

# Pesquisa Estratégica: "Tá na Mão" para Parceria com Caixa Econômica Federal

O caminho mais viável para a ÉNóis é estruturar parceria formal via mecanismos de inovação da Caixa (CPSI ou Espaço TEIA), posicionando-se como operadora de busca ativa de benefícios — não como detentora de dados sensíveis. Com **R\$ 42+ bilhões em valores não acessados** por cidadãos brasileiros e **taxas de non-take-up de até 90%** em alguns programas, a oportunidade de impacto social é massiva e alinhada às prioridades declaradas do governo.

---

## A anatomia da oportunidade: por que agora

O Brasil vive um momento singular de digitalização de serviços sociais. A Caixa operou **R\$ 404 bilhões em benefícios sociais** em 2024, **(Caixa)** atendendo mais de 50 milhões de brasileiros via app Caixa Tem — com **taxa de satisfação de apenas 36%** segundo o Reclame Aqui. Simultaneamente, o CadÚnico passou por modernização estrutural em março de 2025 **(Mix Vale)** pela Dataprev, **(Dataprev)** integrando cruzamento em tempo real com CNIS, Receita Federal e outros sistemas.

O gap entre elegibilidade e acesso representa bilhões de reais não distribuídos anualmente. No programa Dignidade Menstrual, apenas **2,5 milhões das 24 milhões de elegíveis** (10,4%) acessaram absorventes gratuitos em 2024. No PIS/PASEP, **R\$ 26 bilhões** permanecem não sacados por 10,5 milhões de trabalhadores, **(CUT)** com prazo até janeiro de 2026. No FGTS, R\$ 6,5 bilhões estão bloqueados por armadilhas do saque-aniversário afetando 13 milhões de trabalhadores. **(GOV.BR)**

---

## Integração com CadÚnico: caminhos legais mapeados

O acesso direto ao CadÚnico por empresas privadas via API **não é permitido atualmente**. O Conecta GOV.BR, plataforma de compartilhamento de dados governamentais, explicitamente veda uso pelo setor privado. Porém, existem caminhos alternativos validados por precedentes.

**O modelo mais promissor é o Programa Acredita no Primeiro Passo** (Lei 14.995/2024), onde empresas como McDonald's, JBS e Drogasil firmaram Acordos de Cooperação Técnica com o MDS. Neste modelo, o MDS identifica candidatos no CadÚnico e faz a ponte — a empresa nunca acessa dados diretamente, apenas recebe candidatos filtrados. Este precedente pode ser adaptado para "busca ativa de benefícios" em vez de empregabilidade.

A regulamentação do CadÚnico (Decreto 11.016/2022 e Portaria MC 810/2022) permite cessão de dados para entidades que executam programas sociais via convênio formalizado. **(LegisWeb)** Convênios municipais representam o caminho de menor fricção para projetos-piloto — prefeituras podem ceder acesso para execução de programas locais. **(LegisWeb)** A Caixa, como agente operador histórico do CadÚnico, pode atuar como intermediária estratégica para legitimar soluções de despachante digital.

---

## Reforma do crédito imobiliário cria janela para ADELIA

O setor de crédito imobiliário brasileiro passou por reformulação estrutural entre 2024-2025. O teto do SFH subiu de R\$ 1,5 milhão para **R\$ 2,25 milhões**, enquanto a nova regulamentação (Resolução CMN 5197) libera 100% dos recursos da poupança para crédito imobiliário até 2027 — injetando estimados R\$ 111 bilhões adicionais no sistema.

A Caixa domina **68-70% do mercado** (Arquis) com mais de 7 milhões de contratos ativos (A Gazeta) e carteira de R\$ 832 bilhões. Porém, enfrenta dores operacionais críticas: tempo de aprovação saltou de 40 para **70-90 dias**, restrições de funding forçaram redução da cota de financiamento (80% para 70% no SAC), (SP Imóvel) e a escassez de recursos da poupança (saques líquidos de R\$ 87 bilhões em 2023) pressiona a operação.

