Eleições Municipais 2020 - Mensagens de erro

Carteira bB

mensagens

“Poxa, não estamos conseguindo conectar. Sua internet está funcionando direitinho?”

Acontece em alguma dessas situações:

- Você tentou usar a Carteira bB em um local sem conexão de internet ativa
- Você está usando uma versão muito desatualizada do aplicativo.

Orientações:

- Veja se tem uma versão mais recente da Carteira bB na loja de aplicativos do seu celular, se tiver, atualize seu aplicativo;
- Se a versão da Carteira bB no seu celular já estiver atualizada, dá uma olhadinha na sua conexão com a internet:

  Dicas:

  • Teste uma conexão diferente, por exemplo saia do WI-FI e teste no 3G/4G ou vice-versa.
  • Teste se você consegue acessar outros aplicativos que usam internet no seu celular.
  • Se estiver usando o WI-FI em casa, veja se você pode reiniciar o seu modem.

“Que pena, este CPF não é aceito”

Ocorre se o CPF que está sendo cadastrado na Carteira bB está em situação irregular na Receita Federal.

Orientação:

Procure o site da Receita Federal (**https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/**) e veja como regularizar a situação do seu CPF.

“Não achamos esse CPF”

Essa mensagem ocorre se você digitou um CPF incorreto ou que não existe.

Orientações:

- Corrija o número do CPF que você está informando;
- Se você estiver digitando corretamente, veja a situação do seu CPF no site da Receita Federal: (**https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/**).

“Tem informação errada. Veja se digitou certinho o seu nome e a sua data de nascimento”

Acontece em alguma dessas situações:

- Você digitou algum dado errado no cadastro (exemplo: NOME ou DATA DE NASCIMENTO).
- Você está com nome de casado (a) desatualizado na Receita Federal.
- Você abreviou seu nome ao invés de colocar o nome completo.
- Você digitou incorretamente a grafia do seu nome.

Orientação:

Confira qual dado está incorreto e tente novamente corrigindo a informação.

“Você atingiu o máximo de tentativas e por isso o cadastro foi bloqueado”

Acontece em alguma dessas situações:

- Você digitou várias vezes algum dado errado no cadastro (exemplo: NOME ou DATA DE NASCIMENTO).
- Você digitou várias vezes o nome de casado (a) diferente do que está na Receita Federal.
- Você digitou várias vezes seu nome abreviado ao invés de colocar o nome completo.
- Você digitou várias vezes incorretamente a grafia do seu nome.

Orientações:

- Acesse o nosso chat na área de AJUDA do aplicativo;
- Informe que deseja resolver o erro “cadastro bloqueado”;
- Lá no chat, biBi vai te direcionar para o nosso atendimento humano;
- Já se prepare que vamos te pedir para fazer uma selfie segurando um documento oficial com foto. Então, capriche!
- Depois de recebermos a selfie, vamos analisar o seu caso e te responder pelo chat mesmo!

“Que pena, mas por segurança, não podemos continuar o seu cadastro”

Essa mensagem ocorre quando não foi possível validar o seu cadastro na Carteira bB.

Orientação:

Entre em contato com o chefe do seu cartório e informe que vai receber o seu auxílio alimentação em dinheiro, pois não será possível concluir o seu cadastro na Carteira bB.

"Que pena, mas não podemos continuar com o seu cadastro"

Essa mensagem ocorre quando não foi possível validar o seu cadastro na Carteira bB.

Orientação:

Entre em contato com o chefe do seu cartório e informe que vai receber o seu auxílio alimentação em dinheiro, pois não será possível concluir o seu cadastro na Carteira bB.

"Que pena, este celular está com problemas de segurança"

Essa mensagem ocorre quando o sistema identifica alguma quebra de segurança no celular que você está acessando a Carteira bB. Pode acontecer por vários motivos, como por exemplo, você acessar de um celular que pertence a outra pessoa (isso não pode!).

