

A large, light blue magnifying glass graphic is centered in the background, with its lens pointing towards the top right. The text 'Guida VEJAE' is overlaid on this graphic.

Guida  
**VEJAE**

## **Ficha Técnica**

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

Secretaria-Executiva

Departamento de Resolução de Auxílios  
Descontinuados e Apoio à Rede Federal de  
Fiscalização do Programa Bolsa Família e  
Cadastro Único

---

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Luiza Martins da Costa Vidal (ASCOM)

### **Revisão**

Gabriela Gonçalves de Oliveira (ASCOM)

Emilly Boaventura Moraes (ASCOM)

# Sumário

## **1. Introdução**

## **2. Auxílio Emergencial**

## **3. O que é o VEJAE?**

## **4. Como acessar o VEJAE?**

## **5. Conhecendo o VEJAE**

5.1. Consulta da situação do Auxílio Emergencial

5.2. Como fazer pagamentos

5.3. Como apresentar defesa

5.3.1. Defesa para vítima de fraude

5.4. Como entrar com recurso

## **6. Dicionário de termos**

## **7. Normativos**

## **8. Faça conosco**



# 1. Introdução

Este Guia orienta sobre o acesso e o uso do sistema VEJAE, que possibilitará a consulta, pelo beneficiário, para saber a situação do seu Auxílio Emergencial.

O Auxílio Emergencial foi um benefício financeiro criado para garantir renda mínima aos brasileiros em situação de vulnerabilidade durante a pandemia da Covid-19 (coronavírus).

Quem recebeu o benefício, nos anos de 2020 e 2021, e não tinha direito a ele, poderá realizar a devolução dos valores recebidos do Auxílio Emergencial pelo sistema chamado VEJAE, assim como apresentar defesa ou entrar com recurso, acompanhando tudo por meio dele.

Neste material ilustrativo e que está em formato de passo a passo, estão disponíveis orientações sobre acesso ao VEJAE, que precisa ser feito com uma conta cadastrada no portal Gov.br, e suas principais funcionalidades, que são: consulta, pagamento, defesa e recurso.

Com este Guia, esperamos apoiar os cidadãos para que consigam resolver suas pendências junto ao MDS de forma simples e descomplicada.

## 2. Auxílio Emergencial

O Auxílio Emergencial (AE) foi um benefício financeiro previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, regulamentada pelo Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020. Ele foi uma medida temporária para enfrentamento dos impactos econômicos e sociais causados pela pandemia da Covid-19 que o Brasil vivenciava naquele período. O benefício foi destinado aos(às) trabalhadores(as) informais, microempreendedores(as) individuais (MEIs), autônomos(as) e desempregados(as).

O benefício teve três variações distintas, que explicamos a seguir:

- **Auxílio Emergencial 2020 (AE20)**, pago a partir de abril de 2020, em 5 (cinco) parcelas mensais de R\$600,00;
- **Auxílio Emergencial Residual (AER)**, pago a partir de outubro de 2020, em até 4 parcelas de R\$ 300,00 (era possível o repasse de menor quantidade de parcelas, a depender da data de concessão do benefício); e
- **Auxílio Emergencial 2021 (AE21)**, pago a partir de abril de 2021, de 7 parcelas de R\$ 150,00, R\$ 250,00 ou R\$ 375,00, a depender da composição familiar.

\* Registra-se que o valor pago às famílias monoparentais era duplicado, isto é, no AE20, por exemplo, a parcela era de R\$ 1.200,00.

Para receber o Auxílio Emergencial, era preciso cumprir requisitos e prazos estabelecidos pela legislação seguinte:

Portaria MC nº 351/2020 (AE20); MP nº 1.000/2020, Decreto nº 10.488/2020 e Portaria MC nº 491/2020 (AER); e MP nº 1.039/2021, Decreto nº 10.661/2021 e Portaria MC nº 620/2021 (AE21). A seguir, apresentam-se os critérios de elegibilidade de cada variação do benefício.

<p><b>AE20</b></p>	<p><b>CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maior de 18 anos;</li> <li>• Microempreendedor Individual (MEI), Contribuinte Individual do RGPS ou Trabalhador informal (autônomo ou desempregado) inscrito no CadÚnico ou por meio de autodeclaração;</li> <li>• sem emprego formal (sem carteira assinada);</li> <li>• sem benefício previdenciário ou assistencial, exceto Bolsa Família;</li> <li>• com renda familiar de ½ salário mínimo (SM) por pessoa da família e renda familiar total de até 3 salários mínimos (SM);</li> <li>• com rendimentos tributáveis de até R\$ 28.559,70 no IRPF.</li> </ul> <p><b>Observações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mãe chefe de família recebia 2 cotas do AE;</li> <li>• era possível acumular AE e Bolsa Família (se recebesse PBF, recebia o que era mais vantajoso);</li> <li>• podia receber até R\$ 1.800 (no caso de família monoparental e de família com filho trabalhador informal).</li> </ul>
<p><b>AE21</b></p>	<p><b>NÃO PODIAM RECEBER (novos critérios):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menor de 18 anos, exceto mãe adolescente;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• residente no exterior;</li> <li>• pessoa com posse ou propriedade de bens ou direitos de valor total superior a R\$ 300 mil, até 31/12/2019;</li> <li>• quem, no ano de 2019, teve rendimentos isentos, não tributáveis ou tributados na fonte superiores a R\$ 40 mil;</li> <li>• pessoa incluída, no ano de 2019, como dependente no IRPF;</li> <li>• pessoa em regime fechado;</li> <li>• pessoa com indicativo de óbito nas bases de dados do Governo Federal.</li> </ul> <p><b>Observações:</b></p> <p>O AER foi uma extensão do AE20. Não era necessário fazer requerimento. Ele foi pago até 31/12/2020.</p>
<p><b>AE21</b></p>	<p><b>NÃO PODIAM RECEBER (novos critérios):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quem não recebeu o AE em 2020;</li> <li>• quem recebeu o AE em 2020, mas não realizou saque;</li> <li>• quem estava com AE 2020 cancelado durante a análise cadastral do AE21;</li> <li>• residentes médicos, multiprofissionais, beneficiários de bolsas de estudo, estagiários e similares.</li> </ul> <p><b>Observações:</b></p> <p>O pagamento do AE21 foi feito de forma automática para quem atendia aos critérios, sem necessidade de requerimento. O AE21 foi limitado a uma pessoa por família.</p>

# AE20

**Abri! de 2020**  
**5 parcelas de R\$600\***  
\*fam!lia monoparental: R\$1.200

# AER

**Outubro de 2020**  
**At! 4 parcelas de R\$300\***  
\*depend! da data de concess!o

# AE21

**Abri! de 2020**  
**7 parcelas de R\$150,**  
**R\$250 ou R\$375, dependendo**  
**da fam!lia\***

\*para quem morava sozinho: R\$150

\*fam!lias com mais de uma pessoa n!o  
chefiadas por mulheres: R\$250

\*fam!lias chefiadas por mulheres:  
R\$375

## Grupo 1

Extracad

## Grupo 2

Bolsa Fam!lia

## Grupo 3

Cad!nico

Com a melhoria da situa!o sanit!ria no pa!s e o avan!o da imuniza!o da popula!o (mais pessoas vacinadas), a pandemia foi sendo controlada e, conseq!entemente, o Aux!lio Emergencial foi encerrado em 2021.

Por!m, ap!s apura!o de !rg!os de controle, o que se verificou ! que algumas pessoas receberam o benef!cio, mas n!o atendiam aos crit!rios "de elegibilidade". Portanto,



essas pessoas receberam o AE de forma indevida e terão de devolver os valores recebidos.

Essa devolução, que chamamos de “ressarcimento”, será feita pelo VEJAE, o sistema que você conhecerá com mais detalhes adiante.

### **3. O que é o VEJAE?**

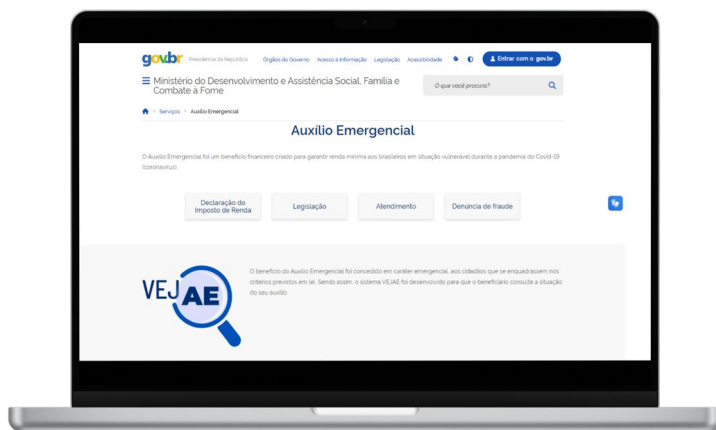
É um sistema desenvolvido pelo MDS que permite consultar a situação do Auxílio Emergencial para quem recebeu o benefício. Além disso, você pode verificar se há inconsistências em seu nome e o que deve fazer para resolver a situação. Você poderá, no sistema, fazer o pagamento à vista ou de forma parcelada do débito que tenha com a União, assim como terá a possibilidade de apresentar defesa, e entrar com recurso, se quiser.

## 4. Como acesso o VEJAE?

O VEJAE é acessado pelo portal oficial do Ministério, na seção do Auxílio Emergencial, em “Sistema VEJAE”. Há, também, um banner de fácil acesso logo na página inicial do site do MDS. É só clicar na imagem a seguir que você irá iniciar o acesso ao VEJAE.

