



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

DESPACHO

Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios, em 11/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

1. Trata-se de manifestação da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Com o Cidadão, em conjunto com as áreas técnicas, que tem por objeto a análise consolidada de um conjunto de práticas adotadas pela instituição financeira Agibank S.A., as quais indicam graves violações às disposições dos contratos de prestação de serviços de pagamento de benefícios firmados com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), bem como às normativas que regem a segurança da informação e a proteção de dados dos segurados. A relação entre o INSS e a rede bancária pagadora de benefícios é fundamentada em preceitos de confiança, segurança e transparência, sendo pilar essencial para a correta e tempestiva entrega de valores a milhões de cidadãos.

2. A execução dos serviços de pagamento de benefícios previdenciários e assistenciais é delegada a instituições financeiras por meio de processo licitatório, que estabelece um conjunto de obrigações e vedações com o fito de garantir a integridade do processo e, primordialmente, resguardar os direitos dos beneficiários. Entre esses direitos, destaca-se a faculdade de escolha da instituição pela qual o segurado deseja receber seus proventos, princípio que deve ser respeitado de forma inequívoca por todos os agentes pagadores.

3. Contudo, este Instituto tem sido destinatário de um volume crescente e preocupante de denúncias e evidências que apontam para uma atuação sistemática do Agibank em dissonância com as diretrizes contratuais. As práticas relatadas não apenas configuram descumprimento de cláusulas específicas, mas também representam um risco substancial à segurança dos dados cadastrais e financeiros dos segurados, além de induzirem os beneficiários a erro, valendo-se de subterfúgios para captar ou reter o pagamento de seus benefícios de forma indevida.

4. A confiança no sistema de pagamento de benefícios é um ativo intangível de valor inestimável. Ações que minam essa confiança, como as que serão detalhadas a seguir, exigem uma apuração rigorosa e a adoção de medidas administrativas firmes por parte do INSS, na qualidade de gestor do Regime Geral de Previdência Social e fiscalizador dos contratos sob sua responsabilidade. Qualquer desvio dos protocolos estabelecidos fragiliza a relação entre o cidadão e a Previdência Social, gerando insegurança e prejuízos a uma população frequentemente vulnerável.

5. O arcabouço legal e regulatório que ampara os contratos de pagamento de benefícios é robusto, prevendo sanções para o caso de inadimplemento. As cláusulas contratuais são explícitas quanto à vedação de uso não autorizado de informações dos beneficiários, à proibição de condicionar o pagamento

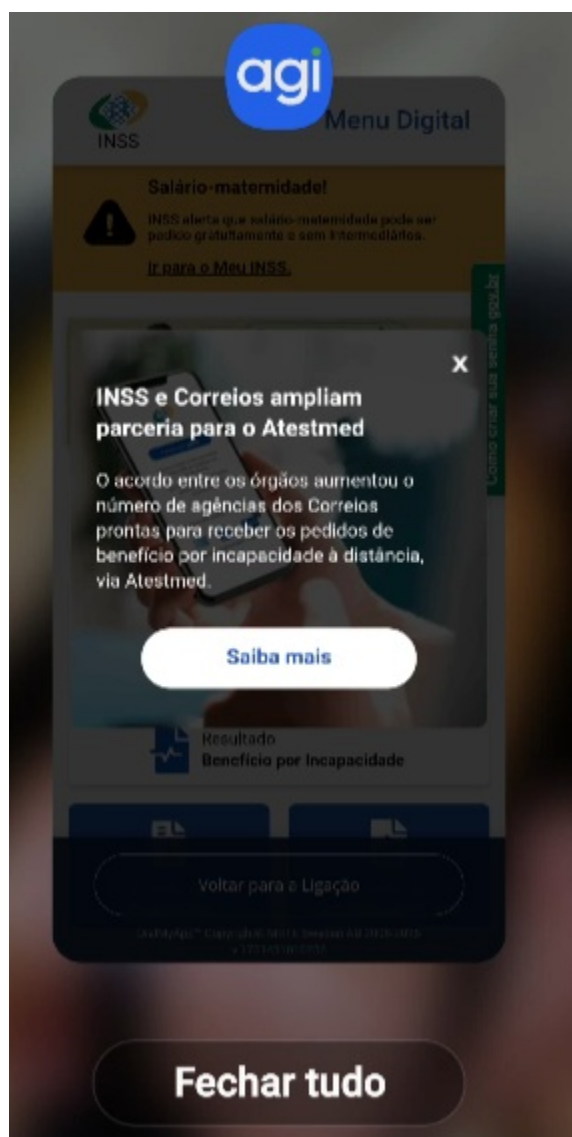
a qualquer tipo de aquisição de produto ou serviço e à necessidade de seguir estritamente os canais e procedimentos oficiais de comunicação definidos pelo INSS.

6. Esta análise, portanto, consolida e analisa uma série de ocorrências graves, incluindo o redirecionamento indevido de canais de atendimento oficiais do INSS, a convocação de beneficiários para tratativas não autorizadas e a existência de múltiplos processos de apuração, tanto internos quanto em órgãos de controle externo, como o Ministério Público Federal. O conjunto de evidências aqui apresentado demonstra um padrão de conduta que justifica a análise de medidas mais severas.

7. O objetivo final deste documento é subsidiar a Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS (PFE-INSS) com os elementos fáticos e documentais necessários para a emissão de um parecer conclusivo sobre a viabilidade jurídica de uma suspensão cautelar dos contratos mantidos com o Agibank, como medida para salvaguardar o interesse público e proteger os segurados de práticas abusivas e lesivas.

REDIRECIONAMENTO DE LIGAÇÕES DA CENTRAL 135

8. Chegou ao conhecimento desta Diretoria, por meio de denúncia informal, a existência de uma prática de extrema gravidade perpetrada por meio do aplicativo do Banco Agibank. Conforme se verifica em registro de tela, o aplicativo, quando instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparenta interceptar e redirecionar as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS, de número 135. A funcionalidade implementada pelo banco desvia o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank.



9. Após esse redirecionamento forçado, o aplicativo informa ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135. Tal prática configura um claro desvio da finalidade do canal de atendimento oficial do INSS. A Central 135 é o meio primário de contato telefônico dos segurados com a Previdência Social, e sua integridade deve ser preservada. A interceptação dessa comunicação, ainda que momentânea, representa uma interferência indevida e não autorizada, que pode

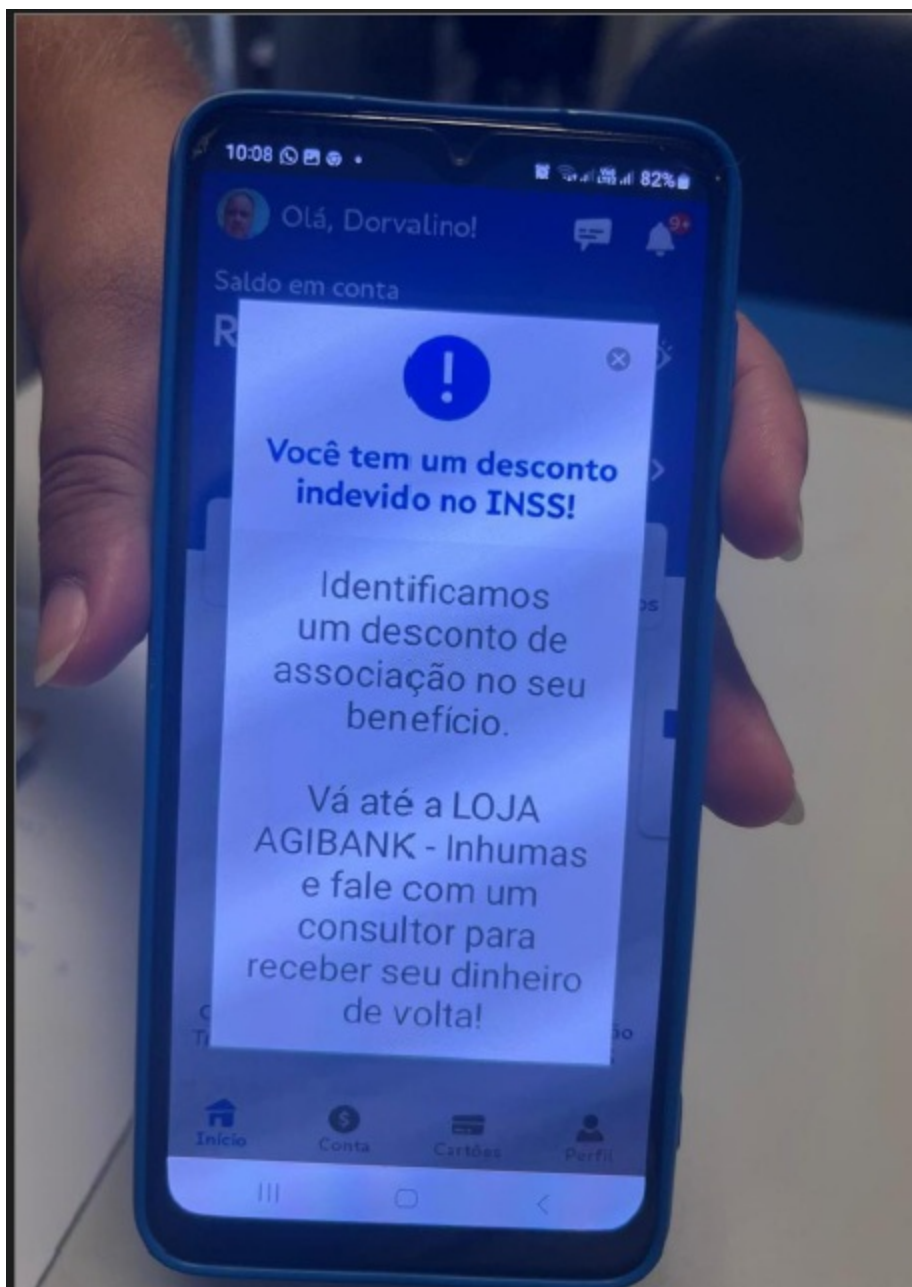
confundir o beneficiário e direcioná-lo a um ambiente não oficial para tratar de assuntos previdenciários.

