



32454162

08012.001478/2024-13



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Esplanada dos Ministérios - Bloco T - Ed. Sede - 5º andar - Sala 538, - Bairro
Zona Cívico-Administrativa
Brasília - DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3112 / 9523 - www.gov.br/mj/pt-br

Acordo de Cooperação Técnica Nº 4/2025/GERPRO/SENACON

Processo Nº 08012.001478/2024-13

Acordo de Cooperação Técnica QUE
ENTRE SI CELEBRAM INSTITUTO
NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS) E
A SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.

O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, doravante denominado MJSP, com sede em Brasília/DF, no endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco T, CEP 70064-900, inscrito no CNPJ/MF nº 00.0394.494/0100-18, neste ato representado por seu **SECRETÁRIO NACIONAL DO CONSUMIDOR**, Sr. WADIH NEMER DAMOUS FILHO, brasileiro, nomeado por meio da Portaria nº 298, publicado no Diário Oficial da União em 09 de janeiro de 2023, residente e domiciliado em Brasília/DF; e o **INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**, doravante denominado INSS, com sede em Brasília/DF, no endereço Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco "O", CEP 70070-946, inscrito no CNPJ/MF nº 548.124.457-87, neste ato representado por seu **GILBERTO WALLER JUNIOR**, matrícula funcional nº 5286978, nomeado pela Portaria nº 530, publicada no Diário Oficial da União em 30 de abril de 2025, Edição nº 81-A, Seção 2, página

RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA com a finalidade de disponibilizar canais de atendimento e de autocomposição de litígios bem como a proteção aos mesmos tendo em vista o que consta do Processo n. 35000.001986/2019-38 (INSS) e 08012.001478/2024-13 (SENACON/MJSP) e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.531, de 16 de maio de 2023, da Portaria SEGES/MGI nº 1.605, de 14 de março de 2024, legislação correlacionada à política pública e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é a execução de ações conjuntas para o aperfeiçoamento da prestação de serviços dispostos na Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), usuários e consumidores das Instituições Financeiras (IF) que operam nas modalidades financeiras previstas pela referida lei e que possuam autorização concedida pelo INSS. O acordo também se estende aos aposentados e pensionistas do RGP associados às entidades que promovem o desconto de mensalidade associativa, nos termos do inciso V do art. 115 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e conforme a Instrução Normativa PRES/INSS nº162, de 14 de março de 2024.

Além de promover o intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências para a capacitação dos servidores dos entes acordantes, as ações conjuntas incluirão a recepção e o monitoramento das reclamações dos beneficiários do RGP, cadastradas no site <https://consumidor.gov.br>. Essas reclamações referem-se às instituições que operam empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, cartão consignado de benefício e às entidades associativas que operam o desconto de mensalidade associativa.

O acesso à plataforma *consumidor.gov.br*, permitirá:

- a) monitorar e obter informações relativas às reclamações apresentadas pelos consumidores e associados, às respostas das instituições financeiras e das entidades associativas, bem como a toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma, restritas ao seu âmbito de atuação; e
- b) consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores e aos associados em seu âmbito de atuação, comprometendo-se, no uso destas informações, a observar as políticas e diretrizes do *consumidor.gov.br*.

Subcláusula primeira. O INSS poderá compartilhar o acesso e as informações obtidas por meio da plataforma com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev desde que para o atingimento dos mesmos objetivos deste Acordo e mediante assinatura de termo de compromisso de manutenção de sigilo.

