

Curitiba/PR, 21 de julho de 2026

**Àos Excelentíssimos Senhores,
Deputados(as) Estaduais, Federais e Senadores(as).**

Assunto: Manifesto em prol dos servidores representados pelo SINDFAZ/PR-SC – dificuldades enfrentadas por aposentados e pensionistas no acesso às plataformas Gov.br e SouGov.br e na tramitação de requerimentos administrativos após a centralização do atendimento.

Excelentíssima Deputada Estadual,

O Sindicato dos Servidores do Ministério da Fazenda no Paraná e Santa Catarina – SINDFAZ/PR-SC vem, respeitosamente, expor a Vossa Excelência situação que vem afetando aposentados e pensionistas vinculados ao Ministério da Fazenda e órgãos extintos, especialmente idosos, em razão da centralização do atendimento administrativo pelo DECIPEX e da utilização predominante das plataformas Gov.br e SouGov.br.

Com a implementação do modelo predominantemente digital, o atendimento regionalizado e humanizado anteriormente prestado pelas unidades locais praticamente deixou de existir. Embora a modernização administrativa seja relevante, sua implementação tem criado dificuldades significativas justamente para os beneficiários mais vulneráveis, muitos dos quais não possuem familiaridade com sistemas digitais ou enfrentam limitações para acompanhar, de forma autônoma, seus requerimentos. A pouca ou a falta de habilidade para lidar com as ferramentas digitais faz com que, muitas vezes, esses aposentados e pensionistas peçam auxílio a parentes ou terceiros. Ao depositar sua confiança nesses indivíduos, abrem-se brechas para que utilizem de má fé de suas senhas para efetuar empréstimos sem o consentimento dos beneficiários, ocasionando o endividamento e dano financeiro.

Na prática, aposentados e pensionistas passaram a enfrentar dificuldades não apenas em relação ao auxílio saúde suplementar, mas também no acesso a informações e documentos essenciais da vida funcional, como contracheques, fichas financeiras, portarias, processos de aposentadoria e pensão, documentos funcionais e consulta a protocolos formulados perante a Administração.

O sistema atualmente apresentado não se mostra intuitivo para esse público. Ao contrário, em muitos casos, gera confusão, insegurança e dificuldade de acesso, especialmente diante da ausência de atendimento humano adequado para orientar o servidor aposentado ou pensionista sobre o procedimento correto dentro da plataforma.

No âmbito do benefício “per capita – saúde suplementar”, especialmente na modalidade “Ressarcimento – Plano Particular”, essas dificuldades têm se mostrado ainda mais sensíveis, por envolverem verba de natureza alimentar e diretamente relacionada ao custeio da assistência à saúde dos aposentados e pensionistas.

Conforme relatos e documentos recebidos pelo Sindicato, há situações em que protocolos deixam de ser analisados e são encerrados automaticamente, mesmo quando toda a documentação foi corretamente apresentada. Também existem casos em que solicitações desaparecem do sistema sem conclusão ou retorno ao administrado, obrigando os beneficiários a formularem novos requerimentos e ocasionando atrasos no pagamento do benefício por falhas exclusivamente administrativas.

Há, ainda, dificuldades recorrentes na migração da modalidade “Convênio ou Contrato” para “Ressarcimento – Plano Particular”, pois o novo pedido depende do cancelamento administrativo do vínculo anterior, procedimento que frequentemente demora meses para análise, deixando os beneficiários sem qualquer ressarcimento durante o período de transição.

Além disso, inúmeros aposentados e pensionistas que apresentaram regularmente a comprovação anual de quitação do plano de saúde tiveram o benefício interrompido sem justificativa clara ou comunicação adequada, situação observada com maior frequência após o cadastramento dos planos de saúde em 2022, durante os reajustes remuneratórios de 2023 e 2025 e após alterações no custeio da assistência à saúde suplementar em 2024.

Também preocupa a ausência de transparência e rastreabilidade dos requerimentos administrativos. Em muitos casos, os usuários não conseguem identificar a movimentação do pedido, o responsável pela análise ou o motivo concreto da suspensão, negativa ou encerramento do protocolo. Essa dificuldade também se estende à consulta de documentos funcionais, informações financeiras, processos administrativos e demais registros indispensáveis ao exercício de direitos perante a Administração.

Soma-se a isso o fato de que as próprias unidades regionais de gestão de pessoas atualmente possuem acesso limitado às informações do sistema centralizado, o que reduz a capacidade de orientação direta aos aposentados e pensionistas e amplia a sensação de desamparo administrativo.

A presente manifestação não possui caráter de oposição à modernização administrativa. O que se busca é que a evolução tecnológica seja acompanhada de mecanismos efetivos de atendimento humano, acessibilidade, transparência e proteção aos aposentados e pensionistas, especialmente idosos, para que a digitalização não se converta em obstáculo ao exercício de direitos.

Por essa razão, o SINDFAZ/PR-SC solicita o apoio de Vossa Excelência, seja por meio de interlocução junto ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, à Ministra de Estado responsável ou diretamente ao DECIPEX, para que sejam buscadas medidas administrativas voltadas: I) à solução célere dos protocolos pendentes; II) à regularização dos benefícios suspensos indevidamente; III) à melhoria da transparência e rastreabilidade dos requerimentos administrativos; IV) à garantia de acesso facilitado a documentos funcionais, financeiros e previdenciários; V) à criação de mecanismos de atendimento mais acessíveis e humanizados; e VI) à prevenção de prejuízos financeiros decorrentes de falhas sistêmicas ou atrasos administrativos.

A categoria não busca privilégios, mas apenas que seus requerimentos, benefícios, documentos e informações funcionais sejam tratados com segurança, razoabilidade, transparência, eficiência e respeito à dignidade daqueles que dedicaram anos de suas vidas ao serviço público federal.

Certos da atenção e sensibilidade de Vossa Excelência para com a situação apresentada, o SINDFAZ/PR-SC coloca-se à disposição para prestar esclarecimentos adicionais, apresentar documentos complementares e participar de eventual reunião institucional com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, DECIPEX ou demais autoridades competentes, na busca de soluções administrativas efetivas para os problemas enfrentados pela categoria.

Respeitosamente,



Rosalina Vargas Silveira
Presidente SINDFAZ/PR-SC



Judith Pereira Bravo
Vice-Presidente SINDFAZ/PR-SC



Rosalba Ferreira Gonçalves
Diretora de Administração
SINDFAZ/PR-SC

Curitiba: R. Eurípedes Garcez do Nascimento nº 594 - Ahú - CEP: 80540-280
Fone: (41) 3254-6362 / (41) 99959-1166 - E-mail: sindfaz@sindfaz.org.br

Londrina: R. Brasil nº 649 - Térreo do Edifício Torres Brasil - Centro - CEP: 86010-200
Fone: (43) 3345-1591 - E-mail: londrina@sindfaz.org.br

Maringá: Av. XV de Novembro nº 171 - sala 13 - Galeria Dª Eulália - Zona 01 - CEP: 87013-904
Fone: (44) 3028-1066 - E-mail: maringa@sindfaz.org.br