



Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ)

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Ficha Técnica

**Ministério do Desenvolvimento e
Assistência Social, Família e Combate
à Fome**

Secretaria-Executiva

Departamento de Resolução de Auxílios
Descontinuados

Projeto Gráfico e Diagramação

Luiza Martins da Costa Vidal (ASCOM)

Revisão

Gabriela Gonçalves de Oliveira (ASCOM)

Emilly Boaventura Moraes (ASCOM)

Ilustrações

Freepik



Ministério do Desenvolvimento e
Assistência Social, Família e Combate à Fome

Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ) VEJAE

2024



01

O que é o VEJAE?

É o sistema em que o beneficiário consulta a situação do seu Auxílio Emergencial. Nele, poderá efetuar o pagamento do valor devido, à vista ou de forma parcelada, apresentar defesa e entrar com recurso, se não concordar com o motivo da devolução.

02

Como acessar o VEJAE?

O VEJAE é acessado com a senha pessoal e intransferível do Gov.br.

ATENÇÃO! O MDS não envia link nem boleto de cobrança por e-mail, SMS ou Whatsapp. Ele apenas orienta que o VEJAE seja acessado e o sistema seja consultado para que o cidadão verifique a situação do seu Auxílio Emer-

gencial. Na dúvida, para evitar golpes, procure sempre os canais oficiais de atendimento do MDS.

2.1 O que faço se não tiver conta no Gov.br?

Siga os procedimentos indicados no link abaixo:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>

2.2 Tenho conta no Gov.br, mas não consigo acessar. O que faço?

Para recuperar sua conta, siga os procedimentos indicados no link abaixo:

[https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/recuperar-conta-gov.br)

[br/duvidas-na-conta-gov.br/recuperar-conta-gov.br](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/recuperar-conta-gov.br)

03 O que encontro no VEJAE?

Você encontra a sua situação em relação ao Auxílio Emergencial.

04

A situação informa que **não há pendências** em relação ao Auxílio Emergencial. **O que devo fazer?**

No caso não será necessário realizar nenhuma ação no sistema.

05

Mesmo que não tenha pendência em relação ao Auxílio Emergencial, gostaria de devolver o benefício. **O que devo fazer?**

Você poderá acessar o link abaixo e fazer a devolução voluntária do valor que recebeu:

[https://devolucaoauxilioemergencial.](https://devolucaoauxilioemergencial.cidadania.gov.br/devolucao)

[cidadania.gov.br/devolucao](https://devolucaoauxilioemergencial.cidadania.gov.br/devolucao)



Apareceu uma tela que informa que fui notificado. O que devo fazer?

Após a confirmação dessa situação no VEJAE, significa que há alguma pendência que precisa ser resolvida. Você poderá realizar o pagamento ou apresentar defesa, se for o caso de os dados apresentarem alguma inconsistência.

6.1 Por que os dados podem apresentar inconsistência?

Porque para a concessão, manutenção e revisão do Auxílio Emergencial eram realizados cruzamentos com outras bases de dados do Governo Federal e pode ser que algumas dessas bases de dados estivessem desatualizadas ou com informações que precisassem ser regularizadas.

6.2 Pagamento: clique no botão “Pagar” no sistema VEJAE

6.2.1 Qual o prazo para realizar o pagamento?

Em até 60 (sessenta) dias da data da notificação. O beneficiário pode escolher pelo pagamento em parcela única, à vista, ou em até 60 (sessenta) parcelas mensais, desde que o valor cobrado não seja menor que R\$ 50,00 (cinquenta reais).

6.2.2 O que acontece se eu não fizer o pagamento no prazo?

Você será considerado inadimplente e seu débito poderá ser inscrito em dívida ativa da União.

6.2.3 Como realizar o pagamento?

O pagamento é feito no VEJAE, com o uso da plataforma PagTesoouro, por meio de:

- **PIX:** é gerado um QR-Code e um código para pagamento. Para fazer a leitura do QR-Code, basta abrir o seu aplicativo do banco no telefone celular e escolher essa opção. Se preferir, é possível copiar o código gerado e colar no campo respectivo do aplicativo bancário. Você poderá imprimir o QR-Code, se quiser.
- **Cartão de crédito:** ao selecionar essa opção, aparecem carteiras digitais disponíveis para realizar o pagamento. Atentar para as tarifas cobradas, que são para pagamento à vista.
- **Boleto bancário:** é emitida Guia de Recolhimento da União (GRU) Simples, paga apenas no Banco do Brasil. O pagamento pode ser efetuado na “boca do caixa” em dinheiro ou cheque.

6.2.4 Posso parcelar o valor?

Sim. O valor pode ser parcelado em até 60 (sessenta) vezes, sendo que a parcela não pode ser menor que R\$ 50,00 (cinquenta reais).

6.2.5 Depois do pagamento realizado, aparece a situação “Aguardando confirmação do pagamento”.

Por quê?

Porque o sistema está aguardando a confirmação bancária, que é feita em até 5 (cinco) dias úteis.

6.2.6 Esqueci de realizar o pagamento da parcela. Como posso regularizar a minha situação?

A “parcela vencida” não impede o pagamento da parcela corrente ou das demais.

O pagamento da parcela vencida pode ser realizado ao final do parcelamento, em parcela única, à vista.

ATENÇÃO!

Caso o parcelamento seja menor do que 3 (três) parcelas, o não pagamento de qualquer uma delas cancela o parcelamento. Mas você ainda poderá quitar o saldo devedor em parcela única, à vista, em até 45 dias.

Caso o cidadão não quite o valor em aberto, será considerado inadimplente.

6.2.7 Posso quitar o saldo devedor se quiser?

Sim. É só acessar o VEJAE e escolher a opção “Pagar” e “Pagamento em parcela única”. O sistema buscará automaticamente o saldo restante para o pagamento.

6.2.8 É possível antecipar o pagamento de alguma parcela?

Sim. Após a confirmação do pagamento da parcela do mês corrente, a próxima parcela é liberada para pagamento.

6.2.9 Posso alterar a forma de pagamento?

Sim. Mas se você quer alterar a forma de pagamento do valor devido, é preciso aguardar o prazo de liberação bancária para fazer nova opção.

6.2.10 O valor devido é cobrado com juros e multa?

Não. Não são cobrados juros nem é gerada multa na devolução dos valores do Auxílio Emergencial.

6.2.11 Se fiz a opção de parcelar o valor devido, preciso acessar o sistema todo mês e emitir a parcela para pagar?

Sim. Se você escolheu parcelar o débito, lembre-se de anotar as datas de vencimento das parcelas. É preciso acessar o sistema VEJAE todo mês e emitir a

GRU para fazer o pagamento, ou fazer o PIX, a depender da opção de pagamento escolhida.

6.3 Apresentar Defesa: clique no botão “Apresentar Defesa” no sistema VEJAE.

6.3.1 Qual o prazo para apresentar defesa?

Em até 30 (trinta) dias da ciência da comunicação ou da notificação.

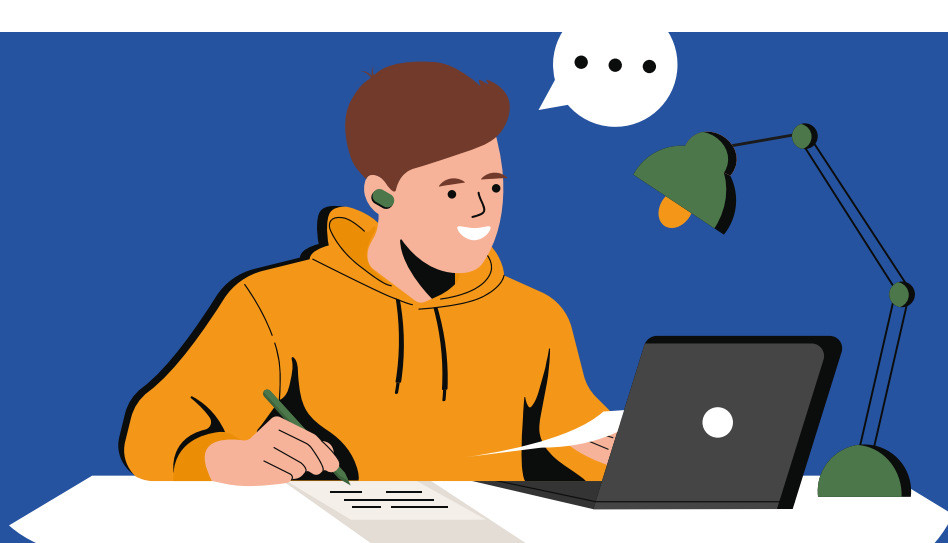
6.3.2 Como posso saber o resultado da defesa?

O resultado será disponibilizado no sistema VEJAE, em “Status da pendência”.

Para os beneficiários que possuem e-mail cadastrado na conta Gov.br será enviado o aviso da disponibilização do resultado.

6.3.3 Minha defesa foi favorável. Preciso fazer algo?

Não. Isso significa que nenhuma ação no sistema VEJAE precisará ser feita, ou seja, não será necessário efetuar o pagamento do valor inicialmente devido.





6.3.4 Minha defesa foi desfavorável, mas desejo realizar o pagamento logo. Como devo proceder?

Nesse caso, você tem até 45 dias desde que soube do resultado para fazer o pagamento no sistema VEJAE.

