

Cartilha do Usuário



2022

**MINISTÉRIO DA
CIDADANIA**



Sumário

1. Introdução	3
2. O que é o VEJAE	4
3. Acesso ao VEJAE	5
4. Conhecendo o VEJAE	7
4.1 Consulta da situação do auxílio emergencial	8
4.2 Tela de consulta da situação	10
4.3 Realização de pagamento	14
4.4 Apresentação da defesa	19
4.5 Vítima de fraude	22
4.6 Interposição de recurso	23
5. Penalidades	24
6. Fundamentação Legal	25
7. Canais de atendimento	26

1. Introdução

Em 2020, o Governo Federal concedeu o auxílio emergencial em decorrência da pandemia (emergência de saúde pública internacional) causado pelo Covid (coronavírus), uma vez que, muitos postos de trabalho tiveram que ser fechados para conter a propagação do vírus, lockdown.

Importante ressaltar que o benefício foi concedido em caráter emergencial, aos cidadãos que se enquadrassem nos critérios previstos em lei. Porém, foram constatadas algumas inconsistências em alguns benefícios, por isso está sendo disponibilizado o sistema VEJAE para que o beneficiário consulte a situação do seu auxílio.

O objetivo desta Cartilha é orientar o cidadão sobre a utilização do Sistema VEJAE.

Este documento é um guia passo a passo para acesso ao Sistema VEJAE onde, de forma intuitiva e sequencial, o beneficiário poderá consultar sua situação em relação ao Auxílio Emergencial, efetuar restituição, apresentar defesa ou interpor recurso administrativo para regularizar a sua situação.

Por fim, é relevante frisar que a leitura desta Cartilha não dispensa a leitura detalhada da legislação vigente, relacionada no item 6 desta Cartilha.

BOA LEITURA!



2. O que é o VEJAE

Antes de iniciar a utilização do sistema, vamos apresentar o VEJAE.



O VEJAE é um sistema onde você poderá verificar a situação do seu auxílio emergencial. A situação pode ser:



REGULAR



EM PROCESSAMENTO



COM INCONSISTÊNCIA

Você reconhecerá o VEJAE por este logotipo



3. Acesso ao VEJAE

O Sistema VEJAE deve ser acessado pelo portal oficial do Ministério da Cidadania na seção do Auxílio Emergencial ou pelo aplicativo "Cidadania em números".

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



<https://aplicacoes.cidadania.gov.br/cidnum/>



ATENÇÃO!

O Ministério da Cidadania não envia nenhum link por mensagens eletrônicas, nem boletos de cobrança.

Na dúvida, procure sempre o portal oficial do Ministério da Cidadania.

E as plataformas do Governo Federal (GOV.BR) para evitar golpes.



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

Ministério da Cidadania

Usuário:

Senha:

Entrar

OU...

Entrar com gov.br

Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br.

CPF

Continuar

Digite sua senha

CPF
116.810.497-16

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar **Entrar**

[Ficou com dúvidas?](#)

Acessar aqui

Preencher com o seu CPF

Preencher com sua senha



ATENÇÃO!!! Para criar sua conta gov.br basta acessar o VEJAE e, ao digitar seu CPF, você será direcionado para criar sua conta.

http://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/_perguntasdafaq/contacesso.html

Para recuperação de senha você deve escolher a opção esqueci minha senha e seguir os procedimentos indicados.

http://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/_perguntasdafaq/formarrecuperarconta.html

4. Conhecendo o VEJAE

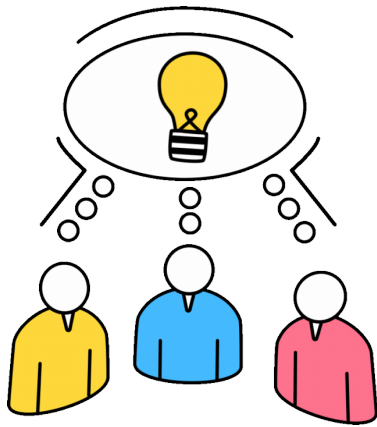
Agora vamos conhecer as principais telas e funcionalidades do VEJAE.



