



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão de Consignação em Benefícios

DESPACHO

Divisão de Consignação em Benefícios, em 13/11/2025

Ref.: Processo nº 35014.423099/2025-14.

Int.: SENADO FEDERAL Secretaria-Geral da Mesa Secretaria de Comissões Coordenação de Comissões Especiais, Temporárias e Parlamentares de Inquérito.

Ass.: Requerimento nº 2312/2025-CPMI INSS.

URGENTE

1. SÍNTESE DO PEDIDO

O presente expediente visa atender ao disposto no Requerimento nº 2312/2025, encaminhado pela Comissão Parlamentar Mista de Inquérito – CPMI-INSS por meio do Ofício nº 807/2025 - CPMI-INSS (SEI 23116041), que solicita a apresentação da fundamentação técnica e jurídica que embasou o cancelamento e/ou a suspensão cautelar de Acordos de Cooperação Técnica (ACTs) firmados entre o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e instituições financeiras ou entidades consignatárias para operacionalização de empréstimos consignados em benefícios previdenciários, desde o ano de 2015.

2. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA E JURÍDICA

2.1. Base normativa aplicável

As rescisões e suspensões cautelares de Acordos de Cooperação Técnica (ACTs) realizadas pelo INSS encontram respaldo técnico e jurídico nas seguintes normas:

- **Lei nº 8.213/1991:** trata da consignação em benefícios previdenciários e do dever de controle da autarquia (arts. arts. 115 e 154).
- **Lei nº 10.820/2003:** autoriza o desconto de valores referentes a empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil diretamente dos benefícios previdenciários;
- **Decreto nº 10.820/2021:** regulamenta a referida Lei 10.820/2003.
- **Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022:** prevê a rescisão do ACT em caso de descumprimento das normas aplicáveis (art. 34), bem como autoriza a suspensão cautelar das operações quando constatados indícios de irregularidade (art. 35);
- **Cláusulas dos próprios ACTs:** preve expressamente as hipóteses de rescisão unilateral e de

suspensão cautelar pelo INSS;

- **Princípios da legalidade, autotutela, supremacia do interesse público e moralidade administrativa:** fundamentam a atuação preventiva e corretiva da autarquia.

2.2. Fundamentação das rescisões e suspensões

As principais motivações técnicas para as rescisões e suspensões cautelares foram:

a) **Descumprimento do art. 34, III, “a”, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 138/2022:** esse dispositivo obriga as instituições a manterem cadastro ativo na plataforma “Não Me Perturbe” — sistema nacional de bloqueio de ligações e mensagens de oferta de crédito.

Art. 34. Caberá às instituições consignatárias acordantes ou seus correspondentes bancários:

(...)

III - manter:

a) à disposição dos beneficiários serviço centralizado de bloqueio de chamadas e mensagens de oferta de operações de crédito consignado, denominado “Não me Perturbe”;

b) **Descumprimento do art. 38 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 138/2022:** Os motivos que podem ensejar a rescisão do Acordo de Cooperação Técnica decorrem, essencialmente, do descumprimento das obrigações regulatórias impostas às instituições consignatárias pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 138/2022 e reproduzidas no ACT. Entre tais hipóteses, destaca-se o não atendimento ao prazo de 90 (noventa) dias previsto no art. 38 da referida Instrução Normativa, relativo à obrigação de adaptar sistemas, processos internos e o próprio ACT às novas exigências normativas estabelecidas pelo INSS e pelas regulamentações do Banco Central do Brasil, sob pena de rescisão. Também constitui causa de rescisão o descumprimento dos prazos específicos para implementação do reconhecimento biométrico, para envio da documentação contratual e para observância dos requisitos técnicos definidos pelo INSS e operacionalizados pela Dataprev, bem como o não atendimento às penalidades previstas no art. 36 da IN nº 138/2022, especialmente nas hipóteses das alíneas “a” e “b” do inciso III, que autorizam a rescisão quando constatado descumprimento reiterado, irregularidades nas operações, falhas na prestação de informações ou inadimplemento de obrigações essenciais

Art. 38. As instituições que possuem ACT com o INSS e contrato com a Dataprev vigentes deverão adaptar-se a todos os seus termos, inclusive quanto às normas regulamentares editadas pelo BCB, devendo formalizar o ajuste do acordo, bem como realizar as adequações necessárias nos sistemas, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da vigência desta Instrução Normativa, sob pena de rescisão.