Orientações:

- Acesse o nosso chat na área de AJUDA do aplicativo;
- Informe que deseja resolver o erro "este celular está com erro de segurança";
- Lá no chat, biBi vai te direcionar para o nosso atendimento humano;
- Já se prepare que vamos te pedir para fazer uma selfie segurando um documento oficial com foto. Então, capriche!
- Depois de recebermos a selfie, vamos analisar o seu caso e te responder pelo chat mesmo!

"Já existe carteira para o CPF informado"

Essa mensagem ocorre quando já existe um cadastro com o seu CPF na Carteira bB.

Orientações:

- Entre na Carteira bB informando o CPF e a senha que você já cadastrou anteriormente;
- Se você não lembra mais sua senha de 6 dígitos, use a opção ESQUECI MINHA SENHA, disponível na tela de ENTRADA, para recuperar a sua senha.

"Você ainda não se cadastrou na Carteira bB. Toque em Criar carteira e faça o seu cadastro."

Essa mensagem ocorre se você tentou acessar a Carteira bB antes de fazer o seu cadastro.

Orientação:

Vá na opção CRIAR CARTEIRA e se cadastre para ter acesso a Carteira bB.

"Celular inválido. O número está correto?"

Essa mensagem ocorre quando você digita um número de celular inválido. O formato aceito é o DDD (com 2 dígitos) mais o número do telefone (com 9 dígitos).

Orientações:

- Corrija o número do telefone que você está informando;
- Se você estiver informando o número corretamente, procure a sua operadora de celular para verificar a situação do seu telefone.

"Este telefone já foi utilizado para cadastro"

Essa mensagem ocorre quando você tenta se cadastrar usando um número de telefone celular que já foi utilizado no cadastro de outra Carteira bB. Por segurança, o mesmo número de telefone só pode ser cadastrado em uma única Carteira bB.

Orientação:

Use outro número de telefone celular para se cadastrar na Carteira bB.

"Esta senha não é muito segura, vamos tentar outra?"

Essa mensagem ocorre quando você tenta cadastrar uma senha de 6 dígitos e ela é considerada fraca, é de fácil dedução.

Orientação:

Tente cadastrar uma senha que não contenha uma sequência de números (exemplo 1,2,3...) e nem parte do seu CPF ou da sua data de nascimento. Senão fica muito fácil descobrir, né?

"O nosso horário para cadastro é das 6h às 23h30"

Essa mensagem ocorre quando você tenta se cadastrar na carteira bB antes das 6h ou depois das 23h30.

Orientação:

Tente novamente no horário permitido, que é de 6h às 23h30, aí vai dar certinho!

"Que pena, você precisa ter mais de 18 anos para ter a sua Carteira bB"

Essa mensagem ocorre se você é menor de 18 anos e tenta se cadastrar na Carteira bB.

Orientação:

Se você tem menos de 18 anos, só vai poder se cadastrar na Carteira bB quando completar a maioridade.

"Não conseguimos fazer o resgate com os dados informados. "

Essa mensagem ocorre quando você erra o código de resgate do seu auxílio alimentação. Esse é o código que será disponibilizado pelo TRE e que funciona como uma senha para o resgate.

Orientações:

- Corrija as informações da sua senha para conseguir resgatar;
- Se estiver digitando o código corretamente, entre em contato com o chefe do seu cartório e informe que irá receber o seu auxílio alimentação em dinheiro, pois não conseguiu utilizar o código recebido na Carteira bB.

"Você excedeu o limite de tentativas de resgate"

Essa mensagem ocorre quando você informa várias vezes o código de resgate errado para resgatar seu benefício. Esse é o código que você vai receber do TRE e será sua senha para resgate do auxílio alimentação. Se for informado errado, o resgate do seu auxílio poderá ficar bloqueado até o próximo dia útil.

Orientação:

Aguarde o próximo dia útil para tentar informar o código novamente.