Após o login do Gov.br, você acessa o VEJAE e visualiza esta tela.

Para consultar a situação do seu auxílio emergencial basta clicar no local indicado.

4.1 CONSULTA DA SITUAÇÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL



REGULAR - você não precisará realizar nenhuma ação, visto que está OK.



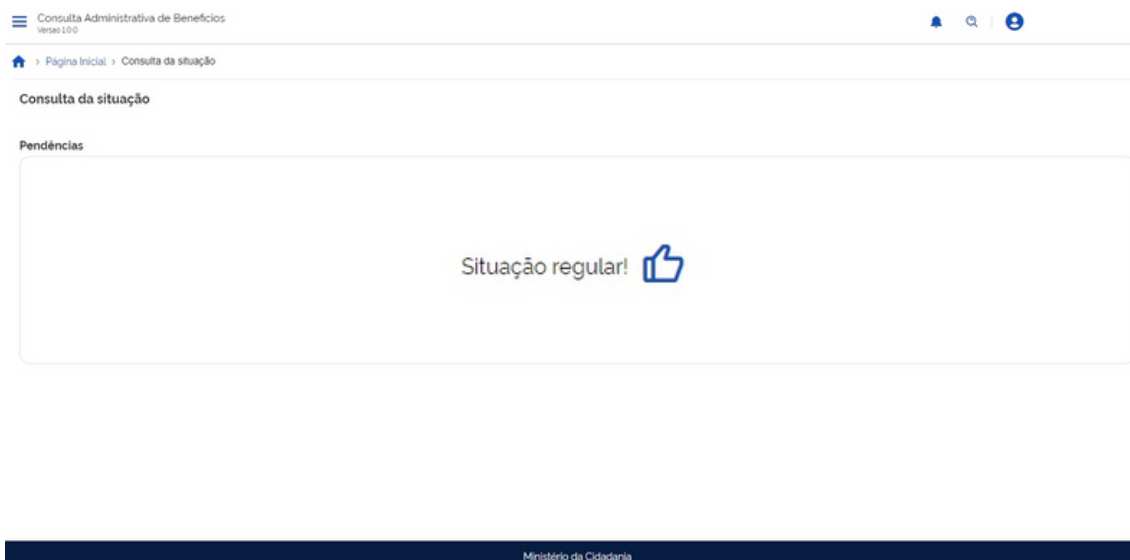
EM PROCESSAMENTO - você deverá acompanhar a definição da sua situação. Caso possua e-mail cadastrado no Gov.Br, você receberá uma comunicação sobre a atualização da sua situação.



COM INCONSISTÊNCIA - você deverá seguir os próximos passos indicados no VEJAE para regularizar a sua situação.



REGULAR



EM PROCESSAMENTO


Consulta Administrativa de Benefícios
versão 1.0.0

🔔 🔍 👤

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

Pendências

Em processamento. 

Continue acompanhando a atualização da sua situação.

Ministério da Cidadania

COM INCONSISTÊNCIA

Se você tiver alguma inconsistência será apresentada a seguinte mensagem:

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

Foi identificada inconsistência no recebimento do seu auxílio emergencial.
Veja como regularizar sua situação.

PROSSEGUIR

Ministério da Cidadania



Para acessar a próxima tela basta clicar em **PROSSEGUIR**.

4.2 TELA DE CONSULTA DA SITUAÇÃO

A tela de consulta inicial mostrará seus dados pessoais, os membros da sua família cadastrado no momento do recebimento do seu auxílio emergencial e o valor principal passível de ressarcimento ao erário, caso a sua inconsistência não seja corrigida.

Para obter maiores informações sobre a inconsistência você poderá **DETALHAR** no botão localizado na parte inferior à direita da tela.