Subcláusula segunda. O objetivo dessas ações é fortalecer a proteção dos direitos dos consumidores, conforme especificado no plano de trabalho.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE TRABALHO

Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes buscarão seguir o plano de trabalho que, independentemente de transcrição, é parte integrante do presente Acordo de Cooperação Técnica, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

Os partícipes comprometem-se, reciprocamente, no âmbito de suas atribuições, a atuar em colaboração na execução das seguintes ações:

- a) intercâmbio de informações técnicas necessárias à consecução da finalidade deste Acordo, excetuadas as informações de caráter sigiloso ou cuja divulgação possa causar dano a outrem;
- b) acompanhar as reclamações cadastradas pelo beneficiário do INSS no endereço eletrônico consumidor.gov.br relativos às instituições que operam nas modalidades previstas pela Lei nº 10.820, de 2003, e autorizadas pelo INSS e às entidades associativas que operam o desconto de mensalidade associativa, nos termos do inciso V do art.115 da Lei 8.213, de 1991 e conforme como previsto na Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024;
- c) prestar informações referentes às ações promovidas, notadamente aquelas relacionadas à aplicação de penalidade contra às instituições financeiras e às entidades associativas acordantes sujeitas à fiscalização do INSS;
- d) comunicar quando houver aplicação de sanções às instituições financeiras e às entidades associativas acordantes, na forma da lei, em decorrência da violação das normas emitidas pelo INSS e aos direitos do consumidor previsto em lei ou regulamento;
- e) apoiar o estudo e o desenvolvimento de processos e fluxos automatizados



de suspensão de ACTs com IFs ou entidades de que trata o objeto deste ACT em razão de reclamações apresentadas na plataforma consumidor.gov.br e sanções a elas aplicadas pela SENACON;

f) propor sugestões relacionadas ao objeto deste ACORDO para criação ou aperfeiçoamento de normas objetivando a elaboração de medidas necessárias a coibir práticas reiteradas de abuso aos beneficiários e consumidores clientes das instituições financeiras e aos associados das entidades associativas acordantes;

g) avaliar medidas normativas adotadas em relação a fiscalização das instituições financeiras e das entidades associativas e o impacto evolutivo das demandas registradas no consumidor.gov.br;

h) orientar o beneficiário a buscar atendimento junto aos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - Procons quando não lograr êxito do pleito no consumidor.gov.br, bem com o facilitar seu acesso aos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC;

i) manter sigilo das informações sensíveis (conforme classificação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do acordo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos participes resguardar as informações pessoais do beneficiário nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

j) apoiar a realização de materiais e conteúdos voltados para o consumidor conjuntamente com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, por meio do auxílio técnico, operacional e didático, quando possível; e

k) observar os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste acordo.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO INSS

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do INSS:

a) disponibilizar acessos sistêmicos necessários à operacionalização do presente ACORDO;

b) disponibilizar os normativos que embasam o tratamento das demandas objeto deste ACORDO, bem com os termos dos Acordos de Cooperação Técnica que disciplinam a operacionalização pelas instituições financeiras e entidades associativas acordantes;

- c) incluir, nos Acordos de Cooperação Técnica celebrados com as instituições financeiras e entidades associativas, cláusula de cadastramento obrigatório na plataforma Consumidor.gov.br;
- d) exigir das instituições financeiras e associações credenciadas a apresentação dos respectivos contratos e termos de adesão, com assinatura física ou eletrônica do associado, para a autorização dos descontos;
- e) esclarecer aspectos técnico-operacionais dos processamentos do INSS e da Dataprev e aspectos administrativos da legislação referente aos produtos e serviços regulados;
- f) aplicar as sanções devidas, nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, e da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024;
- g) monitorar e analisar periodicamente os registros realizados em âmbito da plataforma *consumidor.gov.br* focando na qualidade das informações produzidas;
- h) monitorar as reclamações registradas na plataforma *consumidor.gov.br* com o intuito de identificar irregularidades na atuação das instituições financeiras e associações, para subsidiar a aplicação das sanções previstas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, e da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024;
- i) realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma *consumidor.gov.br* para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia de efetividade da plataforma, a melhoria da regulação, a divulgação de informações sobre o setor e a educação para o consumo;
- j) divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma *consumidor.gov.br* como um canal voltado para solução de autocomposição de conflitos;
- k) contribuir com a SENACON nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma *consumidor.gov.br* para que esta atinja o objetivo de funcionar com o serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- l) apoiar e divulgar para seus servidores os cursos da ENDC, incentivando sua realização para o melhor atendimento aos usuários;
- m) incentivar a capacitação de servidores, nos cursos à distância da ENDC virtual no sítio *ead.defesadoconsumidor.gov.br*, que versam sobre proteção e defesa do consumidor;
- n) bloquear e manter bloqueados os benefícios previdenciários elegíveis ao empréstimo consignado e ao desconto da mensalidade associativa até que

