



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 10/12/2025

Ref.: Processo nº 35014.451587/2025-11.

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

Ass.: Informações – REQ 1513/CPMI-INSS

Prazo 08 de dezembro de 2025.

1. Trata-se do Ofício nº 1448/2025 – CPMI-INSS (SEI nº 23410467), encaminhado pelo Senado Federal, por meio do qual são solicitadas informações relacionadas ao menu digital do INSS, à segurança do atendimento remoto, à proteção dos beneficiários e às medidas de controle adotadas pelo Instituto. O expediente apresenta os seguintes questionamentos:

1. Cronograma de implantação do menu digital na Central 135, contendo de forma detalhada o período de fase de teste, implementação definitiva e implementações.
2. O número de atendimentos que já foram realizados via menu digital desde a implantação em abril de 2024.
3. Detalhamento de critérios de orientação da definição dos serviços disponíveis no menu digital.
4. O sistema do menu digital é desenvolvido e operado diretamente pelo INSS ou há empresas terceirizadas envolvidas? Em caso positivo, quais são essas empresas, e quais os valores e prazos contratuais?
5. Quais mecanismos técnicos asseguram que o menu digital não seja interceptado ou manipulado por terceiros?
6. Quais protocolos de segurança foram implementados para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados no menu digital?
7. O menu digital coleta ou armazena informações adicionais dos cidadãos além daquelas já fornecidas no atendimento da Central 135?
8. Há auditorias periódicas para verificar a inviolabilidade do sistema?
- 9. De que forma o INSS fiscaliza a conduta de bancos conveniados quanto ao atendimento e uso de dados dos beneficiários?**

(grifo nosso)

2. Processo encaminhado a esta Divisão pela Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios (CGPAG) para atendimento ao item 9

3. No que se refere especificamente à fiscalização das instituições financeiras conveniadas, importa destacar que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma autarquia federal responsável pela execução do Regime Geral de Previdência Social, tendo como função institucional **reconhecer e conceder direitos previdenciários aos segurados e seus dependentes, administrando benefícios como aposentadorias, pensões, auxílios e demais prestações previstas na legislação.**

4. Compete ao INSS realizar a gestão dos serviços previdenciários, promover a análise e manutenção de benefícios, assegurar a observância das normas legais e regulamentares aplicáveis e atuar para garantir a proteção social aos cidadãos, em consonância com os princípios da eficiência administrativa, legalidade, economicidade e responsabilidade na gestão dos recursos públicos.

5. Além disso, integra sua função institucional a articulação com outros órgãos e entidades da Administração Pública para assegurar a efetividade das políticas previdenciárias e a adequada prestação dos serviços, contribuindo para a sustentabilidade e o equilíbrio do sistema previdenciário.

6. Em relação às instituições bancárias, o ordenamento jurídico brasileiro atribui ao Banco Central do Brasil a competência para autorizar o funcionamento, supervisionar, regular e fiscalizar as instituições financeiras em território nacional, conforme disposto na Lei nº 4.595/1964. Cabe ao Banco Central zelar pela estabilidade do Sistema Financeiro Nacional, garantindo o cumprimento das normas prudenciais, a higidez das operações bancárias e a proteção dos depositantes.

7. O Conselho Monetário Nacional, órgão normativo máximo do sistema, estabelece diretrizes e políticas a serem observadas pelas instituições financeiras, cuja execução e fiscalização são atribuídas ao Banco Central. Em áreas específicas, a Comissão de Valores Mobiliários fiscaliza atividades relacionadas ao mercado de capitais, enquanto o COAF atua na prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, com obrigações impostas também às instituições financeiras.

8. Assim, a supervisão bancária no país é centralizada no Banco Central, que exerce, de forma contínua e técnica, o poder de polícia sobre as instituições financeiras, assegurando seu regular funcionamento e a estabilidade do sistema.

9. Outro ponto que destacamos, é que a fiscalização das relações de consumo no Brasil é exercida pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por diversos órgãos federais, estaduais e municipais que atuam de forma integrada. No âmbito federal, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça, coordena a política nacional de defesa do consumidor e exerce competência normativa, articuladora e fiscalizatória em casos de repercussão nacional.

10. Em nível local, os Procons realizam a fiscalização direta de práticas comerciais e de prestação de serviços, aplicam sanções administrativas e atendem consumidores. O Ministério Público, por sua vez, atua na tutela coletiva das relações de consumo, promovendo ações civis públicas e investigações. A atuação do Judiciário complementa o sistema ao assegurar a efetividade dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), compondo um conjunto de instituições encarregadas de garantir o equilíbrio, a transparência e a proteção nas relações de consumo.

11. Portanto, dentro do contexto das competências institucionais, o INSS detém a responsabilidade de definir os critérios que as instituições bancárias devem observar para atuar na oferta de empréstimo consignado aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social, conforme disciplinado na Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 2022. Compete-lhe, igualmente, monitorar o cumprimento das regras estabelecidas tanto na referida norma quanto no Acordo de Cooperação Técnica celebrado com cada instituição financeira participante.

12. No que se refere ao atendimento e ao uso de dados dos beneficiários, destaca-se que as instituições bancárias não possuem acesso direto às informações dos segurados para fins de contratação de empréstimo consignado. A celebração da operação somente é possível mediante autorização formal, prévia e específica do beneficiário, conforme determina a Instrução Normativa nº 138/2022, art. 5º, §5º. Dessa forma, o acesso a qualquer dado depende, obrigatoriamente, de consentimento expresso do titular, caso a caso.

13. Ademais, considerando a inviabilidade de análise individualizada pelo INSS de todas as operações contratadas, o sistema informatizado desenvolvido para a operacionalização do crédito consignado foi estruturado de forma a exigir, como condição indispensável para consulta da margem consignável, a autorização formal e inequívoca do beneficiário. Tal mecanismo garante o respeito à legislação de proteção de dados e a observância das regras estabelecidas pelo INSS, assegurando maior segurança e rastreabilidade às operações realizadas pelas instituições financeiras conveniadas.

14. Diante do exposto, encaminham-se as informações para composição da resposta ao Requerimento nº 1513/2025 – CPMI/INSS, permanecendo esta Diretoria à disposição para prestar outros esclarecimentos que sejam necessários.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 10/12/2025, às 18:33, 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 **23468715** e o código CRC **24BE317B**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.451587/2025-11

SEI nº 23468715