§ 1º A implementação das alterações nos contratos das operações de crédito consignado, no que se refere à contratação com uso do reconhecimento biométrico, conforme previsto no inciso VIII do art. 4º, nos incisos II e III do art. 5º e no inciso I do art. 15, ocorrerá em 60 (sessenta) dias, a partir da data de vigência desta Instrução Normativa. *(Prazo prorrogado pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 143, de 10 de fevereiro de 2023, publicada no DOU nº 31, de 13/2/2023, Seção 1, Página 72)*

§ 2º O teto das taxas de juros, de que tratam o inciso II do art. 12 e o inciso VI do art. 15, será atualizado por recomendação do Conselho Nacional de Previdência Social, por intermédio de resolução.

§ 3º Qualquer penalidade oriunda do não atendimento aos §§ 4º, 5º e 6º do art. 15, somente será aplicada após 90 (noventa) dias da data de vigência desta Instrução Normativa.

§ 4º Nos ACTs já firmados com os termos exigidos no inciso XIV do art. 34, a penalidade estabelecida na alínea “e” do inciso III do art. 36, terá aplicação na data de vigência desta Instrução Normativa.

§ 5º A implementação das alterações nos contratos das operações de crédito consignado, no que se refere ao envio da documentação contratual prevista no inciso II do art. 5º e na alínea “b”, inciso VI, do art. 34, ocorrerá em 60 (sessenta) dias, a partir da data de vigência desta Instrução Normativa. *(Prazo prorrogado pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 143, de 10 de fevereiro de 2023, publicada no DOU nº 31, de 13/2/2023, Seção 1, Página 72)*

§ 6º Em caso de descumprimento do envio da documentação contratual, conforme previsto no inciso II do art. 5º e na alínea “b” do inciso VI do caput do art. 34, por parte das instituições financeiras, nos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa e requisitos definidos pelo INSS, por meio da Dataprev, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no

inciso II do art. 36, podendo culminar em rescisão do ACT, nas hipóteses das alíneas "a" e "b" do inciso III do art. 36. (Incluído pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 148, de 1º de junho de 2023, publicada no DOU nº 105, de 2/6/2023, Seção 1, Página 247)

§ 7º A implementação das obrigações, por parte das instituições consignatárias acordantes, mencionadas no inciso XII do caput do art. 15, nos incisos IV a VIII e § 5º do art. 18, e nas alíneas "d" e "e" do inciso VI do art. 34, ocorrerá em prazo a ser estabelecido em ato próprio, pela DIRBEN, considerando a disponibilização, por parte do INSS, dos manuais e descritores dos serviços, a serem elaborados pela Dataprev. (Incluído pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 148, de 1º de junho de 2023, publicada no DOU nº 105, de 2/6/2023, Seção 1, Página 247)

c) Inobservância de cláusulas contratuais dos próprios ACTs: A análise conjunta da Cláusula Quinta, da Cláusula Décima Segunda e da Cláusula Décima Terceira evidencia que o ACT poderá ser rescindido unilateralmente pelo INSS sempre que verificado o descumprimento de cláusulas pactuadas (§ 8º da Cláusula Quinta), o não atendimento às metas e obrigações avaliadas a qualquer tempo pela Autarquia (§ 2º da Cláusula Décima Segunda) ou a ocorrência das hipóteses sancionatórias previstas nos arts. 36 e 37 da IN INSS/PRES nº 138/2022, expressamente incorporadas à Cláusula Décima Terceira. Entre essas hipóteses incluem-se: o não repasse dos custos operacionais devidos, a reiteração de irregularidades mesmo após suspensão, irregularidades nas operações de consignação, ausência de respostas ou prestação de informações falsas a beneficiários, desativação definitiva da instituição na plataforma consumidor.gov.br, manutenção de prazo médio de resposta às reclamações acima do limite após suspensão, índice de solução de reclamações inferior a 40% sem justificativa acolhida, não início das operações no prazo de 120 dias.