haja o desbloqueio pelo beneficiário, em consonância com o art. 43 da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024;

o) avaliar as sugestões encaminhadas nos acordos ou normativos relacionados ao objeto deste ACORDO.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SENACON

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades da SENACON:

- a) assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b) prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
- c) comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração deste ACORDO;
- d) disponibilizar ao INSS acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no *consumidor.gov.br*;
- e) viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no *consumidor.gov.br* visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem com o das políticas públicas voltadas a melhoria do atendimento aos consumidores;
- f) disponibilizar cursos da ENDC como parte da qualificação e aperfeiçoamento profissional no seu campo de atuação por parte dos prestadores destes serviços;
- g) incentivar que as instituições financeiras e entidades associativas acordantes que mantenham convênio ou acordo para operar empréstimo consignado e o desconto de mensalidade associativa junto aos beneficiários do INSS, em caso de ausência de cadastro na base do *consumidor.gov.br* adiram a plataforma;
- h) recepcionar e monitorar coletivamente as reclamações dos beneficiários do INSS cadastradas no *consumidor.gov.br* relativos às instituições financeiras e entidades associativas envolvendo operações previstas na Lei nº 10.820, de 2003 e Lei nº 8.213, de 1991;
- i) enviar, periodicamente, relatório ao Banco Central - Bacen e ao INSS das reclamações contra as instituições financeiras e as entidades associativas, respectivamente, contendo as informações das reclamações para as providências cabíveis;



- j) informar ao INSS a aplicação pela SENACON de sanções contra as instituições financeiras e entidades associativas acordantes que mantenham convênio ou acordo para operar empréstimo consignado e o desconto de mensalidade associativa junto aos beneficiários do INSS; e
- k) sugerir ajustes nos acordos, convênios ou normativos relacionados.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO ACORDO I COOPERAÇÃO TÉCNICA

No prazo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do presente Acordo, cada partícipe designará formalmente o responsável titular e respectivo suplente, servidores públicos, para acompanhar a execução e o cumprimento do objeto do Acordo de Cooperação Técnica.

Subcláusula primeira. Competirá aos responsáveis a comunicação com o outro partícipe, bem como transmitir e receber solicitações; marcar reuniões, devendo todas as comunicações serem documentadas.

Subcláusula segunda. Sempre que o indicado não puder continuar a desempenhar a incumbência, este deverá ser substituído. A comunicação deverá ser feita ao outro partícipe, no prazo de até 30 (trinta) dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros ou doação de bens entre os partícipes para a execução do presente Acordo de Cooperação Técnica. As despesas necessárias à plena consecução do objeto acordado, tais como: pessoal, deslocamentos, comunicação entre os órgãos e outras que se fizerem necessárias, correrão por conta das dotações específicas constantes nos orçamentos dos partícipes.

Subcláusula primeira. As ações que implicarem repasse de recursos serão viabilizadas por intermédio de instrumento específico.

Subcláusula segunda. Os serviços decorrentes do presente Acordo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações.

CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos PARTÍCIPES, em decorrência das atividades inerentes ao presente Acordo, não sofrerão alteração na sua vinculação nem acarretarão quaisquer ônus ao outro partícipe.

Subcláusula única. As atividades não implicarão cessão de servidores, que poderão ser designados apenas para o desempenho de ação específica prevista no acordo e por prazo determinado.