10. A conduta, caso sua mecânica técnica seja integralmente confirmada, constitui uma infração gravíssima. Ela compromete a segurança de dados do INSS e de seus segurados, uma vez que o banco passa a ter conhecimento da intenção do usuário de contatar a Previdência, podendo utilizar essa informação para fins comerciais. Além disso, a prática viola a confiança depositada na instituição financeira, que se utiliza de um artifício tecnológico para se interpor na comunicação direta entre o cidadão e o órgão público.

11. Ressalta-se que nenhuma instituição financeira está autorizada a se valer de tais subterfúgios sem a expressa e formal autorização do INSS. Os contratos de pagamento de benefícios não preveem, sob nenhuma hipótese, a possibilidade de uma entidade privada atuar como intermediária ou portal de entrada para os canais de atendimento oficiais do Instituto. A apuração rigorosa desta denúncia é imperativa, pois a confirmação dos fatos revelará uma falha de segurança e uma violação contratual que não podem ser toleradas.

CONVOCAÇÃO INDEVIDA PARA TRATAR DE DESCONTOS ASSOCIATIVOS

12. Outra prática irregular adotada pelo Agibank, e que motivou notificação formal por parte desta autarquia, foi a convocação de beneficiários para comparecerem a uma de suas lojas a fim de tratar de descontos de entidades associativas. Conforme se depreende do OFÍCIO SEI Nº 16/2025/DAGPG/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS enviado pela Divisão à instituição financeira, o banco passou a exibir notificações em seu aplicativo, como a imagem abaixo, informando aos segurados sobre a identificação de "descontos indevidos" e instruindo-os a se dirigirem a uma agência para "receber seu dinheiro de volta".



13. A abordagem adotada pelo Agibank é problemática sob diversas óticas. Primeiramente, o processo de apuração e eventual restituição de valores descontados por associações conveniadas segue um rito administrativo próprio, conduzido exclusivamente pelo INSS, conforme normativos internos. Nenhuma instituição financeira foi autorizada a participar ativamente deste processo, seja convocando beneficiários, seja intermediando solicitações de reembolso. A iniciativa do banco, portanto, usurpa uma competência exclusiva do INSS.

14. Ademais, a comunicação utilizada pelo Agibank é potencialmente enganosa, ao sugerir que a solução para o recebimento dos valores estaria na agência bancária, e não nos canais oficiais da Previdência. Tal prática gera confusão e pode levar o beneficiário a crer que o banco atua em nome do INSS, o que não é verdade. A situação se agrava com relatos de que, ao comparecerem às agências, os beneficiários eram assistidos por funcionários do banco que acessavam o portal "Meu INSS" em nome do segurado para realizar o procedimento.

15. Este acesso de terceiros ao portal personalíssimo do segurado constitui uma grave falha de segurança e violação de privacidade. O "Meu INSS" contém todo o histórico de vida laboral e previdenciária do cidadão, tratando-se de dados sensíveis que não devem ser manipulados por funcionários de instituições financeiras, cuja finalidade contratual se restringe ao pagamento do benefício. A conduta, além de violar o contrato, expõe o segurado a riscos, como a contratação de produtos e serviços não solicitados. Diante disso, o INSS solicitou a imediata cessação da prática, sob pena de responsabilização contratual.

16. A gravidade das denúncias envolvendo o Agibank é corroborada pela instauração do Procedimento Preparatório n. 1.29.000.006843/2025-11 pelo Ministério Público Federal (MPF), Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, conforme documentado no processo SEI 35014.278633/2025-13. O referido procedimento foi aberto para "apurar a responsabilidade do INSS na transferência indevida de valores e na portabilidade de benefícios previdenciários para o Banco AGIBANK S.A sem a prévia e expressa autorização dos beneficiários".

17. A investigação do MPF foi motivada por uma denúncia específica, mas que reflete um padrão de reclamações recebidas por este Instituto. O caso paradigmático trata de uma beneficiária idosa que, ao requerer sua pensão por morte, solicitou expressamente o recebimento no Banco do Brasil. Contudo, o INSS depositou os valores no Agibank. Subsequentemente, e sem qualquer autorização, seu benefício de aposentadoria, que era pago há décadas no Banco do Brasil, também foi objeto de portabilidade para o Agibank.

18. A denúncia detalha, ainda, a recusa injustificada do Agibank em transferir os valores retidos para a conta de preferência da beneficiária, mesmo após múltiplas solicitações formais. Tal conduta sugere não apenas uma falha operacional, mas uma possível estratégia deliberada para reter os recursos e o próprio benefício na instituição, contrariando frontalmente o direito de escolha do segurado e as normas do sistema financeiro.

19. Em resposta à solicitação do MPF, o INSS adotou as medidas cabíveis, prestando as informações sobre a relação contratual com o Agibank, os critérios para a portabilidade de benefícios e as ações em curso para coibir tais práticas. Foi esclarecido que a portabilidade só pode ocorrer com o consentimento expresso do titular do benefício, e que qualquer ocorrência em contrário configura irregularidade a ser apurada e sancionada.

20. A instauração de um procedimento pelo Ministério Público Federal evidencia que as irregularidades ultrapassam a esfera meramente administrativa, adquirindo contornos de lesão a direitos coletivos dos cidadãos. As denúncias de portabilidade não autorizada, retenção indevida de valores e possível fraude na obtenção do consentimento dos beneficiários são de extrema gravidade e exigem do INSS uma postura fiscalizatória rigorosa e, se necessário, a aplicação das sanções contratuais mais severas.

21. O processo em questão, portanto, não é um fato isolado, mas um componente crucial no conjunto de evidências que demonstram a conduta reiterada do Agibank em desacordo com as normas vigentes. As informações e os desdobramentos deste procedimento do MPF reforçam a necessidade de uma ação enérgica por parte do INSS para proteger seus beneficiários e a lisura do sistema de pagamento.

PROCESSOS DE APURAÇÃO EM CURSO

22. Para além do acompanhamento do procedimento no âmbito do Ministério Público Federal, o INSS possui processos administrativos internos que centralizam a apuração das irregularidades cometidas pelo Agibank. Atualmente, destacam-se dois processos principais que compilam um número significativo de denúncias, demonstrando a recorrência e a capilaridade dos problemas relatados em diversas regiões do país.

23. O primeiro, de número 35014.220084/2025-98, é um processo robusto que congrega dez outros processos SEI. As denúncias ali contidas provêm de múltiplas fontes, o que evidencia a amplitude do problema. Entre os demandantes estão o próprio Ministério Público Federal, Ministérios Públicos Estaduais, Defensorias Públicas, Procons de diversas localidades e manifestações diretas de cidadãos. A diversidade de órgãos de controle que registraram queixas contra o banco reforça a percepção de que as práticas abusivas são sistêmicas. Este processo encontra-se, no momento, aguardando a emissão de parecer pela Procuradoria Federal Especializada no INSS (PFE-INSS).