A seguir as cláusulas que tratam especificamente sobre a rescisão:

Cláusula Quinta (DAS RESPONSABILIDADES)

§ 8º O descumprimento de cláusula acordada ensejará a **suspensão ou rescisão deste ACORDO**, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no art. 36 da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outro que venha a substituí-lo.

Cláusula Décima Segunda (DA VIGÊNCIA)

§ 2º O INSS poderá avaliar, a qualquer tempo, a efetividade do cumprimento deste ACORDO e das metas estabelecidas no plano de trabalho, utilizando-se de dados obtidos junto à empresa de tecnologia responsável, à Ouvidoria Geral, à Plataforma consumidor.gov.br, ao Poder Judiciário e ao Ministério Público, dentre outros, **a fim de deliberar sobre a possibilidade de rescisão do Acordo, nos termos da cláusula nona, sem prejuízo da possibilidade de apuração de responsabilidade da Acordante pelo descumprimento de obrigações na execução deste Acordo.**

Cláusula Décima Terceira (DA RESILIÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO)

A rescisão deste ACORDO poderá ocorrer por iniciativa de ambas ou de apenas uma das partes, obedecendo o disposto nos art. 472 e 473 do Código Civil, enquanto que a suspensão e/ou a rescisão deste ACORDO, são sanções que devem seguir o rito disciplinado nos art. 36 e 37, da Instrução Normativa INSS Nº 138 de 2022. Deverão, contudo, permanecer, até a data da liquidação do último contrato firmado por força deste ACORDO, as obrigações e responsabilidades do INSS e do Acordante ou seus sucessores, conforme ajustadas neste ato, relativamente aos empréstimos, aos cartões de crédito e aos cartões consignados de benefício já concedidos.

§ 1º O presente ACORDO será suspenso, por determinação do INSS, na ocorrência de hipótese prevista nos incisos do artigo 36 da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la.

§ 2º O presente ACORDO será rescindido nas hipóteses previstas na Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la, bem como em razão do não repasse dos custos operacionais previstos §1º da Cláusula Sétima

§ 3º Para os casos previstos no § 2º desta Cláusula, além da rescisão prevista também haverá proibição de realização de um novo acordo pelo prazo de até 02 (dois) anos, a contar da data da publicação máxima referente à rescisão do ACT.

§ 4º A suspensão do ACORDO pelos motivos discriminados no § 1º desta Cláusula poderá ter a penalidade cancelada, caso o INSS constate que os motivos determinantes foram sanados, ou o ACORDO poderá ser rescindido, caso a Acordante apresente reiteradamente registros de

irregularidades, não observando o contido nas cláusulas deste ACORDO ou normas expedidas pela Autarquia.

§ 5º Constatadas irregularidades nas operações de consignação/retenção/RMC realizadas pelas instituições consignatária acordantes ou por correspondentes bancários a seu serviço, na veiculação, na ausência de respostas ou na prestação de informações falsas ou incorretas aos beneficiários, sem prejuízo das operações regulares, o INSS aplicará as penalidades previstas nos §§1º e 2º desta Cláusula, caso apurada a responsabilidade da acordante após garantido o devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa, tal como descrito pelo art. 37 da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outra que venha a substituí-la.

§ 6º Uma vez identificada qualquer irregularidade, o INSS enviará notificação com a descrição da conduta alegada irregular à Acordante, para apresentação de defesa no prazo de dez (10) dias, contados a partir do recebimento da notificação, em observância ao devido processo legal.