### Acesso o VEJAE

<https://www.gov.br/mds/pt-br/servicos/auxilio-emergencial>

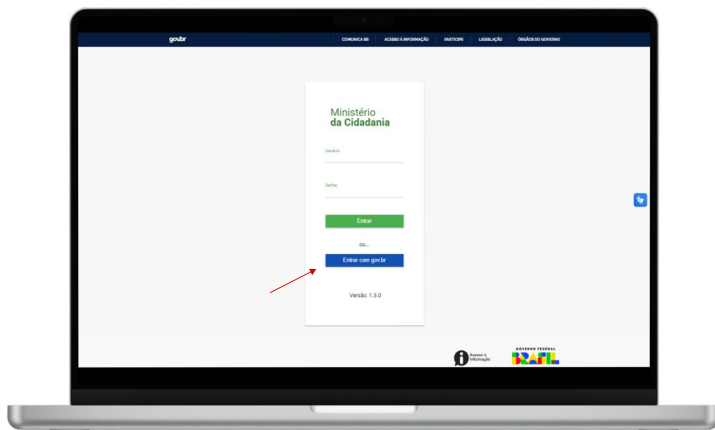


### Atenção!

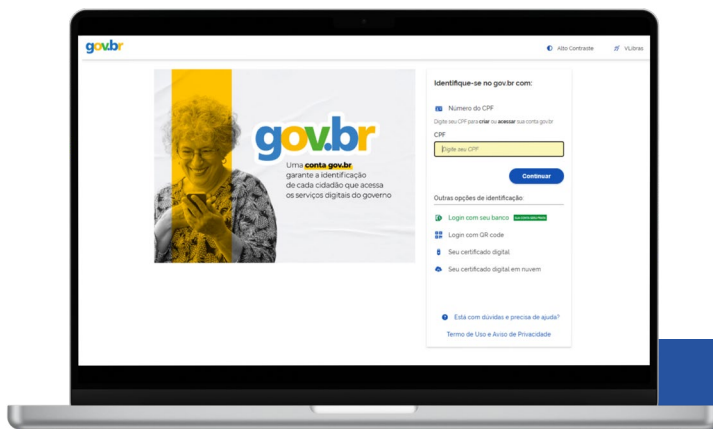
**O MDS não envia link ou boleto de cobrança por e-mail e não solicita dados pessoais em suas comunicações.**

Na dúvida, procure os canais de atendimento oficiais do Ministério, informados ao final deste documento.

Ao clicar no link que informamos, você será redirecionado para a tela seguinte. Em seguida, clique no botão **“Entrar com gov.br”**.



O próximo passo é **autenticar-se no portal GOV.BR**. Para isso, informe seu CPF no campo indicado. Mesmo que não tenha uma senha no portal, você poderá criá-la. Para tal finalidade, basta informar o CPF e clicar no botão **“Continuar”**.

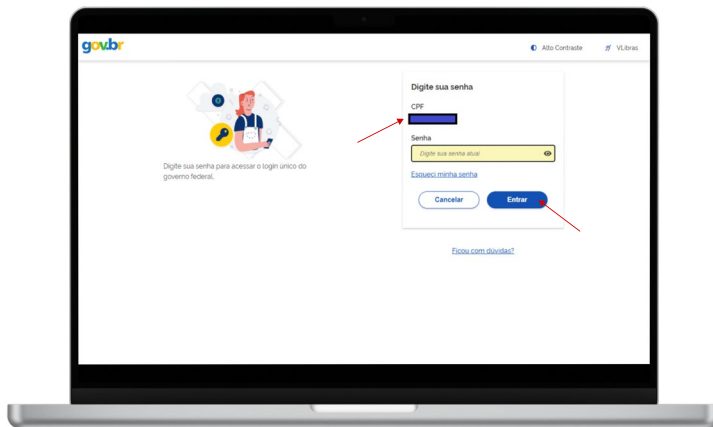




## Atenção!

Se você não tem conta Gov.br, acesse o VEJAE e, ao digitar seu CPF, você será direcionado para criar a conta. Saiba mais em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>

Após digitar o CPF, informe sua senha. Clique em “Entrar”.

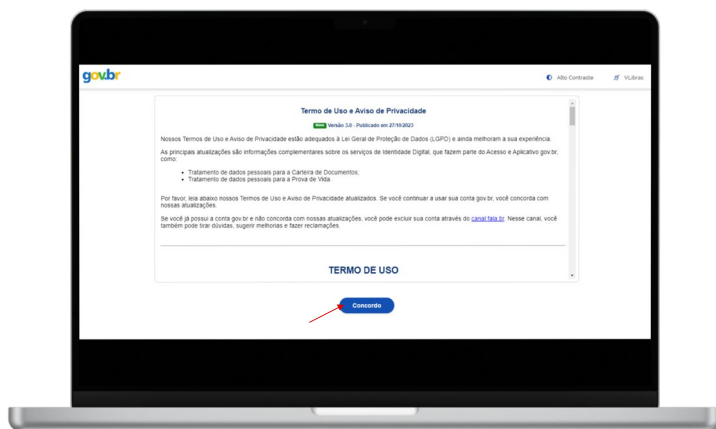


## Atenção!

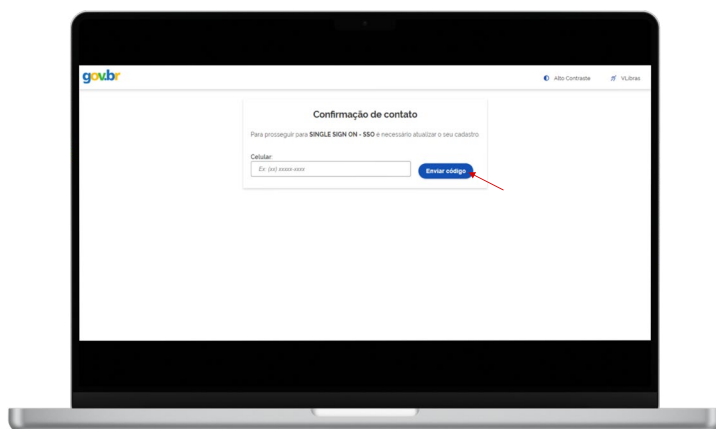
Para recuperar sua senha, escolha a opção “**Esqueci minha senha**” e siga os procedimentos indicados.

Saiba mais em: [https://acesso.gov.br/faq/\\_perguntasdafaq/formarrecuperarconta.html](https://acesso.gov.br/faq/_perguntasdafaq/formarrecuperarconta.html)

Na tela seguinte, você verá o “Termo de Uso e Aviso de Privacidade” do portal Gov.br. Após leitura atenta, se você concordar com o que está escrito, clique no botão “Concordo”.



Ainda navegando no Portal Gov.br, você terá de confirmar um contato de telefone celular. **Informe seu número de telefone, lembrando de incluir o código de área, ou DDD (mas só com dois dígitos, ou seja, 11, por exemplo).** Depois que preencher o número de telefone completo, com DDD, clique em “Enviar código”. Em seguida, você irá receber um código por SMS para validação.



Informe o código que recebeu por SMS no campo indicado na tela a seguir e clique em **“Validar código”**.



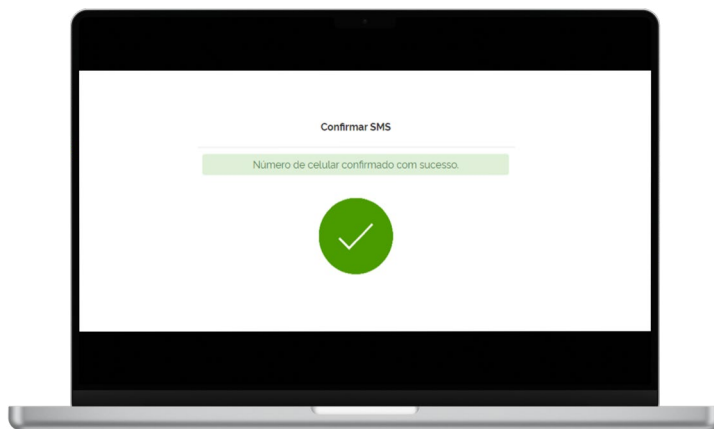
Confirmar SMS

Código enviado. Verifique as mensagens SMS no seu celular

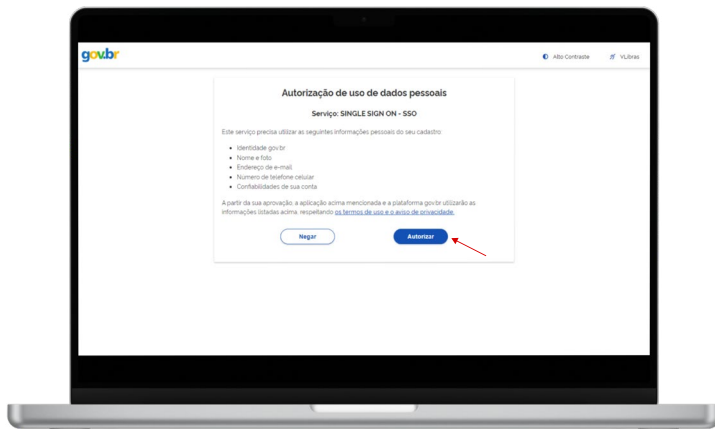
Código de confirmação SMS: 938035

Tentar novamente Validar código

Se o código for validado, você receberá a informação **“Número de celular confirmado com sucesso”** na tela do computador.

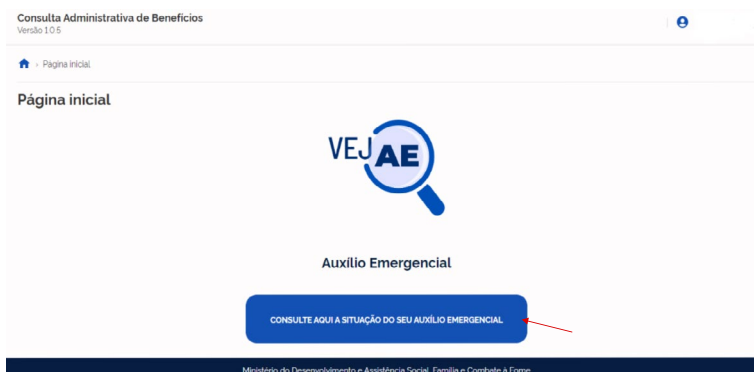


No portal Gov.br é preciso fazer mais uma validação para prosseguir. Uma delas é a autorização do uso de dados pessoais. Esta é uma etapa obrigatória. **Se a autorização não for feita, não é possível acessar o VEJAE.** Assim, na tela a seguir, faça a leitura do texto e, se você concordar, clique no botão **“Autorizar”** (conforme exemplificado a seguir).



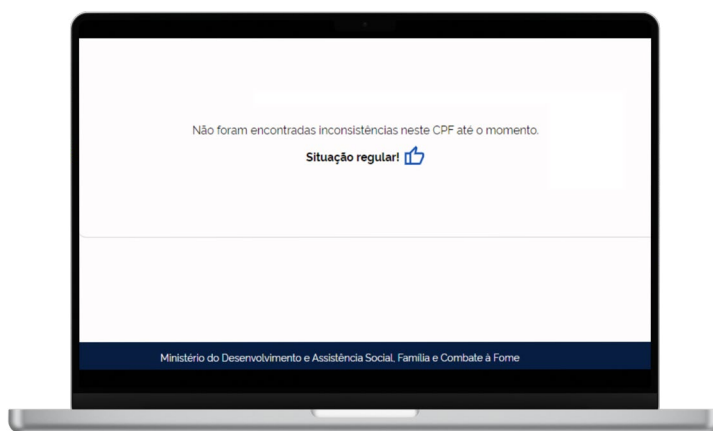
## 5. Conhecendo o VEJAE?