24. O segundo processo de apuração, autuado sob o número 35014.259601/2025-19, está em fase de instrução, com a contínua inclusão de novos casos que chegam ao conhecimento desta área técnica. Atualmente, este processo já documentou 31 casos distintos e verificados, estando preparado para ser encaminhado à Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL), unidade competente para dar início formal ao processo de apuração e eventual aplicação de sanções contratuais. A contínua alimentação deste processo com novas denúncias indica que as práticas irregulares não cessaram.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR

25. A dimensão das irregularidades pode ser também aferida pelos dados quantitativos extraídos da plataforma Fala.BR, o canal oficial de ouvidoria do Governo Federal. Uma análise detalhada das manifestações registradas revela um número expressivo de reclamações direcionadas ao Agibank, majoritariamente relacionadas à portabilidade de benefícios realizada sem a autorização dos titulares. Atualmente, constam 367 manifestações diretas contra a referida instituição financeira.

26. A este número somam-se outras 367 manifestações registradas contra o Banco Cooperativo do Brasil (SICOOB). A inclusão destes dados é pertinente devido à parceria comercial existente entre as duas instituições para a atuação nos pregões 1 e 2 da folha de pagamento de benefícios do INSS. Na prática, muitas das operações de portabilidade questionadas são realizadas em um esforço conjunto, totalizando, assim, 734 manifestações com o mesmo objeto: a transferência de pagamento de benefício sem o consentimento do segurado.

27. É crucial ressaltar que estes números representam um retrato do momento atual e não são estáticos. A Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG) recebe, em média, 45 novas manifestações por dia através dos canais de ouvidoria. Uma parcela significativa dessas novas reclamações diárias continua a apontar para portabilidades não autorizadas efetuadas pelo Agibank e pelo SICOOB, indicando que o problema é contínuo e demanda uma solução estrutural e urgente para frear a conduta lesiva aos beneficiários.

CONCLUSÃO

28. A análise concatenada dos fatos expostos nesta análise permite concluir, de forma inequívoca, que o Banco Agibank S.A. tem incorrido em reiteradas e graves violações das normas contratuais e legais que regem a prestação do serviço de pagamento de benefícios do INSS. As práticas de redirecionamento do canal de atendimento 135, a convocação indevida de beneficiários para tratar de assuntos de competência exclusiva do INSS, o alarmante volume de reclamações sobre portabilidade não autorizada e a instauração de procedimentos de investigação por órgãos de controle externo, como o Ministério Público Federal, compõem um quadro fático robusto e preocupante.

29. As ações da instituição financeira transcendem meras falhas operacionais, configurando um padrão de conduta que atenta contra os princípios da boa-fé, da transparência e da segurança, pilares da relação entre o INSS, a rede bancária e os segurados. Tais práticas não apenas geram prejuízos financeiros e transtornos aos beneficiários, mas também minam a confiança no sistema de pagamento da Previdência Social como um todo, exigindo uma resposta firme e tempestiva por parte desta Autarquia.

30. Diante do exposto, e considerando a gravidade e a reiteração das infrações documentadas, que colocam em risco os direitos e os dados de milhões de segurados, sugere-se o encaminhamento do presente processo à Procuradoria Federal Especializada no INSS (PFE-INSS) para que avalie a viabilidade de suspender cautelarmente a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 pelo prazo de 60 (sessenta) dias, firmados com o Banco Agibank S.A., cujo efeitos, por ser medida cautelar, se aplicam aos novos pagamentos, como medida necessária para cessar as irregularidades e salvaguardar o interesse público, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

COORDENADOR DE PAGAMENTOS E GESTÃO DE BENEFÍCIOS

CARLOS HENRIQUE GONÇALVES

COORDENADOR-GERAL DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

DIRETORA DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, **Coordenador(a) de Pagamentos e Gestão de Benefícios**, em 11/08/2025, às 14:12, 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 11/08/2025, às 14:14, 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



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA**, **Diretor(a)**, em 13/08/2025, às 11:06, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21897240** e o código CRC **2709F568**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21897240



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 11/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

I n t . : Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Ciente e de acordo com o Despacho da **Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios**.
2. Por se tratar de medida cautelar, até que se conclua o processo de apuração, os efeitos se estendem apenas aos novos benefícios, conforme exposto no item 30 do referido Despacho.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 11/08/2025, às 14:29, 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 **21900171** e o código CRC **780797E1**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21900171



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
PROTOCOLO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

CERTIDÃO Nº 03114/2025/PROT/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

Certifico que, nesta data, recebi o processo eletrônico em epígrafe, por meio do Sistema SEI, de regularidade ora conferida, nos termos abaixo:

Consulente: DIRBEN

Data de envio no SEI: 11/08/2025

Marcar com “X”, quando for o caso:

- INSS.
- ☐ Processo tramitado com instrução irregular em razão de urgência e/ou justificativa certificada nos autos pelo INSS.
 - ☐ Processo classificado como de acesso restrito no SEI (*indicar aqui fundamento legal utilizado*).
 - ☐ Processo com histórico de alteração da ordem dos protocolos dos documentos no SEI.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ÁRVORE DO PROCESSO NO SEI

A ordem e sequência (dos protocolos) dos documentos, por ocasião do recebimento no SEI, consta em anexo (para fins de registro).

LINK DE ACESSO EXTERNO AO SEI

A íntegra do referido processo pode ser acessada, para fins de consulta, no seguinte endereço eletrônico:

https://sei.inss.gov.br/sei/processo_acesso_externo_consulta.php?id_acesso_externo=440247&infra_hash=94e89d780a8c2d35e6f36204ae23d21b

O link acima não poderá ser retransmitido, devendo o usuário adotar as cautelas para preservação e proteção dos dados e informações constantes nos autos.

O hyperlink funciona melhor no navegador Google Chrome. Caso não funcione corretamente, tente copiá-lo e colá-lo no navegador.

ORIENTAÇÃO AO ÓRGÃO CONSULENTE (INSS)

Para a análise e manifestação da PFE-INSS serão considerados apenas os documentos juntados até a data de recebimento do processo no sistema SEI (conforme relação de documentos em anexo).

Situações excepcionais que justifiquem a necessidade de complementar a instrução do processo já distribuído à PFE-INSS devem ser objeto de nova consulta, com a complementação de informações e dúvidas mediante regular envio do processo via SEI.

A nova consulta ensejará a renovação do prazo legal para resposta da PFE-INSS ao órgão consulente.

ENCAMINHAMENTO

Encaminho, inicialmente, à **CGMLP**.

Brasília, 11 de agosto de 2025.

MARIA DA PENHA BEZERRA TRINDADE
TÉCNICO DO SEGURO SOCIAL

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por MARIA DA PENHA BEZERRA TRINDADE, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2772744568 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): MARIA DA PENHA BEZERRA TRINDADE, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 11-08-2025 14:52. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025

Assunto: Processo nº 35014.307284/2025-54.

E m e n t a : Suspensão Cautelar. Banco Agibank S.A.

RELATÓRIO

Trata-se de descumprimento das cláusulas dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., conforme despachos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN (21897240 e 21900171).

DECISÃO

1. Suspende cautelarmente a execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., sem prévia oitiva dos interessados, com base no art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, no art. 2º do Regimento Interno do INSS, e no que consta no Processo nº 35014.307284/2025-54.
2. Os efeitos da presente Decisão se aplicam aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios, como medida necessária para cessar as irregularidades e salvaguardar o interesse público, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.
3. Publique-se no Diário Oficial da União e restitua-se à Dirben para adoção das medidas decorrentes.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Presidente**, em 11/08/2025, às 18:34, 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 **21905652** e o código CRC **5161222E**.

Referência: Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21905652



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Serviço Técnico Administrativo

DESPACHO

Serviço Técnico Administrativo do Gabinete, em 11/8/2025

Ref.: Processo nº
35014.307284/2025-54

I n t . : Diretoria de
Benefícios e
Relacionamento com o
Cidadão

Ass.: Suspensão cautelar -
Banco Agibank S.A.

Assinado o Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, de ordem,
encaminhe-se:

1. ao Serviço de Publicidade Legal para publicação no Diário Oficial da União (DOU);
e
2. à Divisão de Comunicação Administrativa para divulgação no Portal.

VINICIUS ROSA RODRIGUES

Chefe do Serviço Técnico Administrativo do Gabinete



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS ROSA RODRIGUES, Chefe de Serviço Técnico Administrativo do Gabinete**, em 11/08/2025, às 18:39, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21906360** e o código CRC **E81A379C**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21906360



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Assessoria de Comunicação Social
Serviço de Publicidade Legal

DESPACHO

Serviço de Publicidade Legal, em 11/08/2025

1. Encaminhamos o Despacho Decisório 158 (21905652) para o Diário Oficial da União do dia 12 de Agosto de 2025, Seção 1.
2. Restitua-se para as devidas providências.