§ 7º O ACORDO será suspenso no caso de desativação temporária da instituição consignatária acordante da plataforma consumidor.gov.br e será rescindido na hipótese de desativação definitiva.

§ 8º O ACORDO será suspenso se prazo médio de resposta às reclamações na modalidade crédito consignado/cartão de crédito/RMC para beneficiários do INSS cadastradas na plataforma consumidor.gov.br for superior ao prazo estabelecido no inciso XXIX do §2º da Cláusula Terceira.

§ 9º O ACORDO será rescindido se o prazo médio de resposta às reclamações mencionadas no parágrafo anterior, conforme apurado pela própria plataforma, não se adequar ao prazo estabelecido no inciso XXIX do §2º da Cláusula Terceira, no prazo de 30 (trinta) dias da suspensão;

§ 10 Caso o índice de solução de reclamações apurado na plataforma consumidor.gov.br esteja abaixo de 40% (quarenta por cento) na modalidade crédito consignado/cartão de crédito/RMC para beneficiários do INSS, o presente Acordo poderá ser cautelarmente suspenso por 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, para apuração, mediante procedimento em contraditório, respeitada a ampla defesa, tal como descrito pelo art. 37 da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outro que venha a substituí-lo.

§ 11 Caso as justificativas apresentadas para o baixo índice de solução, na forma do parágrafo anterior, não sejam acolhidas, o acordo será rescindido.

§ 12 O ACT será rescindido caso as operações de crédito consignado não sejam iniciadas em até 120 (cento e vinte) dias, contados da publicação, quando não houver apresentação de justificativa para dilação deste prazo.

§ 13 Este Acordo poderá ser rescindido por mútuo consentimento ou em face de superveniência de impedimento que o torne formal ou materialmente inexecutável, ou ainda por conveniência de qualquer um dos PARTÍCIPES, mediante notificação, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias

d) Perda de vínculo com o Sistema de Autorregulação da FEBRABAN: configurando incompatibilidade com as normas de integridade do consignado.

e) Inadequação de objeto social da instituição financeira: exigência de previsão em seu escopo a operacionalização para a concessão de empréstimos consignados.

3. CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTOS

As medidas de rescisão e suspensão cautelar de ACTs aplicadas pelo INSS foram tecnicamente fundamentadas, juridicamente embasadas em normativos legais vigentes e administrativamente processadas dentro dos limites legais, observando o contraditório e o devido processo administrativo.

Em cumprimento ao Ofício nº 807/2025 - CPMI-INSS (SEI 23116041), a presente resposta e seus anexos serão enviados exclusivamente pela plataforma SENDR (Prodasen), com classificação “Não Sigiloso”.

Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) para ciência e providências necessárias quanto à remessa oficial à Coordenação de Comissões Parlamentares do Senado Federal, em atendimento ao Requerimento nº 2312/2025 – CPMI-INSS.

JOSÉ ARLINDO NOGUEIRA DE MOURA JÚNIOR

Chefe da Divisão de Consignação em Benefícios

Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, em 13/11/2025

Ciente da manifestação técnica. De acordo com os encaminhamentos propostos.

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

Coordenador de Pagamentos e Gestão de Benefícios

Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios, em 13/11/2025

Ciente da manifestação técnica. De acordo com os encaminhamentos propostos.

CARLOS HENRIQUE GONÇALVES

Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, **Coordenador(a) de Pagamentos e Gestão de Benefícios**, em 13/11/2025, às 10:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE GONCALVES**, **Coordenador(a)-Geral de Pagamento de Benefícios**, em 13/11/2025, às 11:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ARLINDO NOGUEIRA DE MOURA JUNIOR**, **Chefe de Divisão de Consignação em Benefícios**, em 13/11/2025, às 11:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **23174869** e o código CRC **E644CECF**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.423099/2025-14

SEI nº 23174869