O Minha Casa Minha Vida (Dataprev) expandiu significativamente (GOV.BR) com a criação da **Faixa 4** (renda até R\$ 12 mil) (Bolsadafamilia) e aumento dos subsídios para até R\$ 65 mil na Faixa 1. A meta governamental de 2,5 milhões de unidades até 2026 já ultrapassou 60% de execução. Este contexto de expansão + fricção operacional cria demanda direta para soluções como o motor de busca ADELIA, que pode pré-qualificar mutuários, comparar produtos (SBPE vs FGTS vs MCMV), simular portabilidade e orientar sobre documentação — reduzindo carga no atendimento presencial da Caixa.

---

## Programas sociais da Caixa: mapa de oportunidades

A Caixa é agente pagador de todos os principais programas de transferência de renda do país. (GOV.BR) O Bolsa Família atinge **20,86 milhões de famílias** (54 milhões de pessoas), com investimento anual de R\$ 168 bilhões. (Agência Gov) O seguro-desemprego beneficiou 8,8 milhões de trabalhadores (R\$ 52 bilhões) e o abono salarial PIS/PASEP alcança 25,8 milhões (R\$ 30,7 bilhões). (Mix Vale)

As dores dos beneficiários são sistêmicas e documentadas:

- Instabilidades recorrentes do Caixa Tem em dias de pagamento (Mix Vale) (erros 429, falhas de validação facial)
- Bloqueios por troca de dispositivo exigindo ida presencial à agência
- Baixo letramento digital especialmente entre idosos (Mix Vale)
- Códigos de saque que expiram em 1 hora (Cadunicobrasil)
- Filas de espera de 2,8 milhões de pessoas elegíveis aguardando inclusão no Bolsa Família (Gazeta do Povo)

O volume de **valores esquecidos** identificados totaliza mais de **R\$ 42 bilhões**: R\$ 26 bilhões em cotas PIS/PASEP (Agência Gov) (prazo até jan/2026), R\$ 6,5 bilhões em FGTS bloqueado pelo saque-aniversário, R\$ 8,5 bilhões em contas esquecidas no Sistema Valores a Receber do BC. (Meu Bolso em Dia) Estes valores representam oportunidade imediata para busca ativa.

---

## Modelos internacionais de active delivery: o caso Propel

O Propel (Fresh EBT) nos Estados Unidos é o benchmark mais relevante para "Tá na Mão". Com mais de 5 milhões de usuários mensais, o app gratuito permite beneficiários do SNAP verificar saldo, localizar lojas e receber informações sobre outros benefícios elegíveis. [NPR](#) O modelo de negócio se sustenta em parcerias curadas — comissões por indicação de serviços financeiros, descontos em varejistas, telefone e internet subsidiados. [Medium](#)

**Crucialmente, o Propel nunca vende ou compartilha dados pessoais.** O consentimento é 100% voluntário através do download do app e inserção ativa de credenciais pelo usuário. Este modelo resolve a questão LGPD: o cidadão opta por usar o serviço e fornece seus próprios dados.

No Reino Unido, o Turn2us opera calculadora de benefícios que identifica elegibilidade baseada em questionário respondido pelo cidadão — novamente sem acesso a bases governamentais. Na Índia, o JAM Trinity (Jan Dhan-Aadhaar-Mobile) movimentou mais de Rs 43 lakh crore em transferências diretas, eliminando intermediários através de identificação biométrica universal.

No Brasil, o MDS já opera "bot de elegibilidade" em parceria com a Ação da Cidadania, usando 300 lideranças locais para identificar elegíveis — modelo que demonstra viabilidade de parcerias com terceiro setor para busca ativa sem compartilhamento irregular de dados.