DANIELA MIRANDA DA SILVA OLIVEIRA

Técnica do Seguro Social



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA MIRANDA DA SILVA OLIVEIRA, Técnico do Seguro Social**, em 11/08/2025, às 18:46, 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 **21906413** e o código CRC **64B51A2D**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21906413



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
COORDENAÇÃO-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

PARECER N° 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

EMENTA: CONSULTA. DIREITO ADMINISTRATIVO. SUSPENSÃO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO EM FACE DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES FIRMADAS.

I. POSSIBILIDADE JURÍDICA DE SUSPENSÃO DA EXECUÇÃO DOS CONTRATOS N° 47/2019 E N° 39/2024, FIRMADOS COM O BANCO AGIBANK S.A., PREVENTIVAMENTE, A FIM DE RESGUARDAR O INTERESSE PÚBLICO PRIMÁRIO, SEM A PRÉVIA MANIFESTAÇÃO DO CONTRATADO;

II) NECESSÁRIA A DEVIDA MOTIVAÇÃO DO ATO DECISÓRIO;

III) GARANTIA DO CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA NA SEQUÊNCIA DA EMISSÃO DO ATO DECISÓRIO DE SUSPENSÃO DOS CONTRATOS

1. Vieram os autos a esta Procuradoria Federal Especializada com consulta da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em caráter de urgência, atinente à práticas adotadas pela instituição financeira AGIBANK S.A., que infringiriam disposições dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários n° 47/2019 e n° 39/2024.

I. RELATÓRIO

2. Trata o presente processo de questionamento encaminhado a esta PFE-INSS, pela DIRBEN, acerca da viabilidade jurídica de suspender, cautelarmente, a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários n° 47/2019 e n° 39/2024, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, firmados com o Banco Agibank S.A.

3. Foram juntados aos autos, para subsidiar a presente análise a documentação a seguir descrita:

- o Despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios da DIRBEN trazendo aos autos relato das práticas adotadas pelo contratado que, supostamente, violariam cláusulas dos contratos com ele celebrados (SEI 21897240);
- o Despacho da DIRBEN encaminhando os autos para análise desta PFE (SEI 21900171).

4. Na sequência vieram os autos a esta Procuradoria Federal Especializada.

5. É o relatório. Passo a opinar.

II. ANÁLISE JURÍDICA

6. Inicialmente, sublinhe-se que a presente apreciação se restringe aos aspectos jurídicos relativos à consulta encaminhada pela DIRBEN, subtraindo-se análises que importem considerações de ordem técnica, financeira ou orçamentária, considerando a delimitação legal de competência institucional deste órgão e se respalda, exclusivamente, nos elementos constantes dos autos até a presente data, disponibilizados no Sistema SEI, tendo por pressuposto a presunção de legalidade dos atos administrativos nele veiculados.

7. Neste sentido, é nosso dever salientar que determinadas observações são feitas sem caráter vinculativo, mas em prol da segurança da própria autoridade assessorada a quem incumbe, dentro da margem de discricionariedade que lhe é conferida pela lei, avaliar e acatar, ou não, tais ponderações.

8. Cabe, ainda, destacar que a presente consulta não contém minuta de ato administrativo a ser examinada pela PFE/INSS, razão pela qual o presente Parecer tem caráter preliminar e meramente abstrato, podendo, no futuro, diante de novos elementos que possam surgir sobre o tema, emitir opinião de forma diversa. Ademais, registre-se que a presente manifestação se restringirá a dirimir as dúvidas suscitadas pela Administração no documento SEI 21897240, estando delimitada pelo questionamento ali apresentado, não dispensando, esta manifestação, a obrigatória análise jurídica específica de eventuais casos concretos, à luz dos elementos concretos específicos constantes dos autos de cada processo, visto que a presente consulta se dá em tese.

9. Registra-se, assim, que a análise do processo por esta Procuradoria encontra respaldo no art. 8º da Portaria PGF nº 526, de 26 de agosto de 2013 - que estabelece diretrizes gerais para o exercício das atividades de consultoria e assessoramento jurídicos prestados às autarquias e fundações públicas federais pelos órgãos de execução da Procuradoria-Geral Federal -, nos seguintes termos:

*Art. 8º O encaminhamento de consulta jurídica também ocorrerá **quando houver dúvida jurídica a ser dirimida formalmente pelos órgãos de execução da PGF**, que se relacione com **as competências institucionais da autarquia ou da fundação pública federal respectiva**.*

10. Pela leitura dos autos, verifica-se que a consulta foi dirigida a esta Procuradoria pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, com a dúvida da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, razão pela qual se mostra consentânea, sob esse aspecto, ao disposto no art. 13 da Instrução Normativa Conjunta PGF/INSS nº 1, de 19 de março de 2010 – que disciplina o exercício das atividades de consultoria e assessoramento jurídicos ao INSS pelos órgãos de execução da PGF - segundo o qual, “*O encaminhamento de consulta diretamente à Direção Central da Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS em Brasília/DF somente será feito pelos órgãos da Administração Central do INSS e pelas Procuradorias Regionais Federais ou Procuradorias Regionais da PFE/INSS*”.

11. Resume-se a consulta à viabilidade jurídica de suspender, cautelarmente, a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

12. Informa a Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, em seu despacho (SEI 21897240), estar agindo o contratado de forma incompatível com os termos dos contratos celebrados com esta Autarquia, trazendo relato das condutas entendidas como ilegais, em face dos contratos, que a seguir apresento resumidamente:

- o redirecionamento de ligações da Central 135 - o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135), desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;
- o convocação indevida para tratar de descontos associativos - convocação de beneficiários para comparecer a uma das lojas do contratado, por meio de notificações em seu aplicativo, a fim de tratar de descontos de entidades associativas.
- o Procedimento Preparatório n. 1.29.000.006843/2025-11 instaurado pelo Ministério Público Federal (Procuradoria da República no Rio Grande do Sul), para “apurar a responsabilidade do INSS na

transferência indevida de valores e na portabilidade de benefícios previdenciários para o Banco AGIBANK S.A sem a prévia e expressa autorização dos beneficiários” (NUP 35014.278633/2025-13)

- o NUP 35014.220084/2025-98 - apuração interna de diversas denúncias provenientes de múltiplas fontes, dentre eles Ministério Público Federal, Ministérios Públicos Estaduais, Defensorias Públicas, Procons de diversas localidades e manifestações diretas de cidadãos;
- o NUP 35014.259601/2025-19 - apuração interna de diversas denúncias contra o contratado;
- o expressiva quantidade de denúncias contra o contratado na plataforma Fala.BR, o canal oficial de ouvidoria do Governo Federal, majoritariamente relacionadas à portabilidade de benefícios realizada sem a autorização dos titulares

13. Conclui a área técnica, em seu despacho SEI 21897240, nos seguintes termos:

28. A análise concatenada dos fatos expostos nesta análise permite concluir, de forma inequívoca, que o Banco Agibank S.A. tem incorrido em reiteradas e graves violações das normas contratuais e legais que regem a prestação do serviço de pagamento de benefícios do INSS. As práticas de redirecionamento do canal de atendimento 135, a convocação indevida de beneficiários para tratar de assuntos de competência exclusiva do INSS, o alarmante volume de reclamações sobre portabilidade não autorizada e a instauração de procedimentos de investigação por órgãos de controle externo, como o Ministério Público Federal, compõem um quadro fático robusto e preocupante.

29. As ações da instituição financeira transcendem meras falhas operacionais, configurando um padrão de conduta que atenta contra os princípios da boa-fé, da transparência e da segurança, pilares da relação entre o INSS, a rede bancária e os segurados. Tais práticas não apenas geram prejuízos financeiros e transtornos aos beneficiários, mas também minam a confiança no sistema de pagamento da Previdência Social como um todo, exigindo uma resposta firme e tempestiva por parte desta Autarquia.

30. Diante do exposto, e considerando a gravidade e a reiteração das infrações documentadas, que colocam em risco os direitos e os dados de milhões de segurados, sugere-se o encaminhamento do presente processo à Procuradoria Federal Especializada no INSS (PFE-INSS) para que avalie a viabilidade de suspender cautelarmente a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 pelo prazo de 60 (sessenta) dias, firmados com o Banco Agibank S.A., cujo efeitos, por ser medida cautelar, se aplicam aos novos pagamentos, como medida necessária para cessar as irregularidades e salvaguardar o interesse público, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.