CLÁUSULA NONA – DAS ALTERAÇÕES

O presente Acordo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos partícipes, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 60 (SESENTA) dias, nas seguintes situações:

- a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Acordo de Cooperação Técnica; e
- b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

As questões relativas à Propriedade Intelectual, incluídos os direitos autorais e outros resultantes de atividades específicas decorrentes deste Acordo de Cooperação, bem como a sua eventual exploração econômica, serão objeto de instrumento(s) jurídico(s) próprio(s).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DE AFERIÇÃO DE RESULTADOS

Os partícipes deverão aferir os benefícios e alcance do interesse público obtidos em decorrência do ajuste, mediante a elaboração de relatórios individuais ou conjuntos de execução de atividades relativas à parceria, discriminando as ações empreendidas e os objetivos alcançados até 31 de agosto de cada ano, divulgando-os até 1º de outubro de cada ano.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação Técnica será de 60 (sessenta) meses a partir da assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação deste ACORDO será efetuada em forma de extrato, no Diário Oficial da União - DOU, no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da última assinatura, pelo INSS.

Subcláusula única. Os PARTÍCIPES deverão publicar o Acordo de Cooperação Técnica na página de seus respectivos sítios oficiais na internet, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua publicação no DOU.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ENCERRAMENTO

O presente Acordo de Cooperação Técnica será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias;
- c) por consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

Subcláusula primeira. Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

Subcláusula segunda. Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, os partícipes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Acordo de Cooperação Técnica deverá possuir caráter educativo, informativo, ou de orientação social, dela não podendo constar

nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do art. 37, §1º, da Constituição Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

As situações não previstas no presente instrumento serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, cujo direcionamento deve visar à execução integral do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONCILIAÇÃO E DO FORO

Na hipótese de haver divergências, que não puderem ser solucionadas diretamente por consentimento, os partícipes solicitarão à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal - CCAF, órgão da Advocacia-Geral da União, a avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação.

E, por assim estarem plenamente de acordo, os partícipes obrigam-se ao total e irrenunciável cumprimento dos termos do presente instrumento, o qual lido e achado conforme, assinam eletronicamente por meio de seus representantes, para que produza seus legais efeitos, em Juízo ou fora dele



WADIH NEMER DAMOUS FILHO

Secretário Nacional do Consumidor -
SENACON/MJSP



GILBERTO WALLER JÚNIOR

Presidente do INSS

ANEXOS AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA
PLANO DE TRABALHO

1. DADOS CADASTRAIS

PARTÍCIPES: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

CNPJ: 548.124.457-87

Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco "O", 8º Andar, Brasília/DF

Cidade: Brasília

Estado: DF

CEP: 70070- 946

DDD/FONE: (61) 3313-4520

Nome do responsável 1: Gilberto Waller Junior

Cargo/função: Presidente - INSS

Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco "O", 8º Andar, Brasília/DF

Cidade: Brasília

Estado: DF

CEP: 70070- 946

PARTÍCIPES: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

CNPJ: 00.0394.494/0100-18

Endereço: Esplanada dos Ministérios - Palácio da Justiça Raymundo Faoro, no endereço Bloco "T", 5º andar, Brasília/DF

Cidade: Brasília

Estado: DF

CEP: 70064-900

DDD/Fone: (61) 20253112

Nome do responsável: Wadih Damous

Cargo/função: Secretário Nacional do Consumidor

Endereço: Esplanada dos Ministérios - Palácio da Justiça Raymundo Faoro, no endereço Bloco "T", 5º andar, Brasília/DF

Cidade: Brasília

Estado: Distrito Federal

CEP: 70064-900

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1 Promoção de ações conjuntas para o aperfeiçoamento da prestação de serviços dispostos na Lei nº 10.820, de 17 de dezembro 2003 e Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, usuários e consumidores das Instituições Financeiras - IF e associados das entidades associativas acordantes que operam nas modalidades previstas pelas referidas Lei e que possuam autorização dada pelo INSS.