"Opa, sua senha foi bloqueada. Não se preocupe, para recuperar é bem fácil "

Essa mensagem ocorre quando você erra a sua senha de 6 dígitos por 3 vezes seguidas.

Orientação:

Se você não lembra mais sua senha de 6 dígitos, acesse a opção ESQUECI MINHA SENHA, disponível na tela de ENTRADA, para recuperar a senha.

Situações comuns

"Não consigo baixar o aplicativo Carteira bB na loja de aplicativos do meu smartphone"

Em geral, problemas ao baixar e instalar a Carteira bB ocorrem pelos seguintes motivos:

Possíveis motivos:

- **O smartphone não atende os requisitos mínimos, que são: Android a partir da versão 5.0 e IOS a partir da versão 10**. Se for este o casso, veja sé é possível atualizar o seu sistema operacional para uma versão que você consiga baixar a Carteira bB.

- **Falta de memória no aparelho:** verifique se há espaço para baixar a Carteira bB no seu smartphone. Tente liberar espaço de memória do seu celular, para conseguir baixar a Carteira bB no seu smartphone;

- **Falta de conexão com a internet.** Tente uma rede de conexão diferente. Por exemplo: saia do WI-FI e teste no 3G/4G ou vice-versa. Teste também se você está conseguindo baixar outros aplicativos. Se estiver usando o WI-FI em casa, veja se você pode reiniciar o seu modem;

"Tentei sacar o valor no caixa eletrônico do Banco do Brasil e as cédulas ficaram retidas"

Orientação:

Acesse o nosso chat na área de AJUDA do aplicativo ou ligue para nossa Central de Atendimento no 0800-729-5293 e informe o problema que vamos te auxiliar por lá.

SMS não chega no celular

Você está tentando se cadastrar, mas na hora de receber o SMS para validar o seu telefone celular o SMS está demorando muito para chegar?

Aí vão algumas dicas:

- O prazo máximo para o SMS chegar no seu aparelho é de até 3 horas;
- As operadoras conveniadas são: Nextel, Vivo, Claro, Tim e OI;
- Não informe um telefone da operadora dos Correios (Surf Telecom), pois ela não é conveniada;
- Verifique se você está em uma área com sinal de telefone (3G/4G) ativo para receber SMS. Às vezes você está somente com o WI-FI ativo;
- Por fim, se a sua operadora for OI e você não receber o SMS no prazo de até 3 horas, entre em contato com a Central da Operadora (Telefone *144) e solicite a adesão do serviço de

Recepção de Sons & Imagens e Bate Papo em seu celular. A falta desse serviço pode impedir a entrega do SMS no seu celular. Depois é só solicitar o SMS novamente.

Com quem eu tiro dúvidas sobre os valores que vou receber?

Você pode acessar o site do TRE jurisdicionante para saber qual valor vai receber de auxílio alimentação.

Quando meu código de resgate será disponibilizado pelo TRE?

Cada TRE terá uma agenda própria para disponibilização do código de resgate. Esta informação pode ser consultada no site do TRE jurisdicionante.

Quando vou poder resgatar meu benefício pela Carteira bB?

Cada TRE terá uma agenda própria de resgate de benefícios. Esta informação pode ser consultada no site do TRE jurisdicionante.

Se eu receber um código de resgate inválido, o que devo fazer?

Cada TRE terá um representante (na maioria deles será o Chefe de Cartório). Você pode procurar este representante ou consultar esta informação no site do TRE jurisdicionante.

atendimento

- Se precisar, entre em contato com o nosso Chat, disponível na área de Ajuda [?] do aplicativo. Lá você pode solicitar alterações, cancelamentos, desbloqueios, e também pode registrar sua reclamação ou contestação;

- Ou fale com a nossa Central de Atendimento no telefone 0800.729.5293. Lá você pode tirar dúvidas, pedir informações ou orientações básicas para uso da Carteira bB;

- O horário do nosso atendimento é de segunda a sexta das 08h00 às 18h00 (exceto feriados)