Após entrar no Gov.br, você visualiza a tela a seguir. Clique o botão **“Consulte aqui a situação do seu Auxílio Emergencial”**.



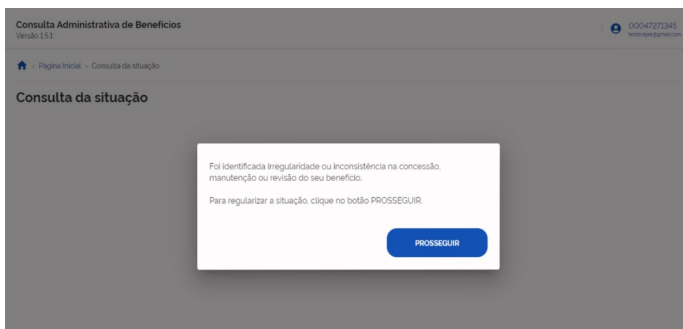
### 5.1. Consulta da situação do Auxílio Emergencial

Se depois que você digitar seu CPF, aparecer a tela a seguir, informando que **“Não há pendências até o momento”**, não é preciso realizar nenhuma ação no sistema.

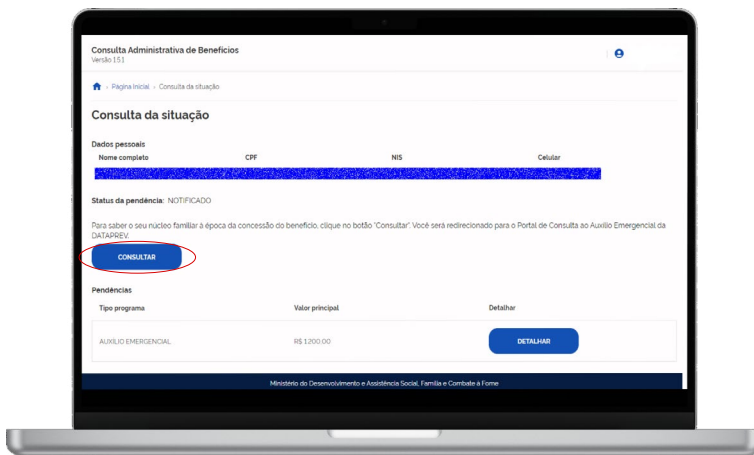




Agora, se depois que você digitar seu CPF, aparecer a tela a seguir, significa que **há pendência no seu nome**. Clique no botão Prosseguir para verificar do que se trata.

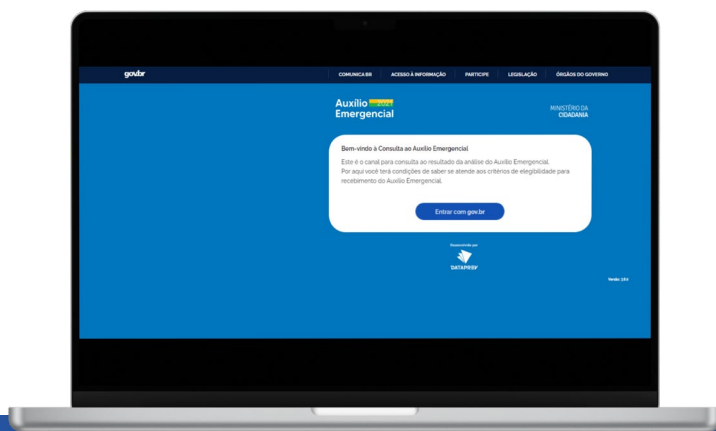


Veja que, no início da tela, na cor laranja, aparece a data da **notificação** realizada pelo sistema. A notificação pode ter sido feita, pelo MDS, por meio de SMS, *Whatsapp*, e-mail ou telefone. Todos aqueles que tinham registros junto ao MDS para devolver valores do Auxílio Emergencial foram notificados.



Além disso, na tela anterior, você pode conferir seus dados pessoais (nome, CPF, NIS/NIT e número do telefone celular)

e clicar no botão **“Consultar”** para saber quais pessoas da família foram declaradas na época da concessão do benefício. Ao clicar naquele botão, irá aparecer a tela a seguir, que possibilitará a consulta ao Auxílio Emergencial.



### Há também informações sobre:

- grupo de concessão ao qual pertenceu, que pode ter sido 1 (Extracad), 2 (Bolsa Família) ou 3 (Cadastro Único);
- data da avaliação (dia em que foi realizada a análise da elegibilidade da parcela recebida);
- data de início da irregularidade (dia da situação que tornou o recebimento do benefício irregular);
- parcelas recebidas indevidamente (parcelas que devem ser devolvidas);
- motivo da cobrança (situação que levou à irregularidade no recebimento do auxílio);
- fundamento legal (legislação descumprida no recebimento do auxílio);

- valor principal (somatório das parcelas com inconsistência);
- valor pago (valor total das parcelas pagas do parcelamento feito ou de devoluções voluntárias);
- saldo a devolver (valor principal menos o valor pago).

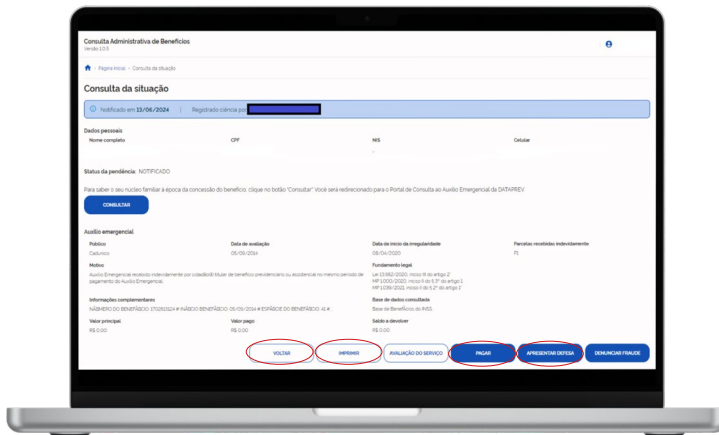
### Você sabia?

O Auxílio Emergencial foi composto por 16 parcelas:

- P1 a P5 do Auxílio Emergencial 2020;
- P6 a P9 do Auxílio Emergencial Residual 2020; e
- P10 a P16 do Auxílio Emergencial 2021.

Ao final da tela, é possível clicar em alguns botões, cujas funcionalidades detalhamos adiante:

- 1) o botão **“Voltar”** permite retornar à tela anterior do sistema;
- 2) ao clicar **“Imprimir”**, é possível realizar a impressão da consulta realizada;
- 3) ao clicar **“Pagar”**, será possível efetuar o pagamento do valor devido;
- 4) o botão **“Apresentar defesa”** permite ao usuário comunicar que não reconhece o valor devido, contestando a cobrança.

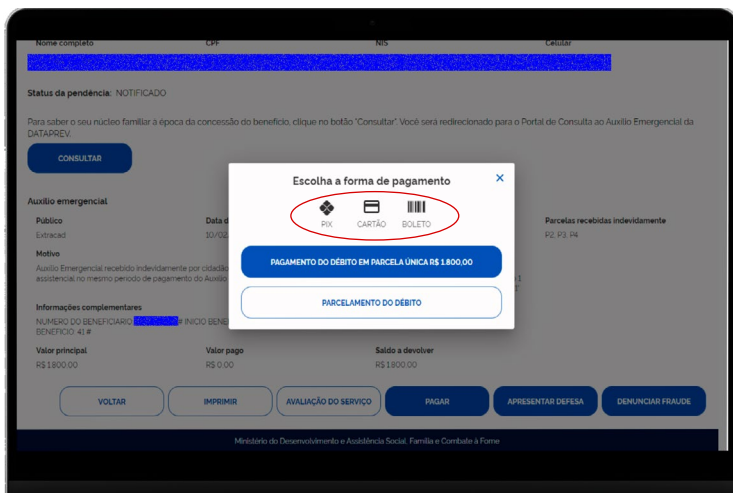


## 5.2. Como fazer pagamentos

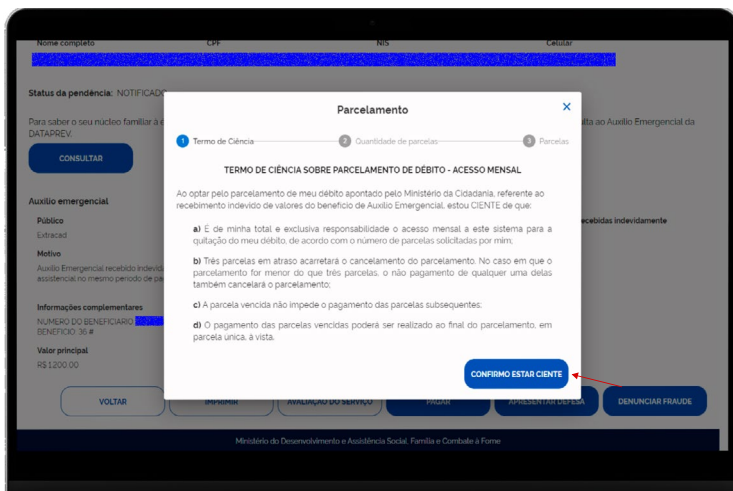
Iremos examinar o botão **“Pagar”**. Ao clicar no botão, ele abre uma *pop-up* em que o usuário pode escolher a forma de pagamento. É possível efetuar o pagamento do valor devido por meio de PIX, cartão de crédito ou boleto bancário. Mais adiante, é possível selecionar se será feito o pagamento em parcela única (o valor será cobrado uma única vez) ou o parcelamento do débito.