Consulta Administrativa de Benefícios
versão 10.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

Dados Pessoais			
Nome Completo	CPF	NIS	Data Nascimento

Núcleo Familiar			
Nome	Grau de Parentesco	CPF	NIS
	MAE	000.000.000-03	NIS não cadastrado
	MAE	000.000.000-01	NIS não cadastrado

Pendências			
Tipo Programa	Valor Principal	Situação	Detalhar
AUXILIO_EMERGENCIAL	R\$ 600,00	NOTIFICADO	DETALHAR

TELA DETALHADA

Consulta Administrativa de Benefícios
versão 10.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

⚠️ Notificado em [] | Registrado ciência por []

Dados Pessoais			
Nome Completo	CPF	NIS	Data Nascimento

Núcleo Familiar			
Nome	Grau de Parentesco	CPF	NIS

Auxílio Emergencial Público			
	Data de avaliação	Data de início da irregularidade	Parcelas recebidas Indevidamente

Motivo		Fundamento Legal

Informações Complementares		Base de Dados Consultada

Valor Principal	Valor Pago	Saldo a Devolver

VOLTAR IMPRIMIR PAGAR APRESENTAR DEFESA



As funcionalidades disponíveis na tela detalhada são:

Funcionalidade	Descrição
Imprimir	Você poderá imprimir o resumo da inconsistência apresentada para o seu CPF.
Pagar	Caso concorde com o valor e o motivo apresentado, você poderá ressarcir o valor ao erário e ficar com sua situação REGULAR.
Apresentar defesa	<p>Caso não concorde com o valor e o motivo apresentado, você poderá apresentar defesa para que o Ministério avalie a sua situação.</p> <p style="text-align: center;"><u>Vítima de fraude</u></p> <p>Caso não tenha solicitado e nem sacado o auxílio emergencial, você poderá apresentar defesa e denunciar a fraude.</p> <p>A denúncia será encaminhada aos órgãos de persecução penal (Polícia Federal e Ministério Público) para avaliação.</p>

A situação é atualizada a cada ação no sistema VEJAE



Situação

NOTIFICADO



Significado da situação do cidadão:

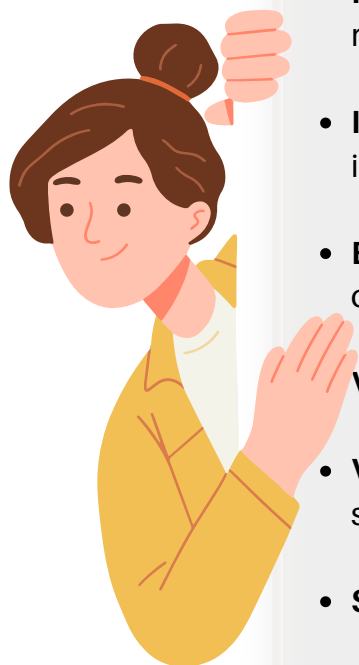
Situação	Descrição
Notificado	Após o prazo previsto em lei, da data registrada no comprovante de entrega da comunicação/notificação, ou da data de consulta no VEJAE.
Defesa enviada para análise	Quando a defesa é apresentada.
Prazo expirado para apresentar defesa	Quando não houve apresentação da defesa no prazo previsto.
Aguardando prazo do recurso	Quando o resultado da defesa foi desfavorável e ainda não foi interposto o 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 interposto.
Aguardando pagamento do recurso	Quando o resultado do recurso foi desfavorável mas ainda pode ser realizado o pagamento.
Inadimplente	Situação "notificado", não realizou o pagamento e não apresentou a defesa. Resultado da defesa desfavorável, não interpôs recurso e não realizou o pagamento. Resultado do recurso desfavorável e 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).
Concluído	A situação do cidadão passou a ser REGULAR, seja pelo pagamento realizado ou pela defesa ou recurso favorável.

Definição dos termos:

- **Data da avaliação:** data em que foi realizada a análise da elegibilidade da parcela recebida.
- **Data de início da irregularidade:** data do evento que torna o recebimento do benefício irregular.
- **Parcelas recebidas indevidamente:** parcela(s) do auxílio emergencial passível(is) de ressarcimento.