---

## Farmácia Popular e Dignidade Menstrual: o módulo Saúde

Desde fevereiro de 2025, **100% dos 41 itens** do Farmácia Popular são gratuitos para toda a população — eliminando qualquer copagamento. O programa alcançou 24,7 milhões de beneficiários em 2024 através de 31.170 farmácias credenciadas em 97% do território nacional.

Porém, há gap significativo entre conhecimento e uso: **87% conhecem o programa**, mas apenas **57% utilizam**. Pesquisas identificam como principais barreiras a dificuldade em obter receita médica, desconhecimento sobre medicamentos ofertados e falta de informação sobre o processo.

O Dignidade Menstrual apresenta gap ainda mais dramático. Das **24 milhões de elegíveis**, apenas 2,5 milhões (10,4%) retiraram absorventes gratuitos em 2024. A necessidade de emitir autorização pelo app Meu SUS Digital, a desinformação sobre elegibilidade e tabus relacionados à menstruação explicam a baixa adesão.

[Saofranciscodoeste](#)

---

Para o módulo Saúde da "Tá na Mão", as oportunidades são claras: localização de farmácias credenciadas por CEP, tutorial para emissão de autorização no Meu SUS, lembretes de renovação de receitas (validade 120-180 dias), verificação rápida se medicamento está na lista, e notificações sobre novos medicamentos incluídos.

---

## Mecanismos de parceria com a Caixa: caminhos concretos

A Caixa possui estrutura robusta de inovação aberta. O **CAIXA Lab** centraliza chamadas de startups, enquanto o **Espaço TEIA** (inaugurado outubro 2024) funciona como hub de GovTech em Brasília, oferecendo mentorias,

residência e acesso direto à equipe de inovação liderada por Daniela Nascimento (Diretora Executiva de Clientes, Canais, Dados e Inovação) e Rodrigo Salgado (Gerente Executivo de Inovação). (Bloomberg Linea)

O mecanismo mais adequado é o **CPSI (Contrato Público para Solução Inovadora)**, previsto na Lei Complementar 182/2021 (Marco Legal das Startups). Este instrumento permite investimento de até R\$ 1,6 milhão para testar soluções, sem exigência de garantia de sucesso, com possibilidade de contrato subsequente de até 5x o valor inicial se aprovado. (CAIXA) Desafios ativos em 2025 incluem "Crédito para públicos vulneráveis" e "Wallet Digital" — temas diretamente relacionados à proposta da ÉNóis.

Startups já parceiras da Caixa incluem: Jeitto (microcrédito até R\$ 150), QueroQuitar (renegociação de dívidas), SmartMEI (gestão para MEI), e PoupeMais (educação financeira via SMS com piloto em beneficiários Bolsa Família/MCMV). O precedente de parcerias com startups de impacto social existe e está ativo.

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), que destina até 2% do lucro líquido para projetos de impacto, representa fonte adicional de recursos para pilotos. A parceria com Artemisia para Lab Habitação já acelerou 15 startups, demonstrando abertura para modelos de negócio de impacto social.

---

## Framework legal para contato proativo: o que a LGPD permite

A LGPD impõe restrição clara: compartilhamento de dados do governo para setor privado é **vedado** sem consentimento do titular (GOV.BR) ou base legal específica (Art. 27). Porém, o modelo de opt-in direto pelo cidadão oferece caminho seguro e escalável.

O fluxo recomendado estrutura-se assim: cidadão acessa "Tá na Mão" voluntariamente, cadastra-se fornecendo seus dados, consente explicitamente com uso para identificação de benefícios, autoriza contato via WhatsApp, e recebe orientação personalizada sobre elegibilidade. A base legal é o consentimento (Art. 7º, I), plenamente válido quando livre, informado, específico e revogável.

Para abordagem proativa (encontrar cidadãos elegíveis antes que eles busquem o serviço), a parceria formal com órgão público é necessária. Neste modelo, "Tá na Mão" atua como **operador** de dados, realizando contato em nome do órgão gestor. O CPSI ou convênio municipal fornece instrumento jurídico adequado, usando a base legal de execução de políticas públicas (Art. 7º, III).