### Você sabia?

*Pop-up* é o nome dado à janela que “salta” na tela do computador quando é acessado algum site. **Verifique se essa opção está ativada no seu navegador de internet.**

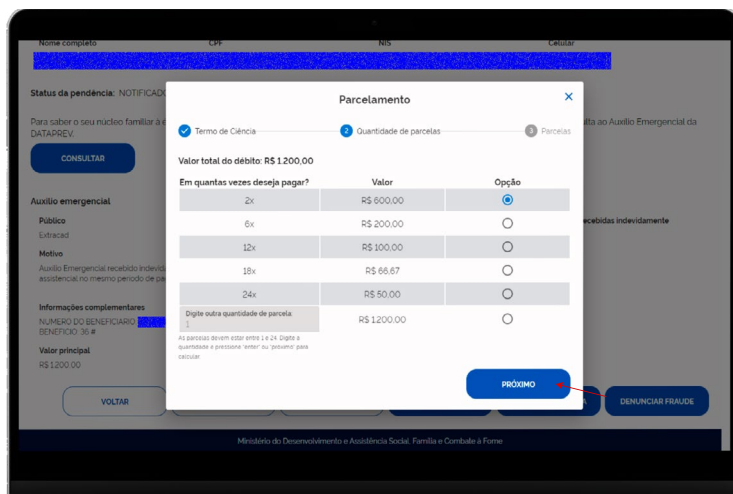


Se foi selecionada a opção de parcelamento do débito, irá abrir uma *pop-up* com um termo de ciência. Ao clicar no botão **“Confirmo estar ciente”**, o sistema irá prosseguir.

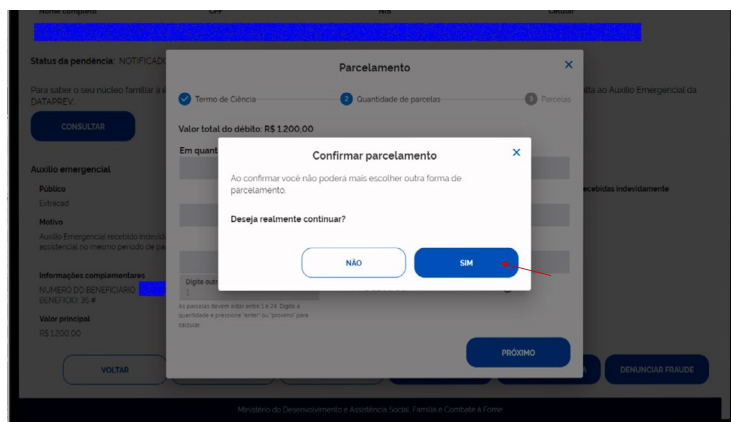


Em seguida, você poderá escolher em quantas parcelas deseja pagar o valor total devido. Há possibilidade de parce-

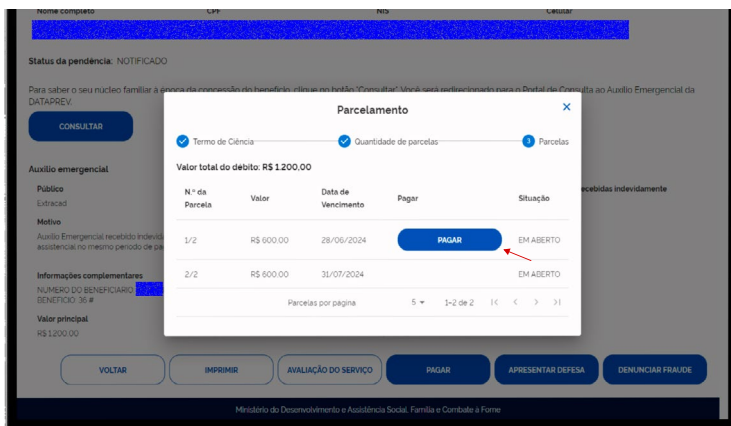
lamento do valor total em até 60 vezes, desde que a parcela não seja menor do que R\$ 50,00. É possível também digitar em campo específico o número de parcelas escolhido, se nenhuma das opções anteriores lhe agrada. Após escolher o número de parcelas, clique no botão **“Próximo”**.



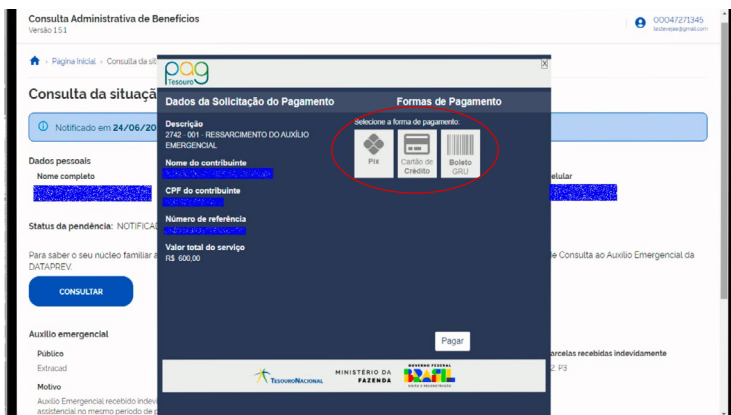
Abrirá uma *pop-up* pedindo que você confirme a opção de parcelamento feita. Ao clicar no botão **“Sim”**, você prossegue no sistema.



Abre-se uma nova *pop-up* com o número de parcelas selecionadas para quitação do saldo devedor, data de vencimento (que é mensal) e sua respectiva situação (que poderá ser “paga” ou “em aberto”). No exemplo, parcelamos o valor total de R\$ 1.000,00 em 2 parcelas. Assim, na tela a seguir aparecem as duas parcelas e, como o pagamento ainda não foi realizado, estas constam como “em aberto”. Aperte o botão **“Pagar”**.

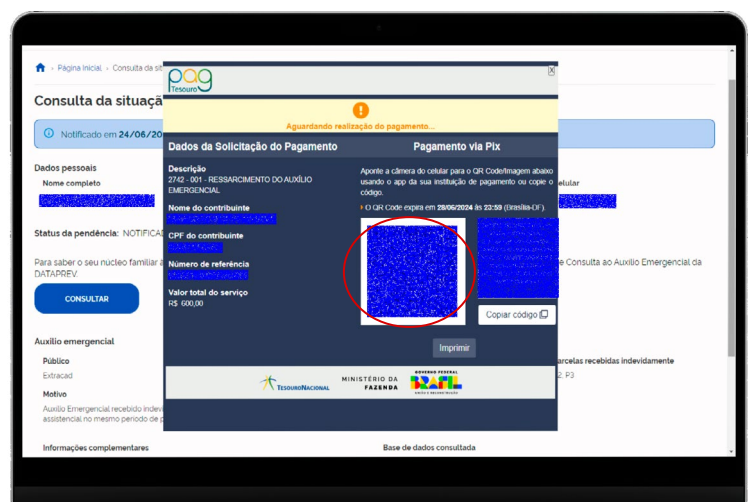


Aparecerá a tela seguinte, com seus dados pessoais e outras informações de referência para que o MDS identifique a devolução realizada. Selecione a forma de pagamento, que poderá ser PIX, cartão de crédito ou boleto.



## Pagamento por meio de PIX

É gerado um *QR-Code* e um código para pagamento. Para fazer a leitura do *QR-Code*, abra o seu aplicativo do banco no telefone celular e escolha essa opção. Caso prefira, é possível copiar o código gerado e colar no campo respectivo do aplicativo bancário. Você poderá imprimir o *QR-Code*, se quiser.

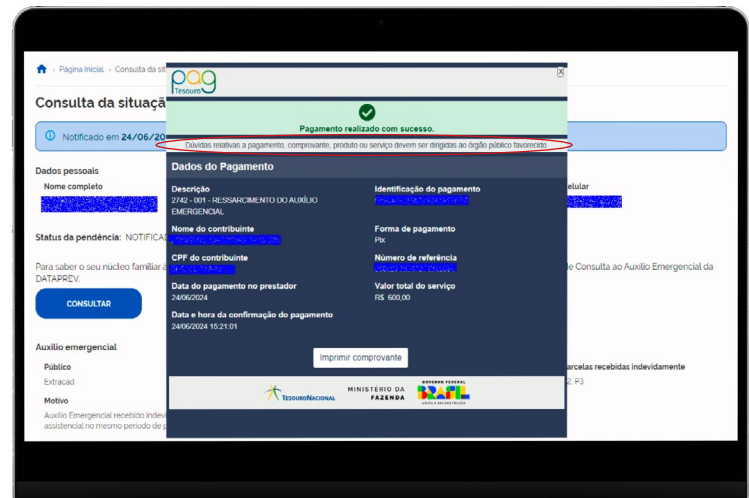


### Você sabia?

**QR-Code** é um código de barras que pode ser escaneado usando a maioria dos telefones celulares que possuem câmera.

Se o pagamento foi realizado, irá aparecer a *pop-up* a seguir, que confirma que a operação foi feita com sucesso. Você poderá imprimir o comprovante de pagamento.



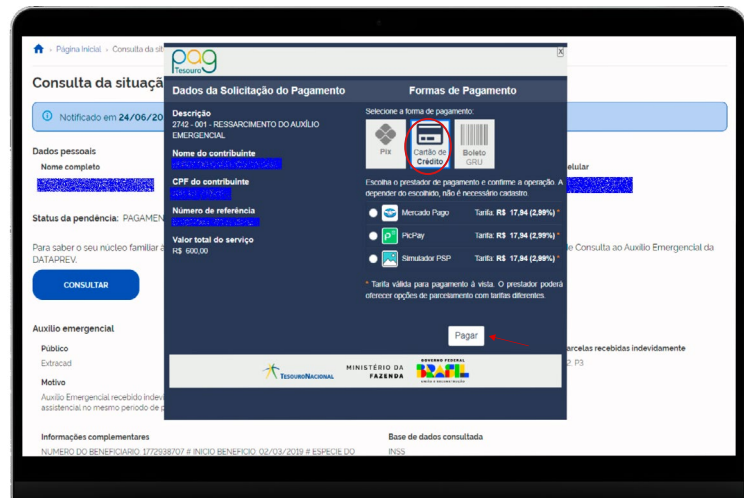


## Pagamento com cartão de crédito

Ao selecionar essa opção, aparecem carteiras digitais disponíveis para realizar o pagamento. Sugere-se atentar para as tarifas cobradas, que são para pagamento à vista. Depois de fazer a sua escolha, clicar no botão **“Pagar”** da *pop-up*.