O auxílio emergencial é composto de 16 (dezesesseis) parcelas, sendo: P1 a P5 do auxílio emergencial 2020; P6 a P9 do auxílio emergencial residual 2020 e P10 a P16 do auxílio emergencial 2021.

- **Motivo:** situação que levou à inconsistência no recebimento do auxílio.
- **Fundamentação legal:** legislação descumprida no recebimento do auxílio.
- **Informações complementares:** outras informações sobre a inconsistência apresentada.
- **Base de dados consultada:** Órgão ou Entidade pública que disponibilizou os dados.
- **Valor principal:** somatório das parcelas com inconsistências.
- **Valor pago:** valores das parcelas pagas do parcelamento solicitado ou outras devoluções.
- **Saldo a devolver:** valor principal deduzido do valor pago.



4.3 REALIZAÇÃO DO PAGAMENTO



O prazo de pagamento é de até **60 (sessenta) dias** a contar da data da notificação visualizada na consulta da situação na tela detalhar.

Na funcionalidade **PAGAR**, você poderá:

- 1) Pagar o valor do débito em parcela única; ou
- 2) Parcelar em até 60(sessenta) vezes, com parcela mínima de R\$50,00¹ (cinquenta reais).

Não haverá juros e multa para efetuar o ressarcimento.



Todos os pagamentos serão realizados por meio do VEJAE, que disponibiliza a Plataforma **PagTesouro**² do Governo Federal.



Pix;



Cartão de crédito; ou



Boleto (GRU)

¹ Instrução Normativa STN nº 2, de 22 de maio de 2009 - Dispõe sobre a Guia de Recolhimento da União - GRU, e dá outras providências.

² Decreto nº 10.494, de 23 de setembro de 2020 - Institui o PagTesouro como plataforma digital para pagamento e recolhimento de valores à Conta Única do Tesouro Nacional.

Você visualizará o saldo a devolver na tela detalhada da consulta da situação e deverá clicar no botão pagar, conforme ilustrado abaixo.

Consulta Administrativa de Benefícios
Versão 1.0.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

⚠️ Notificado em [] | Registrado ciência por []

Dados Pessoais

Nome Completo	CPF	NIS	Data Nascimento

Núcleo Familiar

Nome	Grau de Parentesco	CPF	NIS

Auxílio Emergencial Público

Data de avaliação	Data de início da irregularidade	Parcelas recebidas Indevidamente

Motivo

Fundamento Legal

Informações Complementares

Base de Dados Consultada

Valor Principal Valor Pago **Saldo a Devolver**

VOLTAR IMPRIMIR **PAGAR** APRESENTAR DEFESA

Abrirá uma nova tela para você escolher a opção de pagamento: à vista (em parcela única) ou parcelado.



4.3.1 Pagamento à vista

Se optar pelo pagamento à vista, você será encaminhado para a plataforma do PagTesouro e poderá optar por uma das formas de pagamento disponibilizadas:



Pix;