A plataforma GOV.BR já está desenvolvendo mecanismo de compartilhamento de dados cidadão→privado mediante autorização, que poderá habilitar integrações futuras. Enquanto isso, o modelo Propel demonstra que volume significativo pode ser alcançado exclusivamente via opt-in voluntário.

---

## Proposta de módulos para a apresentação

**Módulo 1 - Renda:** Navegador de benefícios sociais pagos pela Caixa

- Bolsa Família (orientação sobre regras, calendário, atualização CadÚnico)
- PIS/PASEP (busca ativa dos R\$ 26 bilhões esquecidos, prazo jan/2026)

- FGTS (desbloqueio de saque-aniversário, simulação de modalidades)
- Seguro-desemprego, abono salarial, BPC

## Módulo 2 - Saúde: Despachante do Farmácia Popular e Dignidade Menstrual

- Localizador de farmácias credenciadas
- Verificador de medicamentos disponíveis
- Tutorial Meu SUS Digital para autorização Dignidade Menstrual
- Lembretes de renovação de receitas

## Módulo 3 - Moradia (ADELIA): Motor de busca de crédito imobiliário

- Simulador comparativo SBPE vs FGTS vs MCMV
- Pré-qualificação inteligente de documentos
- Calculadora de portabilidade para contratos existentes
- Acompanhamento de status de proposta

## Módulo Estratégico para Caixa: Resolução de problemas do Caixa Tem

- Orientação guiada para erros comuns (429, validação facial, bloqueios)
- Navegação assistida para população com baixo letramento digital
- Encaminhamento inteligente para canais apropriados
- Redução de atendimentos presenciais em agências

---

## Argumentos-chave para o tom de parceria

A apresentação deve enfatizar que "Tá na Mão" resolve dores operacionais reais da Caixa, não critica a instituição. Os dados de fricção do Caixa Tem (70% resolução, 11 dias de resposta média) representam **oportunidade de melhoria conjunta**, não falha a ser explorada.

O posicionamento correto é: "Somos extensão digital do atendimento da Caixa, não competidor. Cada cidadão orientado via WhatsApp é uma pessoa a menos na fila da agência, um problema resolvido antes de virar reclamação."

A Caixa está ativamente buscando parceiros de tecnologia — o programa Nato Digital com Loft reduziu tempo de financiamento de 60 para 45 dias. A meta declarada de processo 100% digital até Q3/2025 demonstra abertura institucional. O fato de ex-ministro assessorar a Caixa sugere momento favorável para propostas de impacto social alinhadas às prioridades governamentais de inclusão.

Os números comprovam a demanda: 50+ milhões usam Caixa Tem ([Mix Vale](#)) com problemas frequentes, 45 milhões de desbanckizados poderiam ser alcançados via WhatsApp, R\$ 42+ bilhões em valores não acessados

aguardam busca ativa. O modelo CPSI permite teste de baixo risco com potencial de escala nacional se validado.

---

## Próximos passos recomendados

1. **Contato com Espaço TEIA** para programa de residência ou mentoria
2. **Monitorar chamadas CPSI** relacionadas a inclusão financeira ou atendimento digital
3. **Articular via Artemisia** para próximo ciclo de Lab Habitação ou desafio social
4. **Prospectar convênio municipal** para projeto-piloto com CRAS local
5. **Desenvolver MVP do módulo PIS/PASEP** aproveitando urgência do prazo jan/2026

O momento é favorável: digitalização como prioridade declarada da Caixa, novos instrumentos jurídicos de contratação (CPSI), precedentes de parcerias com startups de impacto, e bilhões de reais em direitos não acessados aguardando busca ativa. A ÉNóis tem a solução; precisa do parceiro certo para escalar.