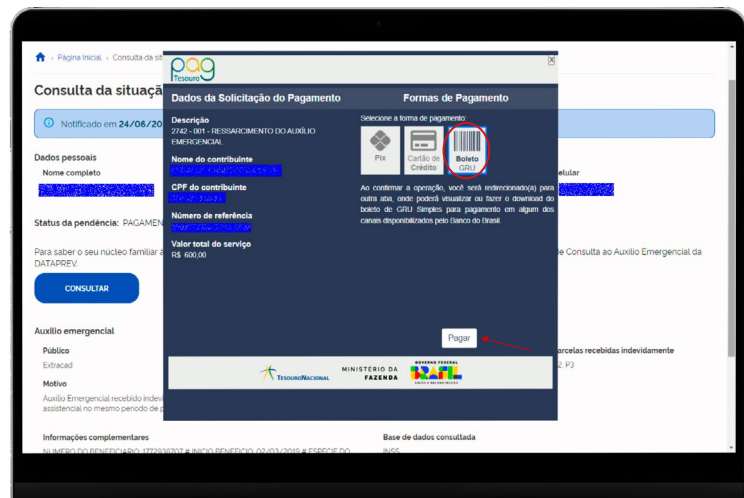
### Você sabia?

As carteiras digitais nada mais são do que versões virtuais de uma carteira física, que permitem realizar compras ou pagamentos de forma totalmente online, sem a necessidade de dinheiro em espécie ou de um cartão físico. Isso é feito por meio de tecnologias de *QR-Code* e aproximação, por exemplo.

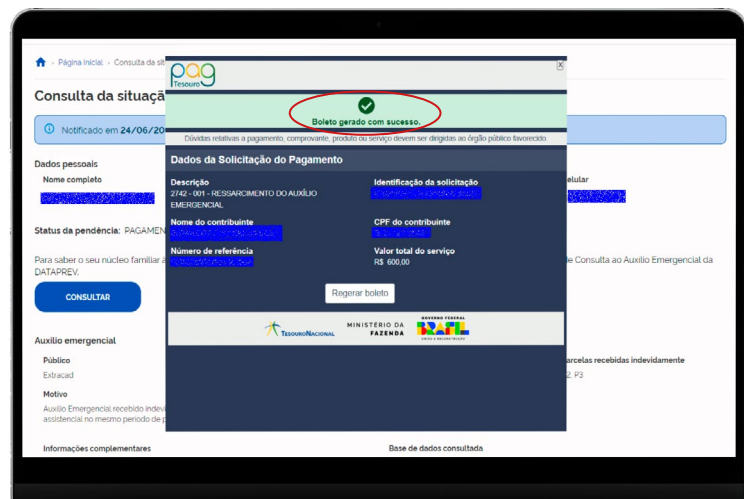


## Pagamento por meio de boleto

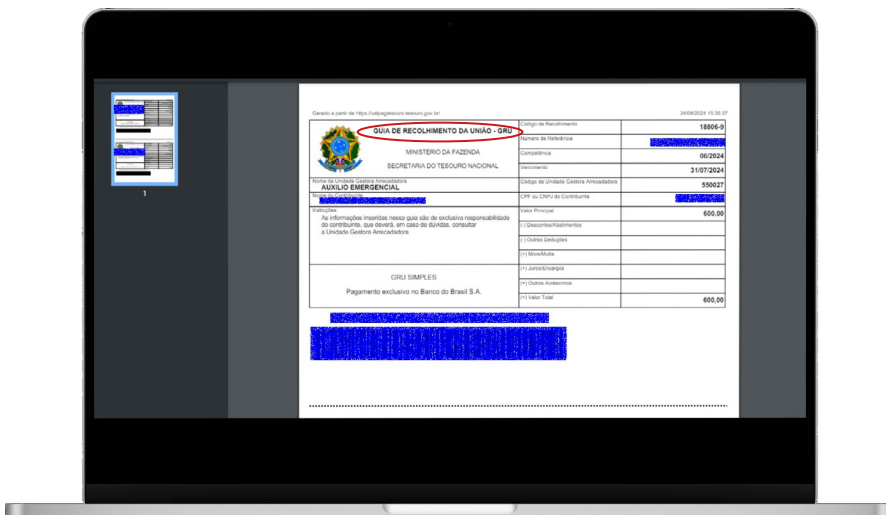
Você pode selecionar essa forma de pagamento dentre as opções disponíveis, como demonstrado a seguir. Para isso, clique na opção “Boleto-GRU” e, em seguida, o botão **“Pagar”**.



O sistema informa que o boleto foi gerado com sucesso.



Ao clicar no botão **“Pagar”** na *pop-up*, você poderá visualizar ou fazer o *download* da GRU (baixar o documento), conforme tela a seguir. É gerada uma **GRU Simples**.





## Atenção!

A GRU Simples é paga apenas no Banco do Brasil.

O pagamento da GRU Simples pode ser feito na “boca do caixa” em dinheiro ou cheque. Poderá ser feito em cheque, **DESDE QUE não haja orientação em contrário no campo INSTRUÇÕES do boleto.**

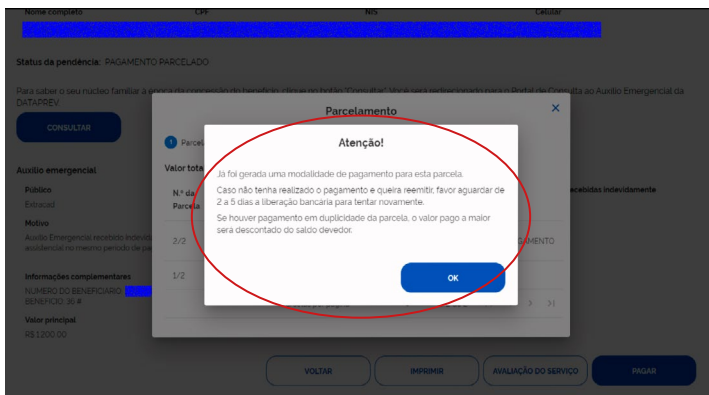
## Importante

Mudou de ideia? Quer alterar a forma de pagamento? De boleto para cartão ou PIX?

Será preciso aguardar o prazo!

Veja o que orientamos a seguir!

Se você quer alterar a forma de pagamento do débito, é preciso aguardar o prazo de liberação bancária, que varia de 2 a 5 dias úteis, para fazer nova opção. A tela a seguir ilustra a mensagem que irá aparecer no caso em questão.





### Atenção!

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.

### Você sabia?

A confirmação do pagamento é feita em **até 5 dias úteis**. Não são cobrados juros nem é gerada multa na devolução dos valores do Auxílio Emergencial.

O pagamento deve ser feito em **até 60 dias** a partir da data da notificação. Você consegue saber a data da notificação na consulta do auxílio emergencial.

### O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE PAGAMENTO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL

**Estou querendo antecipar o saldo devedor? Como posso fazer?**

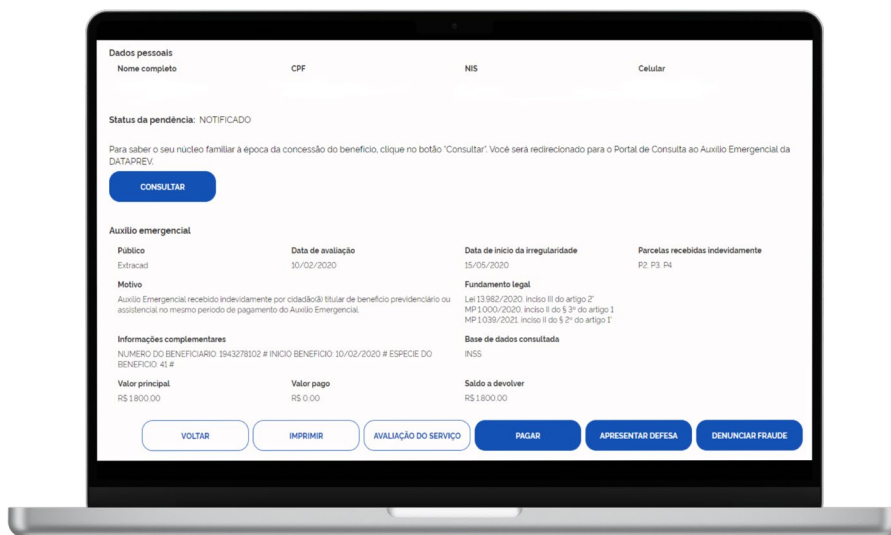
Você pode quitar o saldo devedor a qualquer momento. Basta acessar o VEJAE, ir na opção PAGAR e escolher **PAGAMENTO DO DÉBITO EM PARCELA ÚNICA**.

<p><b>Entrou dinheiro na conta antes do previsto e gostaria de antecipar o pagamento de alguma parcela. Como posso fazer?</b></p>	<p>Após a confirmação do pagamento da parcela do mês corrente, a próxima parcela será disponibilizada para pagamento.</p> <p>Você pode acessar o VEJAE e realizar o pagamento na plataforma do PagTesoouro.</p>
<p><b>A parcela do mês passado venceu e não sei se posso pagar aquela que vence agora. O que posso fazer?</b></p>	<p>Se você não pagou a parcela do mês passado, isso não impede de pagar a parcela do mês atual.</p> <p>O pagamento das parcelas vencidas poderá ser realizado ao final do parcelamento, em parcela única, à vista.</p>
<p><b>Fiquei sem pagar algumas parcelas que devia. O que posso fazer?</b></p>	<p>O pagamento das parcelas vencidas poderá ser realizado ao final do parcelamento, em parcela única, à vista.</p> <p>Agora, caso o parcelamento seja menor do que 3 (três) parcelas, o não pagamento de qualquer uma das parcelas cancela o parcelamento.</p> <p>Mas você ainda poderá quitar o saldo devedor em parcela única, à vista, em até 45 dias.</p>

### **5.3. Como apresentar defesa**

Agora vamos examinar o botão **“Apresentar defesa”**. Você poderá clicar nele se não concordar com o valor que deverá devolver e/ou o motivo informado. Ao apresentar sua

defesa, o MDS irá avaliar a sua situação. Na tela a seguir, clique no botão **“Apresentar defesa”**.



## Atenção!

A defesa pode ser feita em até 30 dias a partir da data da notificação. Lembrando que, ao fazer a consulta, clicando no botão **“Prosseguir”**, o prazo começa a ser contado.

Aparecerá a tela seguinte, com seus dados pessoais (nome, CPF e e-mail). É possível também consultar a família declarada à época da concessão do Auxílio Emergencial. Ao final, dependendo do motivo da irregularidade, irá(ão) aparecer

pergunta(s) no Formulário de Defesa. Responda “Sim” ou “Não” e clique em **“Enviar defesa”**. Poderá ser solicitado o preenchimento de data.

**Formulário de defesa**

Informações do requerente

O acompanhamento de todos os atos referentes à inconsistência no recebimento do auxílio emergencial será disponibilizado no VEJAE. Desta forma, acesse o sistema para verificar o resultado das etapas do processo.