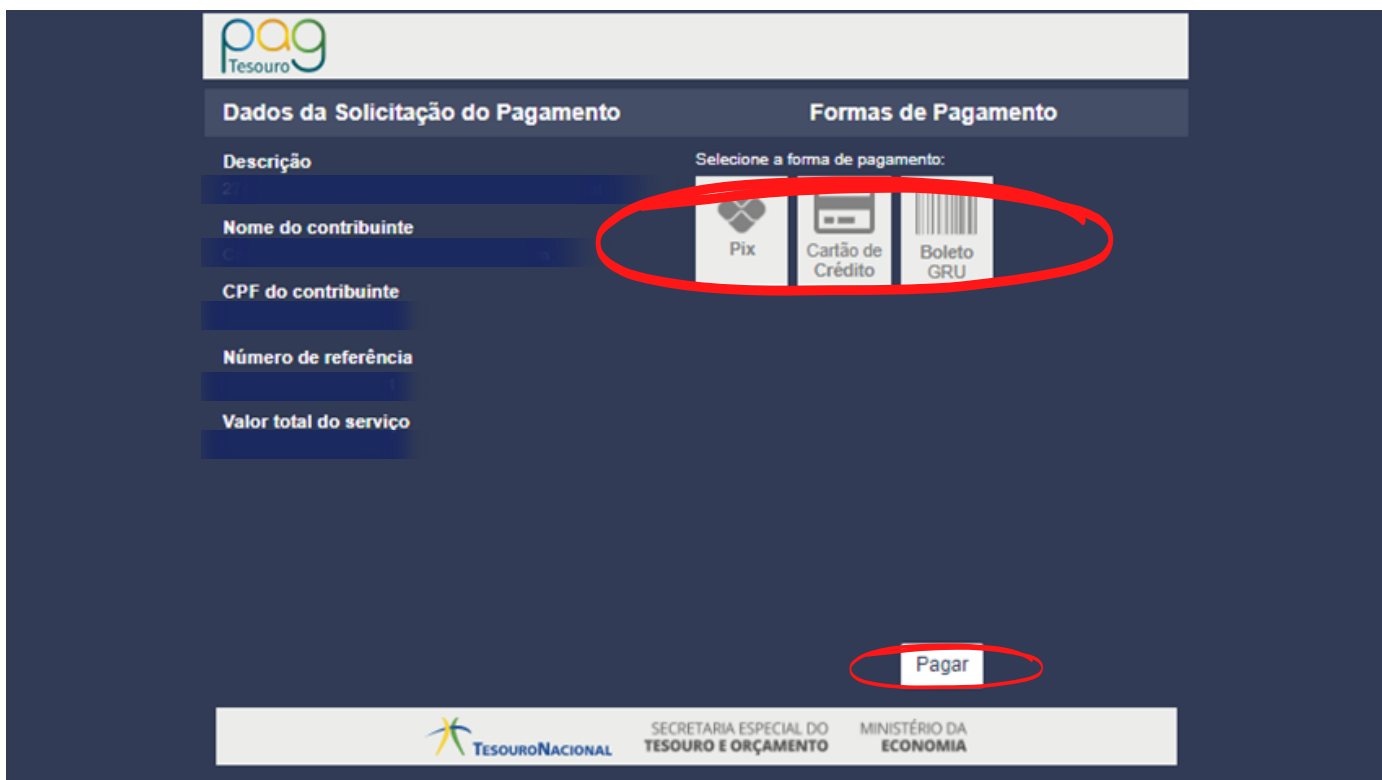


Cartão de crédito; ou



Boleto (GRU)

 Clique no ícone de uma das **FORMAS DE PAGAMENTO** e depois em **PAGAR**.



A interface do PagTesouro apresenta o seguinte layout:

- Logo do PagTesouro no topo esquerdo.
- Abas para "Dados da Solicitação do Pagamento" e "Formas de Pagamento".
- Formulário de dados com campos: Descrição, Nome do contribuinte, CPF do contribuinte, Número de referência e Valor total do serviço.
- Seção "Formas de Pagamento" com o texto "Selecione a forma de pagamento:" e três opções: Pix, Cartão de Crédito e Boleto GRU. O ícone de Boleto GRU está circulado em vermelho.
- Botão "Pagar" na barra inferior, também circulado em vermelho.
- Rodapé com logos do Tesouro Nacional, Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento e Ministério da Economia.

A confirmação do pagamento ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis e a sua situação será REGULAR!



4.3.2 Pagamento parcelado

Ao optar pelo pagamento parcelado, aparecerá na tela 5 opções de parcelamento. Caso você não queira nenhuma delas, você poderá escolher a quantidade de parcelas, digitando ou utilizando as setinhas do cursor.

Não esqueça de selecionar a opção na coluna à direita e confirmar a escolha!