6.3.5 Minha defesa foi desfavorável, mas discordo e não desejo pagar. Como devo proceder?

Você pode entrar com recurso.

6.3.6 Qual o prazo para entrar com recurso após defesa?

Até 30 (trinta) dias da data da divulgação da disponibilização do resultado da defesa.

6.3.7 Não pedi nem saquei o Auxílio Emergencial. Como devo proceder?

Você pode apresentar defesa e denunciar a fraude pelo VEJAE, mediante protocolo já registrado no Fala.BR. É preciso, também, que seja feito registro de contestação junto à Caixa Econômica Federal para dar andamento ao procedimento de análise, o qual deverá ser enviado ao MDS pelo Fala.BR. A denúncia de fraude será analisada pelo MDS, aguardando-se seu resultado.

6.3.8 É obrigatório apresentar protocolo do Fala.BR para denúncia de fraude?

Sim. É obrigatório.

6.3.9 Como saberei o resultado da análise da denúncia de fraude?

O resultado será disponibilizado no sistema VEJAE, em “Status da pendência”. Para os beneficiários que possuem e-mail cadastrado na conta Gov.br será enviado o aviso da disponibilização do resultado.

6.3.10 O resultado da análise da denúncia foi favorável. Como devo proceder?

Se o resultado foi favorável, significa que a denúncia foi aceita. Nesse caso, não é preciso pagar os valores devidos.

6.3.11 O resultado da análise da denúncia foi desfavorável, e já quero realizar o pagamento. Como devo proceder?

Nesse caso, você tem até 45 dias desde que soube do resultado para fazer o pagamento no sistema VEJAE.

6.3.12 O resultado da análise da denúncia foi desfavorável, mas discordo. Como devo proceder?

Você poderá entrar com recurso.

6.3.13 Qual o prazo para entrar com recurso após a análise da denúncia?

Até 30 dias da data de disponibilização da decisão desfavorável da denúncia de fraude.

6.3.14 Como saberei o resultado do recurso?

O resultado será disponibilizado no sistema VEJAE.

6.3.15 O resultado do recurso foi favorável. Como devo proceder?

Nesse caso, não é preciso pagar os valores devidos.

6.3.16 O resultado do recurso foi parcialmente favorável. Como devo proceder?

Se for parcialmente favorável, significa que houve diminuição do valor cobrado em função dos motivos apresentados no recurso. Verifique o valor ajustado e efetue o pagamento no sistema VEJAE.

6.3.17 O resultado do recurso foi desfavorável. Como devo proceder?

Você tem até 45 (quarenta e cinco) dias para fazer o pagamento dos valores (à vista ou de forma parcelada). Se, decorrido esse prazo, não for iniciado o pagamento dos valores devidos, você será considerado inadimplente e seu débito poderá ser inscrito em dívida ativa da União.

6.3.18 Posso recorrer quando o recurso for desfavorável?

Não. Não existe possibilidade de recorrer da decisão desfavorável do recurso administrativo.

07 Recebi a comunicação do Ministério e não acessei o VEJAE. O que pode acontecer?


Você poderá ser cobrado extrajudicialmente.

08 Não realizei o pagamento da cobrança extrajudicial. O que pode acontecer?

Você poderá ser inscrito em dívida ativa da União.

09 Fui inscrito na dívida ativa da União. O que pode acontecer?

Seus dados serão encaminhados para a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) e seu CPF poderá ser incluído no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados



do Setor Público Federal (CADIN), além de ficar negativado nos órgãos de proteção ao crédito, como Serasa e SPC.

10

Recebi a comunicação ou notificação, mas já efetuei o pagamento por meio de GRU (Guia de Recolhimento da União) ou Documento de Arrecadação de Receitas Federais (DARF). **Como devo proceder?**

Você deverá contatar a Ouvidoria do MDS, por meio do Fala.BR, e enviar o comprovante do pagamento efetuado, para fins de baixa nos registros do Ministério. A situação deverá ser acompanhada pelo Fala.BR.

Em quais situações fico inadimplente?

Você fica inadimplente:

- se não iniciar o pagamento do débito em até 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da notificação recebida ou da consulta realizada no sistema;
- se não apresentar defesa em relação à inconsistência apontada em até 30 dias, contados da notificação recebida ou da consulta realizada;
- se não iniciar o pagamento do débito em até 45 dias, contados da data da divulgação da decisão desfavorável à defesa;
- se não efetuar o pagamento de todas as parcelas, no caso de solicitação do parcelamento;
- no caso do cancelamento do parcelamento, quando:
 - i. não efetuar o pagamento de 3 (três) parcelas consecutivas ou alternadas; ou
 - ii. não realizar o pagamento de qualquer parcela, no caso do parcelamento ter sido de até 3 (três) parcelas.



**MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