Dados pessoais

Nome completo \_\_\_\_\_ CPF \_\_\_\_\_ Acompanhe seu processo por este e-mail: \_\_\_\_\_

Para saber o seu núcleo familiar à época da concessão do benefício, clique no botão "Consultar". Você será redirecionado para o Portal de Consulta ao Auxílio Emergencial da DATAPREV.

**CONSULTAR**

Público Cadastro Único e Programa Auxílio Brasil (Antigo Programa Bolsa Família)

**ATENÇÃO!** Mantenha sempre os dados do Cadastro Único atualizado, utilizando o aplicativo ou o posto de atendimento do seu município.

Formulário de perguntas

No período de recebimento do auxílio emergencial houve titularidade de benefício previdenciário ou assistencial?

Sim  Não

**ENVIAR DEFESA**

Em seguida, na *pop-up* que se abre, você deverá fazer a leitura do texto e confirmar o envio da defesa, clicando “Sim”.

**Envio da Defesa**

Estou ciente que a prestação de informação falsa incide nas penas de crime de falsidade ideológica previsto no art. 299 do Código Penal.

Acompanhe o resultado da defesa apresentada no VEJAE.

Confirmar o envio da defesa?

NÃO  SIM

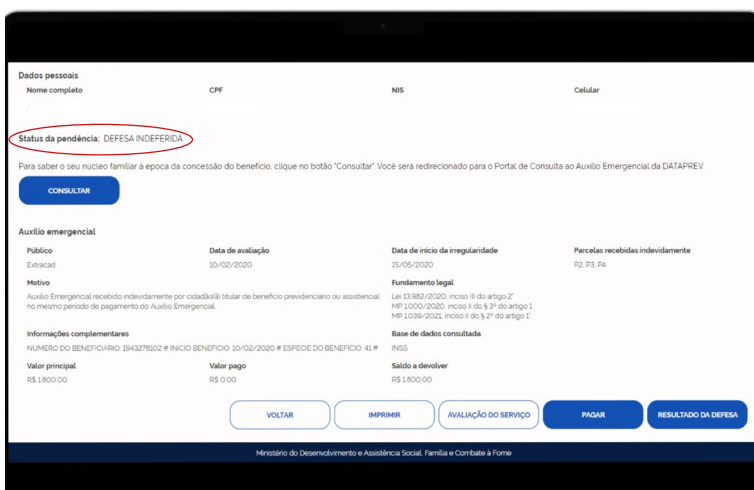
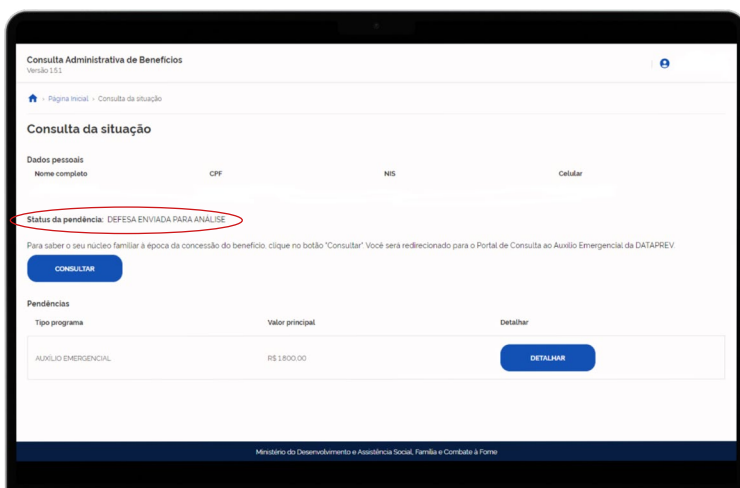
**ENVIAR DEFESA**

**VOLTAR**

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



Na tela a seguir, ao entrar no sistema VEJAE após decorrido o prazo de análise da defesa pelo MDS, é possível consultar o resultado em **“Status da pendência”**. Na primeira tela, você verá que temos **“Defesa enviada para análise”**. Já na segunda, é apresentado o resultado da análise, que é **“Defesa indeferida”**.





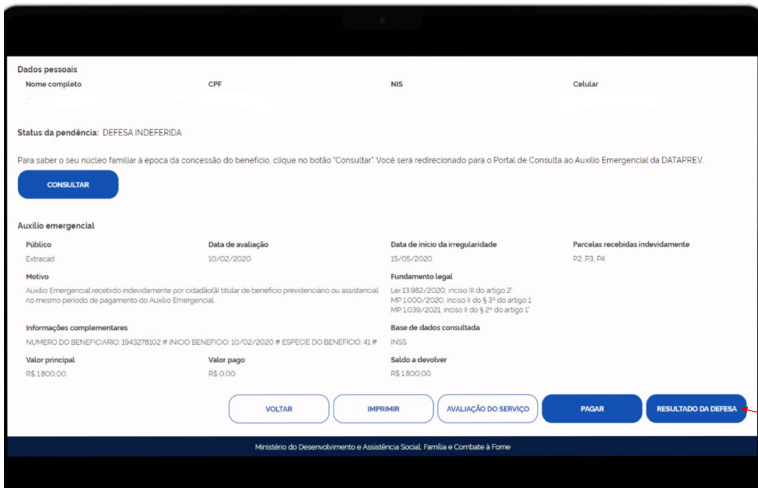
### **Atenção!**

O resultado da defesa será disponibilizado no VEJAE. Para aqueles que têm e-mail cadastrado na conta Gov.br será enviado aviso informando que o resultado da defesa está disponível para visualização.

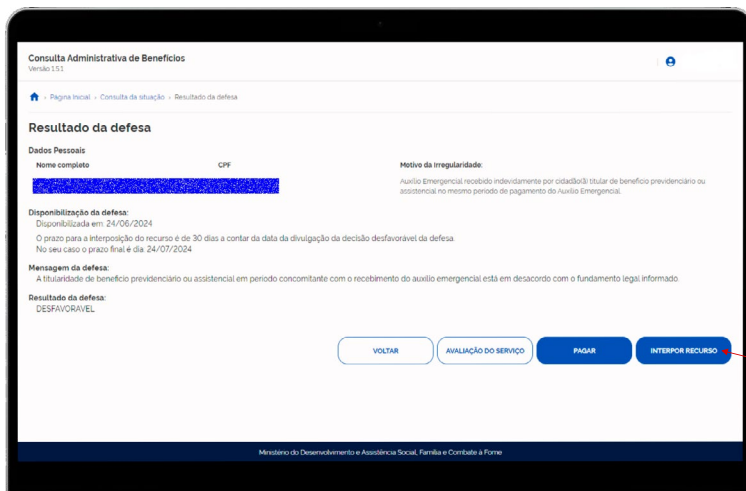
O resultado da defesa pode ser favorável ou desfavorável. Se for FAVORÁVEL, como a defesa foi aceita, não será necessário efetuar o pagamento do valor devido. Agora, se for DESFAVORÁVEL, veja o que pode ocorrer:

- 1)** você tem até 45 dias desde a data do resultado desfavorável para fazer o pagamento dos valores (à vista ou de forma parcelada);
- 2)** você tem até 30 dias desde a data do resultado para entrar com pedido de recurso. No resultado da defesa desfavorável, é informada a inconsistência que precisa ser corrigida – e instituições ou órgãos públicos em que isso deve ser feito.

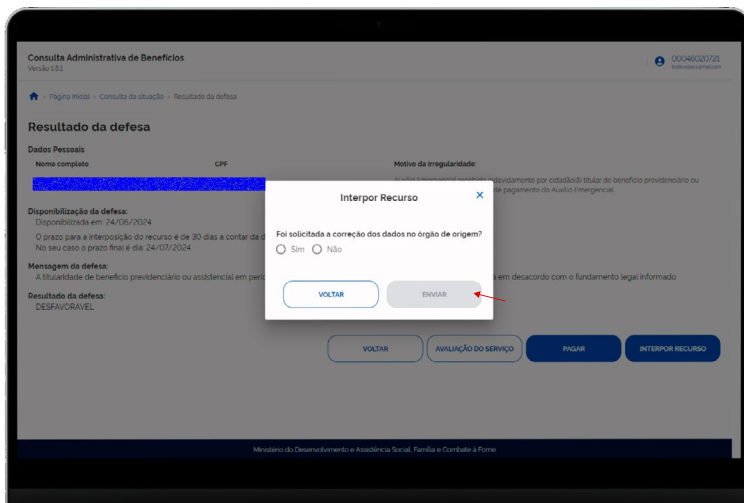
Para entrar com recurso em relação ao resultado da defesa clique “Resultado da defesa”.



A seguir, você irá visualizar uma tela com dados pessoais, como nome completo, CPF, motivo da irregularidade, quando a defesa foi disponibilizada, a mensagem que constava na defesa e o seu resultado. Clique no botão “Interpor recurso”.



Na tela, irá abrir uma pop-up, que contém apenas uma pergunta. Após respondê-la, clique no botão “**Enviar**”.



Em seguida, surgirá outra *pop-up*, que possui campos que deverão ser preenchidos, tais como: data de solicitação da correção dos dados no órgão de origem, número de protocolo (aqui não é obrigatório, mas pode ser importante para fins de análise pelo MDS), se possui processo judicial relativo ao Auxílio Emergencial, razões do recurso e local/instituição no(a) qual foi feita/solicitada a correção dos dados.

Podem ser anexados documentos, que são importantes caso possibilitem ao MDS avaliar melhor o recurso apresentado. Lembre-se de que podem ser anexados até 3 documentos, em formato de imagem ou PDF (arquivo que não seja editável, em formato DOC, do *Word*), cada um com no máximo 5MB.

### Interpor Recurso

Foi solicitada a correção dos dados no órgão de origem?

Sim  Não

Preencha a data da solicitação realizada no órgão de origem.

Data da solicitação:

Preencha o número de protocolo

Número de protocolo:

Você possui processo judicial relativo ao auxílio emergencial?

Sim  Não

Preencha o número do processo judicial

Número do processo judicial:

Descreva as razões de recurso e informe o local em que foi realizada a correção dos dados

Razões do recurso:

Quantidade máxima de caracteres: 1500 / 4

Você pode anexar até 3 documento(s) que considera importante(s) e necessário(s) para avaliação do seu recurso. É possível anexar até 3 arquivos, de até 5MB cada, podendo ser imagem ou PDF.

[ANEXAR ARQUIVOS](#)

[VOLTAR](#)
[ENVIAR](#)

Após essa etapa, se tudo tiver sido enviado corretamente, o sistema retorna a mensagem: “Recurso enviado com sucesso”. Para saber sobre o recurso, leia o item 5.4 do Guia.

