



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 14/07/2025

Ref.: Processo nº 35014.159290/2025-99.

Int.: PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF, ANSELMO HENRIQUE CORDEIRO LOPES - PROCURADOR DA REPÚBLICA.

Ass.: IRREGULARIDADE NA CONCESSÃO DE CRÉDITOS CONSIGNADOS - BANCO MASTER S.A.

1. Para subsidiar a resposta ao Ofício 2356/2025-AHCL/GAB-PR/DF (id. 20406156), esta área técnica encaminha os dados abaixo, obtidos pela consulta na Plataforma *Consumidor.gov.br*, (ver item 4), bem como os dados da extração do quantitativo de contratos de empréstimo realizados pelo Banco Master S.A., realizada pela Dataprev, por meio da DM.205457 (ver item 6).

Histórico das ocorrências das reclamações em face da instituição consignatária acordante

1. Nos termos do § 3º do art. 2º da Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 03 de fevereiro de 2020, em caso de celebração ou de renovação do ajuste, a área técnica competente do INSS deverá instruir o processo com Nota Técnica contendo análise quanto à regularidade nas operações da instituição consignatária acordante e demais elementos referentes às estatísticas de ocorrências de reclamações em face da pretensa acordante junto à Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON.

2. Tendo em vista a responsabilidade do INSS no acompanhamento dos relatórios referentes às operações de crédito consignado em benefícios que possuem registro nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, apresentam-se, a seguir, os dados extraídos referentes à quantidade de reclamações registradas no Portal do Consumidor, por meio da plataforma *Consumidor.gov.br*, realizadas por beneficiários e segurados do INSS:

TABELA 1							
RECLAMAÇÃO REGISTRADAS PELOS BENEFICIÁRIOS							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<i>consumidor.gov.br</i>	0	13	83	419	1.553	1.310	3.378

3. A extração dos dados fornecidos pela Ouvidoria do INSS compreende as reclamações formalizadas por beneficiários do INSS contra a Requerente no período de 2019 a 2024, totalizando 3.378 (três mil, trezentos e setenta e oito) registros. As informações foram obtidas por meio de consulta à plataforma *Consumidor.gov.br* (documento SEI id. 21529808).

4. A consulta foi realizada utilizando os seguintes parâmetros na plataforma *Consumidor.gov.br*: **Área:** Serviço Financeiro; **Assunto:** Crédito Consignado/Cartão de Crédito Consignado/RMC (para beneficiários do INSS), com o perfil de Acesso Restrito Para Gestores e Empresas, conforme (documento SEI id. 21529808).

5. Convém registrar que as buscas para identificação de reclamações ou denúncias quanto a eventuais irregularidades na prestação do serviço ou que afetam a regularidade das operações da instituição financeira consignatária ficaram restritas ao SENACOM e Ouvidoria do INSS, existindo a possibilidade, portanto, de ampliar tal investigação, consultando-se Agências do PROCON e órgãos como o Ministério Público Federal, o Ministério Público Estadual, as Defensorias Públicas Estaduais.

Contratos de empréstimos administrados pela Instituição Financeira

6. Conforme extração realizada pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, sob número da demanda: **DM.205457**, os contratos de empréstimos administrados pela Requerente totalizaram:

TABELA 2														
CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS														
2020			2021			2022			2023			2024		
EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC
0	0	0	9	0	0	12	0	104.876	5	43.222	1.978.228	0	351.760	2.755.455

2. Feitas as considerações, encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para conhecimento e providências cabíveis.

Divisão de Consignação em Benefícios
DCBEN/CPGB/CGPAG/DIRBEN



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE GONCALVES**, Coordenador(a)-Geral de Pagamento de Benefícios Substituto(a), em 14/07/2025, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Nº de Série do Certificado: 77041580832563652524926327750



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 **21529999** e o código CRC **8C2CC166**.