Parcelamento X

Termo de Ciência
 2 Quantidade de parcelas
 3 Parcelas

Valor total do débito: R\$ 600,00

Em quantas vezes deseja pagar?	Valor	Opção
2 x	R\$ 300,00	<input checked="" type="radio"/>
3 x	R\$ 200,00	<input type="radio"/>
6 x	R\$ 100,00	<input type="radio"/>
9 x	R\$ 66,67	<input type="radio"/>
12 x	R\$ 50,00	<input type="radio"/>
Digite outra quantidade de parcela: 1	R\$ 600,00	<input type="radio"/>

As parcelas devem estar entre 1 e 12, pressione "enter" para calcular

PROXIMO



Lembrando que, atualmente, a parcela mínima é de R\$50,00 (cinquenta reais).

Para realizar o pagamento das parcelas mensais, é necessário acessar o VEJAE

4.3.3 Outras informações sobre o parcelamento

1

ANTECIPAÇÃO DO SALDO DEVEDOR

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

>> volte ao item 4.3.1 para verificar o passo a passo <<

2

PAGAMENTO ANTECIPADO DE PARCELAS

Após a confirmação do pagamento da parcela do mês corrente, a próxima parcela será disponibilizada para pagamento. Você poderá acessar o VEJAE e realizar o pagamento na plataforma do Pag Tesouro.

>> volte ao item 4.3.2 para verificar o passo a passo <<

3

PARCELA EM ATRASO (PARCELA VENCIDA)

Esta situação não impede o pagamento das demais parcelas. O pagamento das parcelas vencidas poderá ser realizado ao final do parcelamento, em parcela única, à vista.

>> volte ao item 4.3.1 para verificar o passo a passo <<

4

CANCELAMENTO DO PARCELAMENTO

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

5

AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DO PAGAMENTO

Caso o pagamento realizado tenha sido via Boleto GRU será necessário aguardar, pelo menos, 5 (cinco) dias para a compensação bancária.

4.4 APRESENTAÇÃO DA DEFESA

Caso você não concorde com o valor ou o motivo apresentado, você poderá apresentar defesa.



O prazo para você apresentar defesa é de até **30 (trinta) dias** a contar da data da notificação visualizada na tela de consulta da situação - detalhar.

Você visualizará as informações na tela de consulta da situação e deverá clicar no botão **APRESENTAR DEFESA**, conforme ilustrado abaixo.

Consulta Administrativa de Benefícios
versão 1.0.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

⚠️ Notificado em [] | Registrado ciência por []

Dados Pessoais

Nome Completo	CPF	NIS	Data Nascimento

Núcleo Familiar

Nome	Grau de Parentesco	CPF	NIS

Auxílio Emergencial Público

Data de avaliação	Data de início da irregularidade	Parcelas recebidas Indevidamente

Motivo

Fundamento Legal

Informações Complementares

Base de Dados Consultada

Valor Principal

Valor Pago	Saldo a Devolver

VOLTAR IMPRIMIR PAGAR **APRESENTAR DEFESA**

A apresentação da defesa será realizada pelo preenchimento de um formulário eletrônico pré-formatado de acordo com o motivo.



Consulta Administrativa de Benefícios
Versão 1.0.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação > Formulário de Defesa

Formulário de Defesa

Informações do requerente

Quer informar que não recebeu ou não fez o requerimento do Auxílio Emergencial? (suposta vítima fraude)

Formulário de perguntas



Após análise, o resultado será disponibilizado somente no VEJAE.

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

Se o resultado for: **FAVORÁVEL**

sua situação passa a ser REGULAR!



Se o resultado for: **DESFAVORÁVEL**

1) você poderá realizar o pagamento do débito em até 45 (quarenta e cinco) dias da decisão desfavorável da defesa; ou

>> volte ao item 4.3 para verificar as opções de pagamento <<

2) você poderá interpor recurso administrativo em até 30 (trinta) dias da disponibilização do resultado da defesa.



No resultado da defesa desfavorável, você será informado onde a inconsistência deverá ser corrigida para a interposição do recurso.

