertinentes todas as observações feitas pela PARTO DO PRINCÍPIO acerca dos problemas envolvendo o auxílio emergencial, bem como as sugestões apontadas para solução desses problemas.

Estamos trabalhando ininterruptamente visando tutelar os direitos da população mais vulnerável, cuja situação foi agravada ainda mais neste contexto de pandemia da Covid-19. A solução dos problemas relativos ao auxílio emergencial tem sido uma das nossas prioridades de atuação neste

momento, tanto no âmbito extrajudicial, junto aos órgãos gestores do benefício, quanto no âmbito judicial, mediante ajuizamento de ações individuais e coletivas com vistas a corrigir essas falhas.

Nesse aspecto, vale esclarecer que já obtivemos decisão liminar favorável, de caráter nacional, proferida em Ação Civil Pública ajuizada em conjunto pela DPU, MPF e MP/RJ, determinando, dentre outras coisas, que:

- 1 - a Dataprev proceda a análise conclusiva dos dados cadastrais dos beneficiários do auxílio emergencial no prazo máximo de cinco dias, a partir da data do respectivo cadastro no aplicativo digital da CEF;
- 2 - a CEF pague o referido auxílio emergencial, mediante depósito na conta indicada pelo beneficiário, no prazo máximo de cinco dias, a partir da data da conclusão da análise dos dados pela Dataprev.

Ademais, na Ação Civil Pública ajuizada em Sergipe, citada anteriormente, também foram formulados diversos pedidos relativos às falhas reportadas pela PARTO DO PRINCÍPIO, dentre os quais:

- (a) definição objetiva do prazo de processamento dos requerimentos e pedidos de reanálise, além dos pagamentos do auxílio emergencial, tendo como parâmetro o lapso de 05 (cinco) dias úteis, anteriormente indicado pela CEF/DATAPREV como suficiente para tal desiderato, sobretudo diante da natureza do pleito;
- (b) solução dos problemas identificados nos aplicativos e portais digitais disponibilizados para o requerimento do auxílio, com a inclusão de opção de reportar erros pelo próprio site ou aplicativo, com número de protocolo e prazo para resposta para o usuário
- (c) regularização do atendimento para prestação de informações/orientações através dos números de telefone tridígitos (111, 121 e 158), bem como a ampla divulgação de todos os problemas e dificuldades reiteradas que as pessoas podem encontrar em todo o processo de solicitação do auxílio, informando como e em qual órgão cada problema pode ser solucionado, com seus horários de atendimento;
- (d) autorização de atualização dos dados constantes no CADÚnico, conforme a situação atual daquele que pleiteia o auxílio, por meio dos aplicativos e portais digitais disponibilizados pela CEF/DATAPREV para o requerimento/consulta do benefício.

Sendo assim, informo que as sugestões indicadas pela rede de proteção à mulher serão analisadas e, havendo viabilidade, serão adotadas as medidas para correção das falhas, seja mediante ajuizamento de ações civis públicas e/ou individuais, seja através das tratativas extrajudiciais com os órgãos gestores do auxílio emergencial, tudo com vistas a garantir o acesso ao benefício às pessoas em situação de vulnerabilidade.

• Dos canais de acesso aos serviços da DPU

Não obstante as supracitadas atuações da DPU de cunho coletivo em busca de solucionar os problemas identificados na criação, processamento e pagamento do auxílio emergencial, nada impede que a mulher vulnerável prejudicada busque as vias judiciais ordinárias de caráter individual para obtenção do seu direito ao auxílio emergencial, podendo acionar a DPU na Paraíba, que presta serviços apenas em João Pessoa e em Campina Grande, para acompanhamento de sua pretensão relativa ao auxílio emergencial através dos seguintes canais:

DPU/João Pessoa:

Plantão diurno: (83) 9.9121-8666 e (83) 3133-1400 (de 8h às 18h, de segunda a sexta-feira).

As demandas individuais também podem ser enviadas para o endereço eletrônico: atendimento.dpu.pb@dpu.def.br.

DPU/Campina Grande:

Plantão diurno: (83) 99120-0063 | (83) 99976-0269 (das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira)

As demandas individuais também podem ser enviadas para o endereço eletrônico: atendimentocg@dpu.def.br

Esclarecemos que a DPU também criou um Observatório Nacional COVID-19, que trata de espaço destinado ao registro de denúncias da população sobre quaisquer violações do Poder Público decorrentes da COVID-19. Nele, a(a) colaborador(a) deve descrever a violação, com o máximo de detalhes, identificando o local e o momento da ocorrência, assim como seus responsáveis. O formulário para denúncias pode ser preenchido através do site: <https://www.dpu.def.br/observatorio-covid-19>.

Ademais, há um projeto em andamento em articulação com o MPF visando oferecer a colaboração de advogados voluntários, vinculados a movimentos sociais, para auxiliar no acompanhamento de demandas de caráter individual que sejam reportadas via canais de representação do MPF (<http://www.mpf.mp.br/pb>), haja vista que a DPU tem recebido centenas de demandas individuais referentes ao auxílio emergencial nos últimos dias e somente dispõe de três Defensores Públicos Federais em efetivo exercício em João Pessoa para fazer frente a esse fluxo, fato que pode culminar na prestação da assistência jurídica em tempo maior que o esperado neste momento crucial.

Por fim, nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos, sobretudo de caráter coletivo. através do correio eletrônico drdh.pb@dpu.def.br.

Sem mais, renovo os votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Marcela Sanguinetti Soares Mendes

Defensora Pública Federal

Defensora Regional de Direitos Humanos (em substituição)



Documento assinado eletronicamente por **Marcella Sanguinetti Soares Mendes, Defensor(a) Regional de Direitos Humanos**, em 16/05/2020, às 03:50, conforme o §2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://www.dpu.def.br/sei/conferir_documento_dpu.html informando o código verificador **3628332** e o código CRC **8493C278**.