Consulta Administrativa de Benefícios  
Versão 151

🏠 Página Inicial > Consulta da situação > Resultado da defesa

### Resultado da defesa

✔ Recurso enviado com sucesso ✕

**Dados Pessoais**

Nome completo	CPF	Motivo da Irregularidade:
Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão(a) titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.		

**Disponibilização da defesa:**  
Disponibilizada em: 24/06/2024  
O prazo para a interposição do recurso é de 30 dias a contar da data da divulgação da decisão desfavorável da defesa.  
No seu caso o prazo final é dia: 24/07/2024

**Mensagem da defesa:**  
A titularidade de benefício previdenciário ou assistencial em período concomitante com o recebimento do auxílio emergencial está em desacordo com o fundamento legal informado.

**Resultado da defesa:**  
DESFAVORÁVEL

[VOLTAR](#)
[AVALIAÇÃO DO SERVIÇO](#)
[PAGAR](#)
[INTERPOR RECURSO](#)

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

### 5.3.1. Defesa para vítima de fraude

Se você não solicitou e nem sacou o Auxílio Emergencial, você pode apresentar defesa e denunciar a fraude. A denúncia de fraude será analisada pelo MDS e deverá seguir as orientações do sistema.

#### Importante!

Quem declara informação que não é verdadeira pode responder por crime de falsidade ideológica, que está previsto no Art. 299 do Código Penal.

Para informar que foi vítima de fraude, você deverá clicar no botão **“Denunciar Fraude”** na tela do sistema de consulta da situação do seu Auxílio Emergencial.

Dados pessoais

Nome completo	CPF	NIS	Celular
---------------	-----	-----	---------

Status da pendência: NOTIFICADO

Para saber o seu núcleo familiar à época da concessão do benefício, clique no botão "Consultar". Você será redirecionado para o Portal de Consulta ao Auxílio Emergencial da DATAPREV.

**CONSULTAR**

Auxílio emergencial

<b>Público</b> Estracad	<b>Data de avaliação</b> 07/03/2020	<b>Data de início da irregularidade</b> 15/04/2020	<b>Parcelas recebidas indevidamente</b> PL R2
----------------------------	--	---	--

**Motivo**  
Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão(a) titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.

**Fundamento legal**  
Lei 13.982/2020 inciso II do artigo 2º  
MP 1.000/2020 inciso II do § 3º do artigo 1º  
MP 1.039/2021 inciso II do § 2º do artigo 1º

**Informações complementares**  
NUMERO DO BENEFICIARIO: 2020-2020 # INICIO BENEFICIO: 07/03/2020 # ESPECIE DO BENEFICIO: 31 #

**Base de dados consultada**  
INSS

<b>Valor principal</b> R\$ 600,00	<b>Valor pago</b> R\$ 0,00	<b>Saldo a devolver</b> R\$ 600,00
--------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

**VOLTAR** **IMPRIMIR** **AVALIAÇÃO DO SERVIÇO** **PAGAR** **APRESENTAR DEFESA** **DENUNCIAR FRAUDE**

Aparecerá a tela a seguir. Ela possui algumas orientações para a continuidade do registro de denúncia de fraude no sistema VEJAE. É importante que você saiba que, **antes de realizar esse registro, é preciso acessar a Plataforma**



**Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (CGU), conhecido como Fala.BR, abrir um número de protocolo (atendimento) e anexar os documentos solicitados.**

Assim, leia as informações que constam na *pop-up* e informe o número do protocolo que foi aberto no Fala.BR para registro da denúncia de fraude. Em seguida, clique no botão **“Enviar denúncia”**.



### **Atenção!**

O número do protocolo aberto no Fala.BR é obrigatório.

Nome completo CPF NIS Celular

### Denúncia de Fraude

1. Procure uma agência da Caixa Econômica Federal (CAIXA) e faça o **registro de contestação**.
2. A CAIXA analisará o seu pedido e te devolverá o **resultado**.
3. De posse do **registro de contestação** e do **resultado da análise da CAIXA**, faça a denúncia de fraude pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, conhecida como Fala.BR, pelo link [falabr.org.br](http://falabr.org.br), juntando os documentos citados.
4. Informe aqui no VEJAE o número do protocolo no Fala.BR e envie sua denúncia de fraude.

Apenas com o número do protocolo no Fala.BR será possível prosseguir.

Seu pedido será analisado e você poderá acompanhar tanto pelo Fala.BR quanto pelo VEJAE.

Importante: caso sua denúncia de fraude não se confirme, você ainda poderá recorrer da decisão.

**Atenção!** Os registros de denúncia de fraude serão encaminhados aos órgãos de persecução penal, Polícia Federal e ao Ministério Público Federal, para investigação criminal.

Se já realizou estes passos, siga e confirme o envio da denúncia.

**Preencha o número de protocolo**

Número de protocolo \*

Valor

Número de protocolo válido

VOLTAR ENVIAR DENÚNCIA

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

Após essa etapa, irá aparecer a tela a seguir, que informa que o protocolo foi enviado com sucesso.

Status da pendência: NOTIFICADO

Para saber o seu núcleo familiar à época da concessão do benefício, clique no botão "Consultar". Você será redirecionado para o Portal de Acesso à Informação (DATAPIREV).

Protocolo enviado com sucesso

CONSULTAR

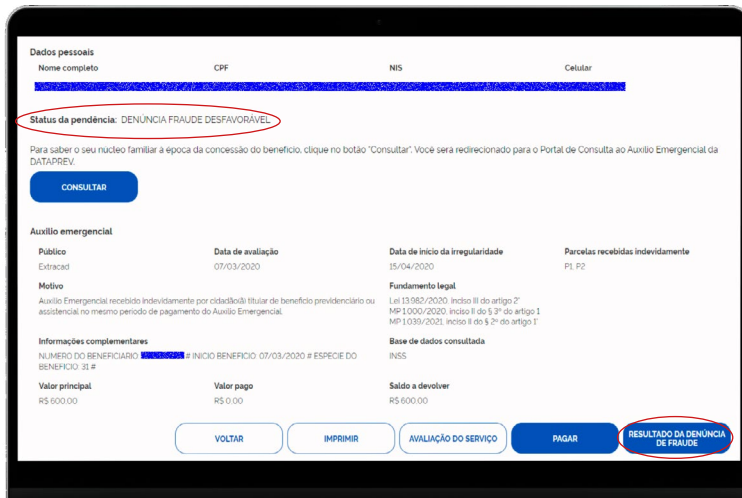
#### Auxílio emergencial

<b>Público</b> Extracrd	<b>Data de avaliação</b> 07/03/2020	<b>Data de início da irregularidade</b> 15/04/2020	<b>Parcelas recebidas indevidamente</b> PI P2
<b>Motivo</b> Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão/titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.	<b>Fundamento legal</b> Lei 13.862/2020 inciso III do artigo 2º MP 1.000/2020, inciso II do § 3º do artigo 1º MP 1.039/2021, inciso II do § 2º do artigo 1º		
<b>Informações complementares</b> NÚMERO DO BENEFICIÁRIO: 631707057 # INICIO BENEFICIO: 07/03/2020 # ESPECIE DO BENEFICIO: 31 #	<b>Base de dados consultada</b> INSS		
<b>Valor principal</b> R\$ 600,00	<b>Valor pago</b> R\$ 0,00	<b>Saldo a devolver</b> R\$ 600,00	

VOLTAR IMPRIMIR PAGAR APRESENTAR DEFESA DENUNCIAR FRAUDE



É possível consultar pelo VEJAE o andamento da análise da denúncia de fraude. Após análise pelo MDS, o resultado poderá ser acessado pelo sistema VEJAE. Aparecerá a tela a seguir. Basta clicar no botão **“Resultado da denúncia de fraude”** para consultar o resultado da análise.



O resultado da análise será apresentado conforme tela anterior. Serão informados dados pessoais (nome completo e CPF), além de motivo da irregularidade, data de disponibilização do resultado, número de protocolo, resultado da avaliação e situação (que pode ser favorável ou desfavorável).

Nos casos em que a situação for FAVORÁVEL, significa que a denúncia foi aceita. Nesse caso, não é preciso pagar os valores devidos.

Já na situação DESFAVORÁVEL, há duas opções:

- i) realizar o pagamento, clicando no botão **“Pagar”**; ou
- ii) entrar com recurso, clicando no botão **“Interpor Recurso”**.

**Saiba mais sobre os prazos para fazer pagamento ou entrar com recurso na página 47 do guia.**

#### 5.4. Como entrar com recurso

Se foi apresentada defesa e você não concordou com o resultado, mesmo que em caso de denúncia de fraude, poderá entrar com pedido de recurso. Para isso, basta clicar no botão **“Interpor recurso”**.

**Resultado da denúncia de fraude**

**Dados Pessoais**

Nome completo	CPF
---------------	-----

**Motivo da Irregularidade:**  
Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão(t) titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.

**Data da disponibilização do resultado:**  
Disponibilizada em: 24/06/2024  
O prazo para a interposição do recurso é de 30 dias a contar da data da divulgação do resultado da denúncia desfavorável.  
No seu caso o prazo final é dia: 24/07/2024

**Número de protocolo:**

**Resultado do avaliação:**  
Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book.

**Situação:**  
DESFAVORÁVEL

VOLTAR AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PAGAR INTERPOR RECURSO

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

Aparecerá a tela a seguir, com uma *pop-up* que solicita alguns dados para preenchimento, tais como: data, número de protocolo, se possui processo judicial relativo ao Auxílio Emergencial, número do processo judicial (se houver), razões do recurso e instituição/órgão em que foi solicitada a correção dos dados. É possível anexar até 3 arquivos, de até 5 MB cada, que podem ser em formato de imagem ou com a extensão PDF. Não é possível anexar arquivos em formato DOC, do Word (chamados editáveis). Ao final, clique em **“Enviar”**.

Declaração de Fraude

Resultado do recurso: Favorável

Interpor Recurso

Foi solicitada a correção dos dados no órgão de origem?

Sim  Não

Preencha a data da solicitação realizada no órgão de origem

Data de solicitação: 24/05/2024

Preencha o número de protocolo

Número do protocolo: [REDACTED]

Você possui processo judicial relativo ao auxílio emergencial?