Por exemplo:

- Receita Federal do Brasil: Canais de atendimento disponibilizados no portal oficial;
- Instituto Nacional do Seguro Social (INSS): Central 135 ou Meu INSS;
- Cadastro Único: aplicativo (<https://cadunico.cidadania.gov.br>) ou de forma presencial, nos postos de atendimento do Cadastro Único do Município de residência;
- Cartório de Registro Civil;
- Superintendências Regionais do Trabalho ou SINE - Posto de atendimento das unidades conveniadas;
- Setor de Gestão de Pessoas da Empresa/Órgão que possuía vínculo empregatício ou, nos casos de empresas encerradas, o INSS pela Central 135;
- Caixa Econômica Federal: órgão pagador do auxílio emergencial;
- Cartório Eleitoral ou Tribunal Regional Eleitoral (TRE), etc.

4.5 VÍTIMA DE FRAUDE

Se você não solicitou e nem sacou o auxílio emergencial, você poderá apresentar defesa para denunciar a fraude no auxílio emergencial.

Consulta Administrativa de Benefícios
Versão 1.0.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação

Consulta da situação

⚠️ Notificado em [] | Registrado ciência por []

Dados Pessoais

Nome Completo	CPF	NIS	Data Nascimento

Núcleo Familiar

Nome	Grau de Parentesco	CPF	NIS

Auxílio Emergencial

Público	Data de avaliação	Data de início da irregularidade	Parcelas recebidas Indevidamente

Motivo **Fundamento Legal**

Informações Complementares **Base de Dados Consultada**

Valor Principal **Valor Pago** **Saldo a Devolver**

[VOLTAR](#)
[IMPRIMIR](#)
[PAGAR](#)
[APRESENTAR DEFESA](#)



A denúncia de fraude será encaminhada aos órgãos de persecução penal (Polícia Federal e Ministério Público) para investigação criminal.

Consulta Administrativa de Benefícios
Versão 1.0.0

🏠 > Página Inicial > Consulta da situação > Formulário de Defesa

Formulário de Defesa

Informações do requerente

Quer informar que não recebeu ou não fez o requerimento do Auxílio Emergencial? (suposta vítima fraude)

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

É recomendado que você esteja em posse dos seguintes documentos:

- Contestação de saque realizada pessoalmente em qualquer agência da Caixa Econômica Federal.
- Ateste de fraude da Caixa Econômica Federal.

Para confirmar a denúncia, clique no botão abaixo:

[DENUNCIE FRAUDE](#)



A prestação de informação falsa incorre nas penas de crime de falsidade ideológica previsto no art. 299 do Código Penal.

4.6 INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

Se você apresentou defesa e a decisão foi **DESFAVORÁVEL**, você deverá seguir as orientações do VEJAE e corrigir a inconsistência junto ao órgão gestor da informação.

Uma vez verificada a correção da informação junto aos órgãos gestores, você poderá interpor recurso administrativo para revisão da decisão.



O prazo para você interpor recurso é de até **30 (trinta) dias** a contar da disponibilização da decisão **DESFAVORÁVEL** da defesa apresentada.



O resultado será disponibilizado no VEJAE.

- **Se favorável:** sua situação passa a ser **REGULAR!** 

- **Se desfavorável:**

- 1) você poderá realizar o pagamento em até **45 (quarenta e cinco) dias** da decisão desfavorável do recurso; ou