1.2 Possibilitar a recepção e o monitoramento das reclamações dos beneficiários do RGPS, cadastrada no sítio *consumidor.gov.br* contra as IF autorizadas a realização de empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, cartão consignado de benefício e amortização de antecipação salarial, bem como às entidades associativas acordantes autorizadas a descontos de mensalidade associativa, objetivando o fortalecimento da proteção dos direitos dos consumidores, regido, no que couber, pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.3 Possibilitar o encaminhamento das reclamações dos beneficiários acima especificados, não resolvidas no sítio *consumidor.gov.br* aos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - Procons, visando a resolução das reclamações acerca de operações previstas na Lei nº 10.820, de 2003 e Lei nº 8.213, de 1991.

1.4 Promoção de intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências, visando a capacitação dos agentes que compõem seu setor de atuação, bem como de servidores vinculados ao órgão.

3. DAS METAS

a) Aperfeiçoar a qualidade da prestação de serviços relativos à consignação de descontos e mensalidades associativas na renda mensal dos benefícios do

RGPS, conforme dispostos na Lei nº 10.820, de 2003 e na Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

- b) Coibir práticas reiteradas de abuso aos beneficiários e consumidores clientes das instituições financeiras e das entidades associativas através da prevenção e repressão de práticas infratativas aos direitos dos consumidores.
- c) Garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores através da aplicação de sanções às instituições financeiras e às entidades associativas acordantes na forma da lei quando houver violação à normas emitidas pelo INSS e aos direitos do consumidor previsto em lei ou regulamento.
- d) Redução das demandas registradas no sítio *consumidor.gov.br*, mediante avaliação de medidas normativas preventivas e coercitivas adotadas e de fiscalização contra as instituições financeiras e as entidades associativas.
- e) Identificar pontos de atenção e estratégias de atuação em relação a problemas de empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, cartão consignado de benefício e amortização de antecipação salarial, e, desconto de mensalidade associativa, buscando o monitoramento deste mercado.
- f) Estimular a participação ao sítio *consumidor.gov.br* de empresas vinculadas ao setor de consignado e às entidades associativas acordantes que promovem o desconto da mensalidade associativa.
- g) Incentivar a participação dos participes nos cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC.

4. DA EXECUÇÃO

- a) Elaboração de uma estratégia de atuação em relação a problemas de empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, cartão consignado de benefício e amortização de antecipação salarial, e desconto de mensalidade associativa.
- b) Divulgação da plataforma e incentivo a adesão de fornecedores ao sítio *consumidor.gov.br*.
- c) Realização de capacitação via ENDC.
- d) Repcionar as reclamações pertinentes aos créditos consignados e aos descontos de mensalidade associativa cadastradas no *consumidor.gov.br*.
- e) Verificar os tipos de reclamações cadastradas.
- f) Monitorar as instituições financeiras e as entidades associativas acordantes cadastradas na plataforma *consumidor.gov.br*.
- g) Acompanhar a qualidade da informação prestada (satisfatória ou

insatisfatória), bem como os documentos necessários à sua conclusão, se a resposta é satisfatória ou insatisfatória.

h) Cobrar das instituições financeiras e das entidades associativas acordantes as ações necessárias ao atendimento das reclamações relacionadas ao escopo da Lei nº 10.820, de 2003 e da Lei nº 8.213, de 1991, aplicando as normas de defesa do consumidor.

i) Avaliar as contestações as manifestações quando o beneficiário/associado não concordar com o resultado da resposta comunicada referente a reclamação anterior.

j) Elaborar medidas necessárias a coibir práticas reiteradas de abuso aos beneficiários e consumidores clientes das instituições financeiras e a das entidades associativas acordantes objetivando a prevenção e repressão de práticas infratativas aos direitos dos consumidores.

k) Aplicação de sanções às instituições financeiras e às entidades associativas acordantes, na forma da lei, quando houver violação a normas emitidas pelo INSS e aos direitos do consumidor previstos em lei ou regulamento.

I) Enviar, periodicamente, relatório ao Banco Central - Bacen e ao INSS, das reclamações contra, respectivamente, as instituições financeiras e às entidades associativas acordantes, contendo as informações das reclamações para as providências cabíveis.