14. Com estas informações indaga a DIRBEN quanto à possibilidade, diante dos fatos relatados, de suspensão da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

15. À administração é garantida a prerrogativa do poder geral de cautela, que lhe permite adotar medidas para evitar prejuízos ao interesse público, como se depreende do texto do art. 45 da lei nº 9.784/1999:

Art. 45. Em caso de risco iminente, a Administração Pública poderá motivadamente adotar providências acauteladoras sem a prévia manifestação do interessado.

16. Conforme já exposto no PARECER n. 00002/2025/CGMPR/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (NUP 10128.028283/2025-38), o poder de cautela da administração também tem respaldo na jurisprudência pátria:

18. Esse Poder-Dever encontra-se reconhecido também pela jurisprudência pátria, na forma da Súmula 473 do STF:

Súmula 473

A administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

19. Em decisão do STF no Tema 138 esse entendimento foi reafirmado, aclarado pela questão da necessidade de processo administrativo para desfazimento de ato que já tenha produzido efeitos concretos:

Ao Estado é facultada a revogação de atos que reputa ilegalmente praticados; porém, se de tais atos já tiverem decorrido efeitos concretos, seu desfazimento deve ser precedido de regular processo administrativo.(RE 594.296 – Tema 138 - Rel. Min. Dias Toffoli. Julgado em 21/09/2011, DJe de 13/02/2012 – Tema 138)

17. Como visto, compete à Administração adotar as medidas necessárias à resguardar o interesse público, sendo esta a finalidade precípua da atuação administrativa.

18. No caso em concreto, foram celebrados dois contratos com o Banco Agibank S.A, para prestação de serviços bancários, que tem, supostamente, atentado contra as disposições contratuais reiteradamente. Não foram juntados aos autos os contratos e suas alterações, de forma que não nos é possível aferir, precisamente, quais obrigações foram descumpridas, daí manifestar-nos, como já dito, em tese.

19. A lei nº 14.133/2021, em seu art. 147, trata da nulidade dos contratos administrativos, prevendo a hipótese de suspensão da execução do contrato ou de declaração de sua nulidade, caso constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, não passíveis de saneamento, vinculando esta medida ao resguardo do interesse público e elencando os pontos que devem ser observados para sua aplicação:

Art. 147. Constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, com avaliação, entre outros, dos seguintes aspectos:

- I - impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do objeto do contrato;
- II - riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do objeto do contrato;
- III - motivação social e ambiental do contrato;
- IV - custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- V - despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- VI - despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- VII - medidas efetivamente adotadas pelo titular do órgão ou entidade para o saneamento dos indícios de irregularidades apontados;
- VIII - custo total e estágio de execução física e financeira dos contratos, dos convênios, das obras ou das parcelas envolvidas;
- IX - fechamento de postos de trabalho diretos e indiretos em razão da paralisação;
- X - custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato;
- XI - custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

Parágrafo único. Caso a paralisação ou anulação não se revele medida de interesse público, o poder público deverá optar pela continuidade do contrato e pela solução da irregularidade por meio de indenização por perdas e danos, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e da aplicação de penalidades cabíveis.

20. As irregularidades contratuais relatadas no despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios denotam a ocorrência reiterada de possíveis danos aos segurados desta Autarquia, danos estes cuja gestão e resolução recaem sobre o INSS que deve dispender recursos materiais, de pessoal e financeiros para sua contenção.

21. Desta forma, avaliados os aspectos enumerados, no acima citado, art. 147, e ante o dever de cautela da Administração a fim de estancar e coibir grave dano coletivo e ao erário, não vislumbramos impedimento à pretendida suspensão da execução dos contratos nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

22. Cabem, entretanto, ressaltar a necessidade de motivação do ato cautelar e da proporcionalidade da medida a ser adotada, enquanto exigência de todo e qualquer ato administrativo.

23. Ainda, embora o art. 45 da lei 9.784/1999, permita a adoção de medidas acauteladoras sem a prévia manifestação do interessado, não significa que os princípios do contraditório e da ampla defesa estejam sendo afrontados, mas tão somente que serão observados na sequência do ato de suspensão da execução dos contratos e não previamente. Ressaltamos, aqui, a imperiosidade de sua implementação ampla e irrestrita, assim que adotada a decisão pela autoridade competente.

24. Isto posto, é possível afirmar, ser viável legalmente a suspensão da execução dos contratos nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., de forma a resguardar o interesse público primário, mediante prévia motivação e, na sequência da emissão do ato decisório, a garantia do contraditório e ampla defesa.

25. Estas as considerações que entendemos pertinentes, diante do arcabouço legal vigente, em atenção ao questionamento submetido a esta procuradoria Federal Especializada, ressaltando o escasso tempo para elaboração da presente manifestação.

III - CONCLUSÃO

26. Com estas considerações, em atenção ao disposto no art. 15 da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 19 de março de 2010, disciplina o exercício das atividades de consultoria e assessoramento jurídicos ao INSS pelos órgãos de execução da PGF, entendemos, em suma:

- a) pela possibilidade jurídica de suspensão da execução dos contratos nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., preventivamente, a fim de resguardar o interesse público primário, sem a prévia manifestação do contratado;
- b) necessária a devida motivação do ato decisório;
- c) garantia do contraditório e ampla defesa na sequência da emissão do ato decisório de suspensão dos contratos;

À consideração superior.

Brasília, 11 de agosto de 2025.

(assinado eletronicamente)

KARLA KRISTINE CORREIA AMENO
PROCURADORA FEDERAL

COORDENADORA-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO

1. Aprovo o Parecer nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 6º, inciso IV da Portaria nº 00004/2023/GAB/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU DE 03 DE AGOSTO DE 2023 .

2. Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, **com urgência**.

(assinado eletronicamente)

ELVIS GALLERA GARCIA
PROCURADOR FEDERAL

PROCURADOR GERAL DA PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSS

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2772826251 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 11-08-2025 18:28. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



Documento assinado eletronicamente por ELVIS GALLERA GARCIA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2772826251 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): ELVIS GALLERA GARCIA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 11-08-2025 18:36. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.

PORTARIA Nº 17.621, DE 6 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 3º, inciso I, e 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 141, e considerando o que consta do processo nº 00065.004036/2025-74, resolve:

Art. 1º Revogar o certificado de CIAC e as respectivas autorizações emitidas em favor da ESCOLA MASTER DE AVIAÇÃO LTDA., CNPJ nº 64.725.773/0001-18, código CIAC025.00, com sede na Rua Felix de Souza, 139, CEP 04612-080, Vila Congonhas, São Paulo (SP).

§ 1º A sociedade empresária ou suas sucessoras, ou um de seus sócios ou herdeiros, permanecem fiel depositárias(os) dos registros de treinamento, como disposto nos parágrafos 141.79(b), (c) e (d) do RBAC nº 141, Emenda 03.

§ 2º Fica vedado à sociedade empresária utilizar as marcas, expressões e sinais da ANAC em sua publicidade, nos termos da seção 141.87 do RBAC nº 141, Emenda 03.

Art. 2º Ficam cancelados, no sistema S141 da ANAC, os registros das matrículas dos alunos que não tenham sido atualizados com o resultado de sua avaliação, aprovado ou reprovado, até a data de publicação desta Portaria.

Parágrafo único: A situação particular de cada aluno será conhecida em consulta ao sistema S141 no sítio da ANAC na rede mundial de computadores, com endereço: <https://aeronauta.anac.gov.br/Aeronauta>.

Art. 3º Ficam revogadas:

I - a Portaria nº 1.051/SSO, de 7 de julho de 2009, publicada no Diário Oficial da União de 8 de julho de 2009, Seção 1, página 13;

II - a Portaria nº 522/SPO, de 3 de março de 2015; publicada no Diário Oficial da União de 4 de março de 2015, Seção 1, página 2; e

III - a Portaria nº 2.278/SPO, de 4 de setembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União de 11 de setembro de 2020, Seção 1, página 93.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

PORTARIA Nº 17.622, DE 6 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 3º, inciso I, e 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 141, e considerando o que consta do processo nº 00065.004036/2025-74, resolve:

Art. 1º Revogar o certificado de CIAC e respectivas autorizações emitidas em favor da ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL NORTE MINEIRA LTDA., CNPJ nº 22.514.967/0001-24, código CIAC043.00, com sede na Rua Correia Machado, 1025, Sala 202, CEP. 39400-090, Centro, Montes Claros/MG.