Sim  Não

Preencha o número do processo judicial

Número do processo judicial: [REDACTED]

Descreva as razões de recurso e informe o local em que foi realizada a correção dos dados

Razões do recurso: Textos

Quantidade máxima de caracteres: 1000 / 0

Você pode anexar até 3 arquivos (documentos) que considere importantes e necessários para avaliação do seu recurso. É possível anexar até 3 arquivos, de até 5MB cada, podendo ser imagem ou PDF

VOLTAR ENVIAR

O resultado do recurso pode ser favorável, parcialmente favorável ou desfavorável. Você pode facilmente visualizar a situação do recurso em “Status da pendência”, conforme demonstrado nas telas a seguir.

**Dados pessoais**

Nome completo CFF NIS Celular

**Status da pendência:** RECURSO DESFAVORÁVEL

Para saber o seu núcleo familiar à época da concessão do benefício, clique no botão "Consultar". Você será redirecionado para o Portal de Consulta ao Auxílio Emergencial da DATAPREV.

**CONSULTAR**

**Auxílio emergencial**

<b>Público</b> Extracard	<b>Data de avaliação</b> 07/03/2020	<b>Data de início da irregularidade</b> 15/04/2020	<b>Parcelas recebidas indevidamente</b> P1, P2
<b>Motivo</b> Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.	<b>Fundamento legal</b> Lei 13.982/2020, inciso III do artigo 2º MP 1002/2020, inciso II do § 3º do artigo 1º MP 1039/2021, inciso II do § 2º do artigo 1º		<b>Base de dados consultada</b> INSS
<b>Informações complementares</b> NUMERO DO BENEFICIÁRIO: 637077057 # INICIO BENEFICIO: 07/03/2020 # ESPECIE DO BENEFICIO: 31 #		<b>Saldo a devolver</b> R\$ 600,00	
<b>Valor principal</b> R\$ 600,00	<b>Valor pago</b> R\$ 0,00		

**VOLTAR** **IMPRIMIR** **AVALIÇÃO DO SERVIÇO** **PAGAR** **RESULTADO DO RECURSO**

**Dados pessoais**

Nome completo CFF NIS Celular

**Status da pendência:** RECURSO PARCIALMENTE FAVORÁVEL

Para saber o seu núcleo familiar à época da concessão do benefício, clique no botão "Consultar". Você será redirecionado para o Portal de Consulta ao Auxílio Emergencial da DATAPREV.

**CONSULTAR**

**Auxílio emergencial**

<b>Público</b> Extracard	<b>Data de avaliação</b> 10/02/2020	<b>Data de início da irregularidade</b> 15/05/2020	<b>Parcelas recebidas indevidamente</b> P2, P3, P4
<b>Motivo</b> Auxílio Emergencial recebido indevidamente por cidadão titular de benefício previdenciário ou assistencial no mesmo período de pagamento do Auxílio Emergencial.	<b>Fundamento legal</b> Lei 13.982/2020, inciso III do artigo 2º MP 1002/2020, inciso II do § 3º do artigo 1º MP 1039/2021, inciso II do § 2º do artigo 1º		<b>Base de dados consultada</b> INSS
<b>Informações complementares</b> NUMERO DO BENEFICIÁRIO: 1943278102 # INICIO BENEFICIO: 10/02/2020 # ESPECIE DO BENEFICIO: 41 #		<b>Saldo a devolver</b> R\$ 1200,00	
<b>Valor do recurso</b> R\$ 1200,00	<b>Valor pago</b> R\$ 0,00		

**VOLTAR** **IMPRIMIR** **AVALIÇÃO DO SERVIÇO** **PAGAR** **RESULTADO DO RECURSO**

**Consulta Administrativa de Benefícios**

Versão 151

🏠 Página Inicial > Consulta da situação

**Consulta da situação**

**Pendências**

✅ A pendência foi resolvida. Não há outras pendências até o momento.

**Dados Pessoais**

Nome completo CFF Público

**Comunicações** ▾

**Decisão Judicial** ▾

**Defesa** ▾

Se for FAVORÁVEL, como o recurso foi aceito, não será necessário efetuar o pagamento do valor devido. Se for PARCIALMENTE FAVORÁVEL, significa que houve diminuição do valor cobrado em função dos motivos apresentados no recurso.

Agora, se for DESFAVORÁVEL, veja o que pode ocorrer:

- 1) você tem até 45 dias desde que soube que o resultado foi desfavorável para fazer o pagamento dos valores (à vista ou de forma parcelada);
- 2) se, em até 45 dias desde que soube do resultado, não for iniciado pagamento dos valores devidos, você será considerado inadimplente e seu débito poderá ser inscrito em dívida ativa da União.



### **Atenção!**

O recurso pode ser apresentado em até 30 dias a partir da data de disponibilização da decisão DESFAVORÁVEL da defesa.

**NÃO É POSSÍVEL RECORRER DA DECISÃO DESFAVORÁVEL DO RECURSO.**



## **Importante!**

### **QUANDO FICO 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.

### **QUANDO O DÉBITO É INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO?**

A inadimplência poderá gerar a inscrição do débito em dívida ativa da União.

Nesse caso, seus dados serão encaminhados para a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) e o 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.

<b>FIQUE ATENTO AOS PRAZOS!</b>	
<b>Para realizar pagamento</b>	Até 60 dias desde que acessou o VEJAE pela primeira vez ou contados da data da notificação
	Até 45 dias desde que soube que a defesa foi indeferida e não entrou com recurso
	Até 45 dias desde que soube que o recurso foi indeferido
<b>Para apresentar defesa</b>	Até 30 dias desde que acessou o VEJAE pela primeira vez ou contados da data da notificação, sem que tenha iniciado pagamento
<b>Para entrar com recurso</b>	Até 30 dias desde que soube que a defesa foi indeferida

## 6. Dicionário de Termos

Há algumas situações apresentadas no sistema do VEJAE que podem gerar dúvidas quanto ao seu entendimento. Assim, indicamos a seguir o que cada uma significa:

- **Notificado:** foi entregue comunicação para o beneficiário sobre a necessidade de devolver o valor devido ao MDS.
- **Defesa enviada para análise:** a defesa foi apresentada pelo beneficiário.
- **Prazo expirado para apresentar defesa:** não houve apresentação da defesa no prazo previsto.
- **Aguardando prazo do recurso:** quando o resultado da defesa foi desfavorável e ainda não foi interposto recurso.
- **Aguardando pagamento da defesa:** quando a defesa foi desfavorável, já ultrapassou o prazo para interpor recurso, mas ainda pode ser realizado o pagamento.
- **Recurso enviado para análise:** quando o recurso é apresentado pelo beneficiário.
- **Aguardando pagamento do recurso:** quando o resultado do recurso foi desfavorável, mas ainda pode ser realizado o pagamento.
- **Inadimplente:** podem ser 3 (três) situações - **1)** quando o beneficiário foi notificado, mas não fez o pagamento e não apresentou defesa; **2)** se o resultado da



defesa foi desfavorável, mas o beneficiário não entrou com recurso nem realizou pagamento; e 3) quando o resultado do recurso foi desfavorável e o beneficiário não realizou o pagamento.

‣ **Crédito constituído:** situação “inadimplente” e possui capacidade de pagamento, conforme previsto em lei.

‣ **Inscrito em dívida ativa:** situação “crédito constituído” e o débito foi encaminhado à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

‣ **Beneficiário em situação regular:** a situação do cidadão passou a ser REGULAR, seja pelo pagamento realizado ou pela defesa ou recurso favorável.

## 7. Normativos

**Lei nº 13.982/2020.** Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

**Decreto nº 10.316/2020.** Regulamenta a Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, que estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19).

**MP nº 1.000/2020.** Institui o Auxílio Emergencial residual para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

**Decreto nº 10.488/2020.** Regulamenta a Medida Provisória nº 1.000, de 2 de setembro de 2020, que institui o Auxílio Emergencial residual para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019,

altera o Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, e dá outras providências.

**MP nº 1.039/2021.** Institui o Auxílio Emergencial 2021 para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19).

**Decreto nº 10.661/2021.** Regulamenta a Medida Provisória nº 1.039, de 18 de março de 2021, que institui o Auxílio Emergencial 2021 para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19).

**Lei nº 14.284/2021.** Institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil; define metas para taxas de pobreza; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; revoga a Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e dispositivos das Leis nos 10.696, de 2 de julho de 2003, 12.512, de 14 de outubro de 2011, e 12.722, de 3 de outubro de 2012; e dá outras providências.

**Decreto nº 10.900/2022.** Regulamenta o procedimento de ressarcimento à União de recursos dos benefícios do auxílio emergencial, de que tratam os art. 28 e art. 29 da Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, nas hipóteses de constatação de irregularidade ou erro material em sua concessão, manutenção ou revisão.

**Portaria MC nº 806/2022.** Dispõe acerca do procedimento de ressarcimento do auxílio emergencial e disciplina as

competências técnicas e arranjos de governança a serem observados no âmbito do Ministério da Cidadania, conforme o Decreto nº 10.990, de 9 de março de 2022.

## 8. Fale Conosco



**Whatsapp**

Pelo aplicativo de mensagens **WhatsApp** (de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h e atendimento eletrônico 24h), através do telefone +55 61 4042-1552 ou pelo link <https://wa.me/556140421552>. Essa opção conta também, com o atendimento em Libras.

**121**

**Disque Social Ouvidoria**

Por Telefone, funciona com atendimento humano de segunda a sexta-feira, de 07h às 19h, e nos fins de semana durante o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, de 10h às 16h. O atendimento digital funciona 24h, sete dias por semana, por meio do telefone 121.



**Atendimento Presencial**

**Formulário de Agendamento**  
Para registrar ou acompanhar sua manifestação de forma presencial, dirija-se à Ouvidoria-Geral do MDS.  
Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30. Esplanada dos Ministérios - Bloco A, Sala T23 - Plano Piloto em Brasília - DF, CEP 70054-906.



**Carta**

Envie sua carta para: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome  
Esplanada dos Ministérios, Bloco A, CEP 70 054-906 - Brasília/DF  
Horário de atendimento: Todos os dias, 24h.



**Chat**

Chat (de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h), o acesso pode ser feito diretamente pelo link: Chat MDS.



**Telegram**

Accesse o aplicativo do Telegram e busque a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



**Registro de Manifestação**

Para registrar ou acompanhar sua manifestação acesse a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala BR**.  
Todos os dias, 24h.



**Consulta online**

Caso você já tenha registrado uma manifestação nessa Central de Relacionamento, consulte aqui o seu andamento.

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

**GOVERNO FEDERAL**

**BRASIL**

**UNIÃO E RECONSTRUÇÃO**