5. DO PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÃO PELO USUÁRIO

O atendimento realizado por meio do site *consumidor.gov.br* ocorre da seguinte forma:

a) o INSS providenciará para que todas as instituições financeiras e entidades associativas acordantes que mantenham Acordo ou Convênio estejam cadastradas na plataforma *consumidor.gov.br*.

b) o consumidor registra sua reclamação no sítio e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa.

c) A instituição financeira e a entidade associativa acordante deverão acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do sítio e respondê-las em até 10 (dez) dias. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação. Durante esse prazo, a instituição financeira e a entidade associativa têm a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.

d) É garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida,

classificar a demanda como resolvida ou não resolvida, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado.

6. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

<u>Ação</u>	<u>Responsável</u>	<u>Prazo</u>
I - novo fluxo interno de tratamento de demandas do INSS, com a utilização da plataforma <i>consumidor.gov.br</i>	INSS	INÍCIO: Imediato CONCLUSÃO: Fevereiro de 2026
II - divulgação à sociedade da nova forma de atendimento aos consumidores do INSS	INSS/Senacon	INÍCIO: Imediato CONCLUSÃO: Novembro de 2025
III - monitoramento e análise das demandas constantes no <i>consumidor.gov.br</i>	INSS/Senacon	INÍCIO: Imediato CONCLUSÃO: Final da vigência do Acordo
IV - adesão de empresas do segmento financeiro e de entidade de classe que mantenham Acordos ou Convênios específicos com o INSS ao <i>consumidor.gov.br</i>	INSS	INÍCIO: Imediato CONCLUSÃO: Final da vigência do Acordo
V – Colaboração para elaboração de cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor	INSS/Senacon	INÍCIO: Imediato CONCLUSÃO: Final da vigência do Acordo

7. DO PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Não está previsto destaque financeiro-orçamentário entre os partícipes.

8. DA PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS

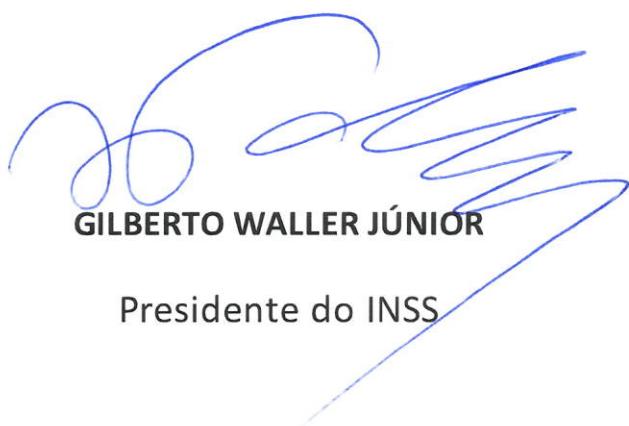
Início imediato, a partir da data da publicação do ACORDO no Diário Oficial da União, com prazo de vigência de 60 (sessenta) meses.

E assim, por estarem de pleno acordo e ajustados, assinam o presente instrumento, para publicação e execução.



WADIH NEMER DAMOUS FILHO

Secretário Nacional do Consumidor -
SENACON/MJSP



GILBERTO WALLER JÚNIOR

Presidente do INSS

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - TCMS

WADIH NEMER DAMOUS FILHO, brasileiro, CPF 548.124.457-87, 00032782856 - IFP, filho de Maria Benedita Lima Damous e residente na SQS 402, Bloco R, Apartamento 203, Asa Sul e CEP 70.236-180, perante o INSS, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação classificada cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a:

- I - tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo(a) [órgão ou entidade] e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- II - preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- III - não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- IV - não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo:
 - a) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; e
 - b) informações relativas aos materiais de acesso restrito do INSS, salvo autorização da autoridade competente.

Declaro que [recebi] [tive acesso] ao (à) [documento ou material entregue ou exibido ao signatário], e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.



Wadih Nemer Damous Filho

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON/MJSP