§ 1º A sociedade empresária ou suas sucessoras, ou um de seus sócios ou herdeiros, permanecem fiel depositárias(os) dos registros de treinamento, como disposto nos parágrafos 141.79(b), (c) e (d) do RBAC nº 141, emenda 03.

§ 2º Fica vedado à sociedade empresária utilizar as marcas, expressões e sinais da ANAC em sua publicidade, nos termos da seção 141.87 do RBAC nº 141, Emenda 03.

Art. 2º Ficam cancelados, no sistema S141 da Anac, os registros das matrículas dos alunos que não tenham sido atualizados com o resultado de sua avaliação, aprovado ou reprovado, até a data de publicação desta Portaria.

Parágrafo único: A situação particular de cada aluno será conhecida em consulta ao sistema S141 no sítio da ANAC na rede mundial de computadores, com endereço: <https://aeronauta.anac.gov.br/Aeronauta>.

Art. 3º Fica revogada a Portaria nº 3.388/SPL, de 19 de novembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União de 2 de novembro de 2020, Seção 1, página 32.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

PORTARIA Nº 17.623, DE 6 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 3º, inciso I, e 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto nos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBAC nº 141, e considerando o que consta do processo nº 00065.004036/2025-74, resolve:

Art. 1º Revogar o certificado de CIAC e respectivas autorizações emitidas em favor da TO FLY ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL LTDA., CNPJ nº 17.731.900/0001-01, código CIAC046.00, com sede na Avenida Mogi das Cruzes, 63, CEP 08673-010, Parque Suzano, Suzano (SP).

§ 1º A sociedade empresária ou suas sucessoras, ou um de seus sócios ou herdeiros, permanecem fiel depositárias(os) dos registros de treinamento, como disposto nos parágrafos 141.79(b), (c) e (d) do RBAC nº 141, Emenda 03.

§ 2º Fica vedado à sociedade empresária utilizar as marcas, expressões e sinais da ANAC em sua publicidade, nos termos da seção 141.87 do RBAC nº 141, Emenda 03.

Art. 2º Ficam cancelados, no sistema S141 da ANAC, os registros das matrículas dos alunos que não tenham sido atualizados com o resultado de sua avaliação, aprovado ou reprovado, até a data de publicação desta Portaria.

Parágrafo único: A situação particular de cada aluno será conhecida em consulta ao sistema S141 no sítio da ANAC na rede mundial de computadores, com endereço: <https://aeronauta.anac.gov.br/Aeronauta>.

Art. 3º Ficam revogadas:

I - a Portaria nº 809/SSO, de 26 de março de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 27 de março de 2013, Seção 1, página 4; e

II - a Portaria nº 3.392/SPL, de 19 de novembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União de 2 de novembro de 2020, Seção 1, página 32.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

PORTARIA Nº 17.628, DE 7 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 142, e considerando o que consta do processo nº 00058.062900/2025-41, resolve:

Art. 1º Tornar pública a renovação do Certificado de Validação de Centro de Treinamento nº 09-CTAC-ANAC/2017, que autoriza a SIMCOM INTERNATIONAL INC dba SIMCOM AVIATION TRAINING ORLANDO, situada em 6480 Nemours Parkway Orlando, Florida - EUA, 32827, a conduzir treinamentos e respectivos exames teóricos e práticos para pilotos conforme o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 142.

Parágrafo único. A renovação de que trata o caput terá validade até 31 de agosto de 2027.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

PORTARIA Nº 17.631, DE 8 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 3º, inciso I, e 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 141, e na Resolução nº 659, de 2 de fevereiro de 2022, e considerando o que consta do processo nº 00065.008930/2025-13, resolve:

Art. 1º Tornar público o cumprimento dos requisitos para a exploração de serviço aéreo especializado na modalidade ensino e adestramento e a emissão do Certificado de Centro de Instrução de Aviação Civil - CIAC Tipo 2, emitido em 8 de agosto de 2025, em favor da EPEAC - ESCOLA PRÁTICA EAD AVIAÇÃO CIVIL LTDA., CNPJ nº 56.239.533/0001-85, situado na Avenida Emílio Antonon, 565, Chácara Aeroporto, CEP 13212-010, Jundiá (SP).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

PORTARIA Nº 17.635, DE 8 DE AGOSTO DE 2025

O GERENTE DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 3º, inciso I, e 11, inciso I, alínea "a", da Portaria nº 13.517/SPL, de 2 de janeiro de 2024, tendo em vista o disposto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 110, e considerando o que consta do processo nº 00058.043196/2025-28, resolve:

Art. 1º Tornar pública a emissão do Certificado de Autorização de Centro de Instrução AVSEC, emitido em 8 de agosto de 2025, em favor da VOLT AVIATION LTDA., CNPJ nº 45.423.292/0001-03, situado na Rua Doutor Silva Mendes Nº 855, CEP 13035-580, Vila Industrial, Campinas (SP).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRE STOCK HOFFMANN

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO
DAS UNIDADES REGIONAIS

GERÊNCIA REGIONAL DE RECIFE

UNIDADE REGIONAL DE SALVADOR

DELIBERAÇÃO Nº 13, DE 26 DE MAIO DE 2025

Processo nº 50300.027197/2024-01. Empresa penalizada: COMPANHIA DAS DOCAS DO ESTADO DA BAHIA - CODEBA , CNPJ nº:14.372.148/0002-42. Objeto e Fundamento Legal: Aplicar a penalidade de multa pecuniária no valor de R\$ 71.280,00 (setenta e um mil duzentos e oitenta reais) pelo cometimento da infração tipificada no no artigo 34, inciso VIII, da Resolução ANTAQ nº 75, de 6 de junho de 2022, por permitir ou tolerar a formação de grande fila de 32 caminhões parados com destino à balança do Porto Organizado de Salvador com prejuízo ao tráfego de pessoas/veículos/cargas pelas suas vias internas.

ALFEU LUEDY
Chefe da Unidade

GERÊNCIA REGIONAL DE SANTOS

DELIBERAÇÃO PAS Nº 30/GREST/SFC, DE 23 DE JUNHO DE 2025

Processo nº 50300.003420/2023-36
Empresa penalizada: LOCALFRIO S.A. ARMAZENS GERAIS FRIGORIFICOS (MOVECTA S.A.). CNPJ: 58.317.751/0002-05
Objeto e Fundamento Legal: Aplicação de penalidade multa no valor de R\$ 55.000 (cinquenta e cinco mil reais) à empresa LOCALFRIO S.A. ARMAZENS GERAIS FRIGORIFICOS (MOVECTA S.A.). CNPJ: 58.317.751/0002-05 , por infringir a infração tipificada no artigo 33, inciso XXIV, da Resolução ANTAQ Nº 75, de 02 de junho de 2022.

GUILHERME DA COSTA SILVA
Gerente

SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS

DELIBERAÇÃO-SOG Nº 130, DE 8 DE AGOSTO DE 2025

O SUPERINTENDENTE DE OUTORGAS DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS, no uso da competência delegada que lhe é conferida por meio da Portaria nº 530-DG/ANTAQ, de 7 de novembro de 2024, e considerando o art. 4º, inciso VII, do Regimento Interno e os autos do Processo nº 50300.007598/2025-18, resolve:

Art. 1º Aditar o Termo de Autorização nº 1153-ANTAQ, de 27 de fevereiro de 2015, de titularidade do microempreendedor individual GRACENILDO BATISTA DE SOUZA 00279131208, inscrito no CNPJ sob o nº 20.899.111/0001-99, passando a vigorar na forma e condições fixadas em seu 4º Termo Aditivo, em virtude de alteração de frota.

Art. 2º A íntegra do citado Termo Aditivo se encontra disponível no sítio eletrônico desta Agência: <https://gov.br/antag>.

Art. 3º Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União - DOU.

RENILDO BARROS

Ministério da Previdência Social

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025

Assunto: Processo nº 35014.307284/2025-54.
Ementa: Suspensão Cautelar. Banco Agibank S.A.
RELATÓRIO

Trata-se de descumprimento das cláusulas dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., conforme despachos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN (21897240 e 21900171).

DECISÃO

1. Suspender cautelarmente a execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., sem prévia oitiva dos interessados, com base no art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, no art. 2º do Regimento Interno do INSS, e no que consta no Processo nº 35014.307284/2025-54.

2. Os efeitos da presente Decisão se aplicam aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios, como medida necessária para cessar as irregularidades e salvaguardar o interesse público, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.

