



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

(Do Sr. Capitão Alberto Neto)

Requer da Excelentíssima Ministra da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos pedido de informações acerca da nova funcionalidade de recuperação da conta GOV.BR em casos de perda, furto ou roubo de aparelhos celulares.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro que seja encaminhado a Excelentíssima Ministra da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos pedido de informações acerca da nova funcionalidade de recuperação da conta GOV.BR em casos de perda, furto ou roubo de aparelhos celulares. Assim, questiono:

1. De que forma a nova ferramenta anunciada pelo Governo Federal resolverá a situação dos cidadãos que atualmente não conseguem acessar a conta GOV.BR e que não cadastraram previamente um e-mail de recuperação?
2. A nova funcionalidade poderá ser utilizada por cidadãos que já se encontram com a conta bloqueada, perderam o aparelho celular ou não possuem mais acesso ao telefone e ao e-mail anteriormente cadastrados?
3. Considerando que o cadastramento do e-mail de recuperação exige acesso prévio à conta e ao aplicativo GOV.BR, qual é a utilidade imediata da medida para os cidadãos que já estão impossibilitados de entrar na plataforma?





4. Quais alternativas são oferecidas aos usuários que não conseguem concluir o reconhecimento facial?
5. Quantos usuários permanecem com solicitações de recuperação de conta pendentes e qual é o tempo médio e máximo de resposta atualmente registrado?
6. O Governo Federal identificou situações em que o cidadão é direcionado repetidamente entre o aplicativo, o formulário eletrônico e os canais de atendimento sem conseguir solucionar o problema? Em caso positivo, quais medidas estão sendo adotadas para interromper esse ciclo e garantir uma solução definitiva?
7. Quantas unidades do Balcão GOV.BR estão atualmente em funcionamento no país, discriminadas por Estado e Município, e quantas delas estão instaladas no Estado do Amazonas?

Justificativa

A conta GOV.BR tornou-se a principal porta de entrada para milhares de serviços públicos digitais. Por meio dela, o cidadão acessa benefícios previdenciários, seguro-desemprego, Carteira de Trabalho Digital, documentos pessoais, serviços tributários, informações de saúde e diversas outras políticas públicas. Portanto, perder o acesso à plataforma pode impedir o exercício de direitos e o recebimento de serviços essenciais.

Apesar da centralidade adquirida pela plataforma, são frequentes as dificuldades relatadas por cidadãos que perderam ou trocaram o celular, não possuem mais acesso ao telefone ou ao e-mail cadastrado, não conseguem realizar o reconhecimento facial, deixaram de receber os códigos de autenticação ou ficaram impedidos de acessar a conta em razão da verificação em duas etapas.

O próprio Governo Federal mantém diferentes páginas de orientação para situações como senha esquecida, conta bloqueada, falhas nos métodos de recuperação, alteração de dados cadastrais, vinculação de dispositivo e desativação da verificação em duas etapas. Quando os métodos automáticos não funcionam, o usuário pode ser direcionado a formulário





eletrônico ou atendimento presencial, o que demonstra que parcela relevante das dificuldades não é solucionada diretamente pela plataforma.

A nova funcionalidade anunciada permite que determinados usuários recuperem o acesso por meio de um e-mail previamente cadastrado. Segundo informações oficiais, contudo, o cidadão precisa ter ativado a verificação em duas etapas e cadastrado antecipadamente um endereço eletrônico de recuperação no aplicativo.

Também é necessário esclarecer qual será a solução para quem perdeu o acesso simultaneamente ao telefone e ao e-mail cadastrados, não consegue realizar o reconhecimento facial ou tem a conta vinculada a um aparelho que não está mais sob sua posse. Em diversas situações, o usuário necessita acessar a própria conta para alterar informações indispensáveis à recuperação, criando um círculo burocrático que impede a solução do problema.

O Governo informa que o Balcão GOV.BR pode auxiliar na recuperação da conta, inclusive mediante emissão de senha provisória e atualização dos dados de contato. Entretanto, esse atendimento depende da existência de unidades acessíveis à população e não alcança de maneira uniforme todos os Municípios brasileiros, especialmente localidades do interior e regiões com grandes distâncias territoriais.

Não basta anunciar um novo mecanismo que beneficie apenas quem conseguiu adotar previamente determinadas medidas de segurança. É necessário garantir uma solução objetiva, rápida e acessível justamente para quem já perdeu o acesso, não dispõe de equipamentos modernos, não consegue realizar validações biométricas ou não possui condições de se deslocar até uma unidade presencial.

Diante disso, o presente requerimento busca esclarecer se a nova ferramenta efetivamente solucionará as dificuldades atualmente enfrentadas pelos usuários ou se apenas criará uma alternativa preventiva para uma parcela limitada da população, mantendo sem resposta os cidadãos que já estão impossibilitados de acessar a plataforma.





Câmara dos Deputados
Gabinete do **Deputado Capitão Alberto Neto** – PL/AM

Brasília, 15 de julho de 2026.

CAPITÃO ALBERTO NETO
DEPUTADO FEDERAL
PL/AM

Apresentação: 15/07/2026 19:56:14.513 - Mesa

RIC n.2219/2026



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD268401669800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto

