

TÁ NA MÃO

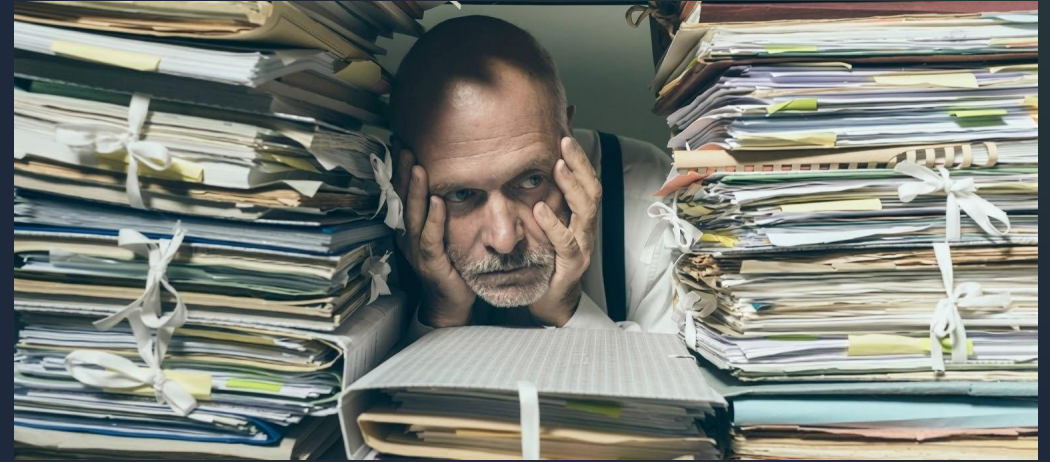
Última Milha de Direitos Públicos

De direito previsto em lei a direito na mão.

| O gargalo não é a verba. É a execução na ponta.

O Brasil criou os programas. Garantiu os recursos. Mas o direito nem sempre chega.

"Imagine se o iFood existisse, a comida estivesse pronta... mas a último km fosse complexo demais. É isso que acontece com R\$ 50 bi em benefícios."



- **Cidadão como despachante digital:** Navega dezenas de apps e senhas.
- Decifra regras federais, estaduais e municipais ao mesmo tempo.
- O que falta não é política pública — é infraestrutura de execução.

| Vazamento Social: Quem Tem Direito, Não Acessa

~90%

Em programas específicos,
a não-adesão chega a 90%
do público estimado.



Farmácia Popular

Milhões com doenças crônicas têm direito, mas a penetração efetiva é muito abaixo do potencial.



Dignidade Menstrual

Público estimado ~24 mi; >2 mi beneficiadas/ano (~8% acessam).



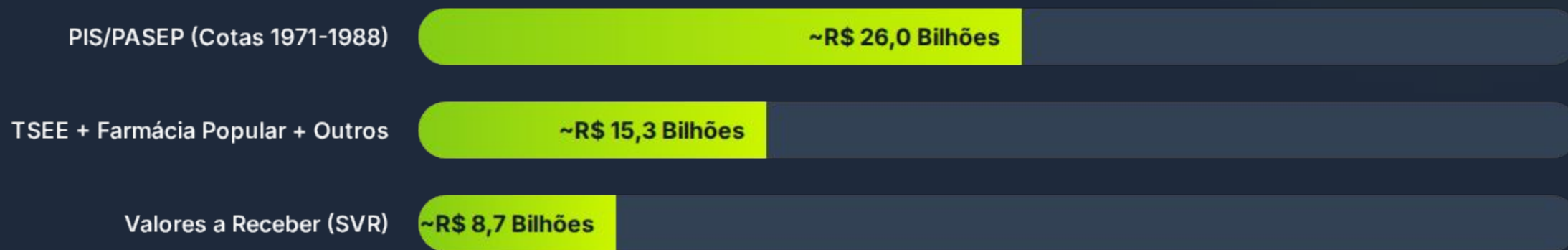
Tarifa Social (TSEE)

7,7 milhões de famílias têm direito, mas não recebem. Deixam de economizar R\$ 540/ano.

Fontes: TSEE (ANEEL, 2024); Dignidade Menstrual (MS/MDS, 2024); Farmácia Popular (MS, 2024).

| Do Saque Extraordinário ao Tá na Mão

O Saque Extraordinário 2022 liberou R\$ 23,6 bi. Os programas abaixo já existem, somam **~R\$ 50 bi** e precisam de infraestrutura de execução, não nova MP.



Transformar recursos já autorizados em renda e dignidade na ponta.

| Tá na Mão: Execução de Direitos via WhatsApp

Informação não basta. Executamos a jornada para que o direito seja ativado.