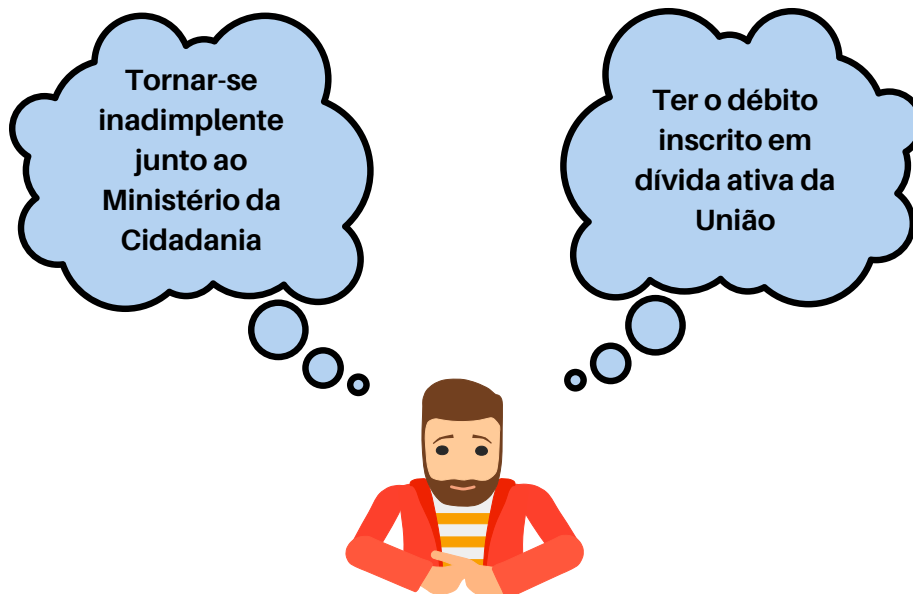
>> volte ao item 4.3 para verificar as opções de pagamento <<

- 2) decorrido o prazo do item anterior, você será considerado inadimplente e seu débito poderá ser inscrito em dívida ativa da União.

ATENÇÃO 

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

5 PENALIDADES



Quando eu me torno inadimplente?

- se você não efetuar o pagamento do débito à vista ou solicitar o parcelamento no prazo de até 60 (sessenta) dias, contado da comunicação recebida ou da consulta realizada;
- se você não apresentar defesa em relação à inconsistência apontada no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da comunicação recebida ou da consulta realizada;
- se você não efetuar o pagamento do débito à vista ou solicitar o parcelamento no prazo de até 45 (quarenta e cinco dias), contado da data da divulgação da decisão desfavorável à defesa;
- se você não efetuar o pagamento do débito à vista ou solicitar o parcelamento no prazo de até 45 (quarenta e cinco dias), contado da data da divulgação da decisão desfavorável ao recurso;
- se você não efetuar o pagamento de todas as parcelas, no caso de solicitação do parcelamento; ou
- no caso do cancelamento do parcelamento, quando: (i) você não efetuar o pagamento de 3 (três) parcelas consecutivas ou alternadas; ou (ii) você não efetuar o pagamento de qualquer parcela, no caso do parcelamento menor do que 3 (três) parcelas.

Quando meu débito é inscrito em dívida ativa da União?

A sua inadimplência poderá acarretar na inscrição do débito na 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.

6 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL



Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020.

Medida Provisória nº 1.000, de 2 de setembro de 2020.

Medida Provisória nº 1.039, de 18 de março de 2021.

Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021.

Decreto nº 10.990, de 9 de março de 2022.

7 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania atua no diálogo entre o cidadão e o Ministério, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Cabe à Ouvidoria-Geral receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos relacionados às áreas de atuação deste Ministério, bem como receber pedidos de acesso à informação, prestar informações e esclarecer dúvidas sobre as políticas, programas e ações do órgão, tais como o Auxílio Emergencial.

Canais de Atendimento



121

O serviço é gratuito e a ligação deve ser realizada por meio de um telefone fixo ou celular. Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h (Atendimento humano)
Todos os dias, 24h (Atendimento eletrônico)



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



Carta

Envie sua carta para: SMAS - Setor de Múltiplas Atividades Sul - Trecho O3, Lote O1, Edifício The Union, Térreo, Sala 10 CEP: 70610-051 - Brasília/DF

Todos os dias, 24h



Atendimento Presencial

Formulário de Agendamento
Para registrar ou acompanhar sua manifestação de forma presencial, dirija-se à Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania: SMAS - Setor de Múltiplas Atividades Sul - Trecho O3, Lote O1 Edifício The Union, Térreo, Sala 10. Segunda a sexta-feira, das 09h às 18h



Chat

Canal de contato exclusivo para técnicos e gestores municipais das políticas sociais coordenadas pelo Ministério da Cidadania.

Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00



Telegram

Acesse o aplicativo do Telegram e busque a **Ouvidoria do Ministério da Cidadania**.