3. Publique-se no Diário Oficial da União e restitua-se à Dirben para adoção das medidas decorrentes.

GILBERTO WALLER JUNIOR
Presidente





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Assessoria de Comunicação Social
Divisão de Comunicação Administrativa

DESPACHO

Divisão de Comunicação Administrativa, em 12/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54

Int.: Diretoria de Benefícios e
Relacionamento com o Cidadão

Ass.: Publicação de Despacho Decisório

1. Trata-se da publicação e divulgação do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025.
2. Informamos que o referido ato, foi publicado no DOU nº 151, de 12 de agosto de 2025, Seção 1, Página 89 e no Portal-INSS, na intraprev..
3. Ao Serviço Técnico Administrativo da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, para conhecimento e providências julgadas necessárias.

ALDAMIR GERALDO DE LISBÔA LIMA

Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA



Documento assinado eletronicamente por **ALDAMIR GERALDO DE LISBOA LIMA**, **Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA**, em 12/08/2025, às 16:09, 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 **21920181** e o código CRC **EC5C546D**.

Ao Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Senhor Gilberto Waller Júnior

Assunto: Esclarecimento Oficial do Agibank sobre Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, DE 11 Agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

Prezado Senhor Presidente,

Esclarecimento do Agibank sobre a suspensão despachada pelo INSS no que tange a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, sem prévia oitiva.

O Agibank reafirma, de forma inequívoca, seu compromisso institucional com a transparência, a conformidade regulatória e a prestação de serviços de utilidade pública voltados ao atendimento dos beneficiários do INSS.

Em respeito aos clientes, parceiros e órgãos reguladores, o Agibank de maneira detalhada e fundamentada, presta os esclarecimentos sobre os pontos mencionados nas recentes notícias:

1. Suposta Intercepção de Chamadas à Central 135

- O Agibank declara que não realiza qualquer interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS.
- O procedimento adotado é um serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), que consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial “Meu INSS” por meio da tecnologia da empresa DMA.
- Em hipótese alguma, uma chamada feita ao número 135 é desviada para o aplicativo do Agibank; o direcionamento ocorre exclusivamente para o ambiente oficial do INSS, conforme os parâmetros técnicos definidos pelo próprio órgão.
- O modelo é amplamente utilizado pelo INSS e por mais de 160 empresas autorizadas, incluindo bancos e instituições financeiras de grande porte, o que demonstra tratar-se de uma prática legítima e consolidada no mercado.
- O Agibank possui documentos e comunicações oficiais emitidos pela empresa DMA, em anexo, que comprovam que este é o comportamento esperado do serviço, plenamente amparado pelo contrato vigente.

Referências oficiais: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202404/ligacao-para-a-central-135-tem-menu-digital-na-tela-do-celular>
<https://www.instagram.com/reel/C-szJ9Sv5r3/?igsh=cDBxMnYwN2IzOWx2>

2. Suposta convocação de clientes a respeito de descontos indevidos de Associações

- O Agibank esclarece que os descontos indevidos realizados pelas associações não possuem qualquer relação com produtos ou serviços oferecidos pela instituição e que não houve qualquer convocação por parte do banco aos clientes impactados. A comunicação realizada via “push” teve caráter estritamente informativo, com o único propósito de disponibilizar nossos canais de atendimento para eventuais esclarecimentos e atingiu menos de 1% de nossa base de clientes.
- A atuação do Agibank limitou-se exclusivamente a orientar clientes sobre o uso de canais digitais para solicitação de ressarcimento diretamente junto ao INSS, buscando facilitar o acesso de beneficiários que enfrentam dificuldades no uso de ferramentas de autoatendimento.
- Assim que recebemos orientação formal do INSS para interromper esse tipo de apoio, a medida foi imediatamente suspensa, reforçando nosso compromisso com a boa-fé, a conformidade regulatória e o pronto atendimento às determinações dos órgãos competentes. Em resposta ao ocorrido, realizamos revisão interna dos processos e adotamos as medidas corretivas necessárias.

3. Supostas recusas de Portabilidade de Benefício

- O Agibank reitera que não existe qualquer procedimento destinado à retenção de portabilidade de benefício.
- O processo de alteração da instituição financeira para recebimento de benefícios é realizado exclusivamente pelo beneficiário, seja diretamente no INSS ou junto à instituição de destino, sem qualquer interferência do Agibank.
- Nas situações em que o cliente opta por receber o benefício no Agibank, o procedimento é formalizado mediante anuência expressa do beneficiário, com validação por biometria ou em ambiente logado e seguro.
- O Agibank mantém monitoramento constante de todos os seus canais de atendimento incluindo sistemas integrados ao Banco Central e demais órgãos competentes com o objetivo de prevenir, identificar e corrigir prontamente qualquer eventual desvio, garantindo a conformidade e a excelência no atendimento.

4. Compromisso Institucional e Relação com o INSS

- O Agibank reafirma que todas as suas atividades são conduzidas dentro dos parâmetros legais, contratuais e regulatórios aplicáveis.

Diante do exposto, reiteramos a importância do pronto restabelecimento dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários, sem prejuízo das verificações que este Instituto entenda necessárias e da busca conjunta por melhorias nos pontos indicados. **Embora respeitemos integralmente os ritos e procedimentos administrativos aplicáveis, a gravidade e a urgência do cenário impõem que o restabelecimento ocorra com a máxima celeridade, a fim de mitigar riscos concretos de evasão de investidores e clientes, evitar potenciais perdas reputacionais irreversíveis e prevenir impactos financeiros severos à Companhia.** Tais consequências, caso não contidas, poderão comprometer não apenas a estabilidade institucional do Agibank, mas também a confiança do mercado e de milhões de beneficiários que dependem dos serviços atualmente prestados sob estes Contratos.

Ficamos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Daniel Monteiro de Farias

Diretor Executivo de Produtos

Agibank S.A.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 12/8/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e
Relacionamento com o Cidadão - Dirben.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank
S.A.

1. Consigna-se a juntada do Requerimento constante no SEI nº 21924993.
2. Encaminhem-se à Dirben para análise e providências a seu cargo.

(Assinatura Eletrônica)



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA QUEIROZ AFONSO, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 12/08/2025, às 17:14, 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 **21925041** e o código CRC **4C0AE7DB**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21925041



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

NOTA TÉCNICA Nº 26/2025/DIRBEN-INSS

PROCESSO Nº 35014.307284/2025-54

INTERESSADO: BANCO AGIBANK S.A.

Resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o obre Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, DE 11 Agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024

1. Trata-se de análise pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Com o Cidadão - DIRBEN, do requerimento protocolado ao Presidente do INSS Gilberto Waller Júnior, em 12-08-2025, com o título **Esclarecimento** Oficial do Agibank sobre Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, DE 11 Agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.
2. Na comunicação encaminha à Presidência, busca a revogação da Decisão Liminar apontando que o Agibank declara que não realiza qualquer interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS. O procedimento adotado é um serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), que consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial “Meu INSS” por meio da tecnologia da empresa DMA. O modelo é amplamente utilizado pelo INSS e por mais de 160 empresas autorizadas, incluindo bancos e instituições financeiras de grande porte, o que demonstra tratar-se de uma prática legítima e consolidada no mercado. O Agibank possui documentos e comunicações oficiais emitidos pela empresa DMA, em anexo, que comprovam que este é o comportamento esperado do serviço, plenamente amparado pelo contrato vigente.
3. Quanto a suposta convocação de clientes a respeito de descontos indevidos de Associações, o Agibank esclarece que os descontos indevidos realizados pelas associações não possuem qualquer relação com produtos ou serviços oferecidos pela instituição e que não houve qualquer convocação por parte do banco aos clientes impactados. A comunicação realizada via “push” teve caráter estritamente informativo, com o único propósito de disponibilizar nossos canais de atendimento para eventuais esclarecimentos e atingiu menos de 1% de nossa base de clientes. A atuação do Agibank limitou-se exclusivamente a orientar clientes sobre o uso de canais digitais para solicitação de ressarcimento diretamente junto ao INSS, buscando facilitar o acesso de beneficiários que enfrentam dificuldades no uso de ferramentas de autoatendimento. Assim que recebemos orientação formal do INSS para interromper esse tipo de apoio, a medida foi imediatamente suspensa, reforçando nosso compromisso com a boa-fé, a conformidade regulatória e o pronto atendimento às determinações dos órgãos competentes.
4. Em relação à portabilidade, o Agibank reitera que não existe qualquer procedimento destinado à retenção de portabilidade de benefício. O processo de alteração da instituição financeira para recebimento de benefícios é realizado exclusivamente pelo beneficiário, seja diretamente no INSS ou junto à instituição de destino, sem qualquer interferência do Agibank, reafirma que todas as suas atividades são conduzidas dentro dos parâmetros legais, contratuais e regulatórios aplicáveis.
5. Por fim, após fazer explanação quanto aos fatos que ensejaram a suspensão cautelar, requer o restabelecimento dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários, sem prejuízo das

verificações que este Instituto entenda necessárias e da busca conjunta por melhorias nos pontos indicados.