"A partir de poucos dados, descobrimos a quais benefícios o cidadão já tem direito. Um **Motor Normativo** orchestra a burocracia até que o direito esteja, de fato, na mão."

| Canais Atuais (Gov.br) | Tá na Mão |
|-------------------------|-----------------------|
| Autoatendimento digital | Execução assistida |
| Cidadão navega | Direito é ativado |
| Informação disponível | Jornada executada |
| Transação isolada | Visão 360° da família |

★ **Regra de Ouro: Cidadão nunca paga pelo benefício.**

Motor Normativo: Inteligência de Elegibilidade

Interpretação de regras + orquestração de jornadas.



Motor de Elegibilidade (▼)

Cruza perfil com catálogo vivo de benefícios (União, Estados, Municípios). Não é atendimento, é execução assistida.



Orquestração (🔗)

Integrações e fluxos oficiais em CadÚnico e Gov.br, com suporte humano em etapas críticas.



Carteira de Direitos (📋)

Visão 360° persistente por família, histórico completo de benefícios ativados.



Atualização Contínua (🔄)

Quando as regras mudam (lei, decreto), o motor é atualizado continuamente. Catálogo vivo.

| Jornada: Do Pedido à Ativação

| Etapa | Ação | Detalhe |
|-------|-------------|--|
| 1. 📱 | Pedido | Cidadão inicia via WhatsApp (CPF + CEP) |
| 2. ✅ | Confirmação | Consentimento LGPD explícito e transparente |
| 3. 🔍 | Preparo | Motor cruza perfil com catálogo de benefícios |
| 4. 🚚 | Execução | Orquestração da jornada com integrações oficiais |
| 5. ✉️ | Ativado! | Cidadão recebe comprovante do direito ativado |
| 6. 🗂️ | Histórico | Carteira atualizada com todos os benefícios da família |

Human-in-the-loop: validação humana em etapas críticas (OCR, exceções).

| Por Que a Caixa é o Parceiro Natural?

A junção da capilaridade da Caixa com o WhatsApp cria uma **Infraestrutura Nacional de Execução**.

- **Hub Histórico:** A Caixa é o braço operacional de políticas sociais há décadas.
- **Confiança:** Grau de confiança do cidadão que nenhum banco privado possui.
- **Complementaridade:** Cada cidadão atendido via WhatsApp é uma pessoa a menos na fila da agência.



| O Que a Caixa Ganha



Menos Filas

Cidadão orientado e com direito ativado via WhatsApp = menos atendimento presencial.



Menos Reclamações

Direito ativado = menos frustração = menos Ouvidoria e SAC.



Caixa Tem Fortalecido

WhatsApp complementa o app, ampliando alcance para quem tem dificuldade digital.



Protagonismo Social

Caixa como referência nacional em "última milha" de direitos.

| Piloto: Validação em Dois Cenários



Cenário 1: Teste de Carga

Região Metropolitana de SP

- Validar robustez técnica com alto tráfego.
- Testar integração com sistemas complexos.
- Medir eficiência operacional em escala.



Cenário 2: Teste de Acesso

Município Estratégico no NE

- Provar execução na "última milha" real.
- Validar onde o digital costuma falhar.
- Medir impacto social máximo.

Escopo: 6-9 meses | ~60 mil famílias | Farmácia Popular, TSEE, PIS/PASEP, SVR.

| Laboratório de Eficiência e Impacto

| KPI | O Que Mede | Por Que Importa |
|-------------------|---|----------------------------------|
| Custo de Ativação | R\$ por família ativada | Eficiência operacional comparada |
| Valor Acessado | R\$ em direitos efetivamente acessados | Impacto social mensurável |
| Taxa de Conclusão | % de elegíveis que completam jornada | Validação do modelo de execução |
| Redução de Filas | Δ atendimentos nas agências piloto | ROI direto para Caixa |

Potencial: Famílias elegíveis deixam de acessar R\$ 2.000-4.000/ano. O piloto entrega a métrica real.

| Parceria no Piloto: O Que Precisamos



Squad Conjunto

Time misto: TEIA + Benefícios + Caixa Tem + Compliance.
Governança compartilhada.



Dados Agregados

Indicadores de filas e adesão para medir impacto. Sem acesso a dados individuais.



Co-comunicação

Canal oficial verificado, notificações Caixa Tem.
Co-branding que reforça confiança.



Segurança

Consentimento LGPD explícito. Nunca pedimos senha.
Acesso Gov.br em ambiente oficial.

| Enquadramento: CPSI / Espaço TEIA

Enquadramento CPSI

- **Marco Legal:** Startups (LC 182/2021).
- **Envelope:** Até R\$ 1,6 milhão.
- **Vigência:** Até 12 meses.

Gatilho de Escala & Governança

- Em caso de sucesso, contrato ampliado (3-5x).
- **Comitê Conjunto:** Caixa + Ministérios.
- Acompanhamento mensal de indicadores e riscos.

Transformar direito em realidade — com a Caixa no centro.

O Brasil já criou os programas e garantiu os recursos.

O "**Tá na Mão**" propõe a infraestrutura do último km que transforma burocracia em clique.

~R\$ 50 bi esperando chegar na ponta.

Próximo Passo: Workshop de 2h com TEIA, Benefícios e Compliance.