6. A suspensão cautelar proferida pela Presidência do INSS, conforme dispõe o **DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025**, tem como fundamento o art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022 e se encontra motivado no Despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, datado de 11-08-2025 (21906714) e PARECER Nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (21906714), em que foram apontados vários fatos, podendo citar:

a) redirecionamento de ligações da Central 135 - o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135), desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;

b) convocação indevida para tratar de descontos associativos - convocação de beneficiários para comparecer a uma das lojas do contratado, por meio de notificações em seu aplicativo, a fim de tratar de descontos de entidades associativas. a convocação indevida para tratar de descontos associativos, havendo, inclusive, notificação formal do INSS por meio do OFÍCIO SEI Nº 16/2025/DAGPG/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS enviado pela Divisão à instituição financeira, o banco passou a exibir notificações em seu aplicativo, como a imagem abaixo, informando aos segurados sobre a identificação de "descontos indevidos" e instruindo-os a se dirigirem a uma agência para "receber seu dinheiro de volta".

c) procedimento apuratório n. 1.29.000.006843/2025-11, instaurado pelo Ministério Público Federal (MPF), Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, documentado no processo SEI 35014.278633/2025-13. O referido procedimento foi aberto para apurar a responsabilidade do INSS na transferência indevida de valores e na portabilidade de benefícios previdenciários para o Banco AGIBANK S.A sem a prévia e expressa autorização dos beneficiários.

d) processo de apuração em tramitação perante o INSS, em que foram apontados diversas irregularidades, em especial, em relação à portabilidade, documentos contidos no processo SEI Nº 35014.220084/2025-98, que se encontra, no momento, aguardando a emissão de parecer pela Procuradoria Federal Especializada no INSS (PFE-INSS). Ainda há outro processo autuado no âmbito desta Diretoria número 35014.259601/2025-19, está em fase de instrução.

e) irregularidades apontadas na plataforma Fala.BR, majoritariamente relacionadas à portabilidade de benefícios realizada sem a autorização dos titulares. Atualmente, constam 367 manifestações diretas contra a referida instituição financeira. A este número somam-se outras 367 manifestações registradas contra o Banco Cooperativo do Brasil (SICOOB). A inclusão destes dados é pertinente devido à parceria comercial existente entre as duas instituições para a atuação nos pregões 1 e 2 da folha de pagamento de benefícios do INSS. Na prática, muitas das operações de portabilidade questionadas são realizadas em um esforço conjunto, totalizando, assim, 734 manifestações com o mesmo objeto: a transferência de pagamento de benefício sem o consentimento do segurado.

7. Dentro deste contexto e buscando evitar o crescente aumento de reclamações, foi proferido o **Despacho Decisório suspendo em caráter cautelar**, a execução dos contratos com Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 para novos pagamentos, porém, mantendo-se a folha de pagamento em relação aos benefícios que já estão com o referido Banco.

8. Em relação especificamente à informação de redirecionamento de ligação da Central 135, conforme informado no Despacho que fundamentou a Decisão, se tal direcionamento se dá em decorrência do serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), deverá ser

avaliado qual a razão de se incluir nas chamadas informações de instituições bancárias ou de qualquer outra instituição privada, já que não possuem qualquer relação com a Central 135.

9. Ainda que tal prática não se configure, após regular apuração em prática irregular, conforme apontado na comunicação da instituição bancária AGIBANK, como não se trata do motivo determinante da medida cautelar de suspensão, sugerimos sua manutenção em relação aos contratos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, com fundamento nos demais fatos apresentados no presente Despacho, em especial **os retratados no processo administrativo SEI Nº 35014.220084/2025-98 e reclamações no Fala.Br.**

10. Encaminho à Presidência em prosseguimento, sugerindo o encaminhamento à DIROFL para avaliar a pertinência na manutenção do serviço DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), bem como, para que seja apensado ao processo SEI nº 35014.220084/2025-98, com notificação à referida Instituição para defesa, em observância ao devido processo administrativo de apuração.

Brasília/DF, 12 de agosto de 2025.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 12/08/2025, às 20:56, 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 **21926343** e o código CRC **9C1F1F29**.

Referência: Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21926343



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

DESPACHO

Presidência, em 13/8/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Ciente quanto aos termos da Nota Técnica nº 26/2025/DIRBEN-INSS (SEI nº 21926343).
2. Haja vista as informações constantes da Nota supracitadas, encaminhe-se à:

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

II - Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para avaliar a pertinência da manutenção do serviço DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), bem como para que seja apensado ao processo SEI nº 35014.220084/2025-98, com notificação à referida Instituição para defesa, em observância ao devido processo administrativo de apuração; e

III - Procuradoria Federal Especializada para análise da solicitação apresentada pelo Agibank, de forma a subsidiar decisão desta Presidência quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Presidente**, em 13/08/2025, às 17:19, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21933448** e o código CRC **A9C684CC**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21933448



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
PROTOCOLO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

CERTIDÃO Nº 03195/2025/PROT/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

Certifico que, nesta data, recebi o processo eletrônico em epígrafe, por meio do Sistema SEI, de regularidade ora conferida, nos termos abaixo:

Consulente: **PRES**

Data de envio no SEI: **14/08/2025 08:10**

Marcar com “X”, quando for o caso:

- INSS.
- () Processo tramitado com instrução irregular em razão de urgência e/ou justificativa certificada nos autos pelo INSS.
 - () Processo classificado como de acesso restrito no SEI (*indicar aqui fundamento legal utilizado*).
 - () Processo com histórico de alteração da ordem dos protocolos dos documentos no SEI.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ÁRVORE DO PROCESSO NO SEI

A ordem e sequência (dos protocolos) dos documentos, por ocasião do recebimento no SEI, consta em anexo (para fins de registro).

LINK DE ACESSO EXTERNO AO SEI

A íntegra do referido processo pode ser acessada, para fins de consulta, no seguinte endereço eletrônico:

https://sei.inss.gov.br/sei/processo_acesso_externo_consulta.php?id_acesso_externo=440247&infra_hash=94e89d780a8c2d35e6f36204ae23d21b

O link acima não poderá ser retransmitido, devendo o usuário adotar as cautelas para preservação e proteção dos dados e informações constantes nos autos.

O hyperlink funciona melhor no navegador Google Chrome. Caso não funcione corretamente, tente copiá-lo e colá-lo no navegador.

ORIENTAÇÃO AO ÓRGÃO CONSULENTE (INSS)

Para a análise e manifestação da PFE-INSS serão considerados apenas os documentos juntados até a data de recebimento do processo no sistema SEI (conforme relação de documentos em anexo).

Situações excepcionais que justifiquem a necessidade de complementar a instrução do processo já distribuído à PFE-INSS devem ser objeto de nova consulta, com a complementação de informações e dúvidas mediante regular envio do processo via SEI.

A nova consulta ensejará a renovação do prazo legal para resposta da PFE-INSS ao órgão consulente.

ENCAMINHAMENTO

Encaminho, inicialmente, à **CGMLP**

Brasília, 14 de agosto de 2025.

RICARDO FLORENTINO VÉRAS
SERVIÇO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DA PFE/INSS
01.200.001
SAUS - QUADRA 2 - BLOCO "O" - 3º ANDAR - SALA 318 - CEP.: 70.070-946

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por RICARDO VERAS, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2780336392 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): RICARDO VERAS, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 14-08-2025 08:17. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 15/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Disponibilização de Acesso Externo.

Certificamos que nessa data foi disponibilizado o acesso externo ao destinatário SOUTO, CORREA, CESA, LUMMERTZ & AMARAL ADVOGADOS (NATHALIA DE AZEVEDO SOMBRIO - nathalia.sombrio@soutocorrea.com.br), conforme requerimento acostado ao Processo SEI nº 35014.314520/2025-99, e procuração outorgada pela instituição financeira BANCO AGIBANK S.A. (SEI nº 21974122), com validade até **13/12/2025**.

BÁRBARA MACENA DE LIMA

Assessora da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **BARBARA MACENA DE LIMA**, Assessor(a) da **Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística**, em 15/08/2025, às 12:22, 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 **21974200** e o código CRC **1192D77C**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21974200



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 15/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Trata-se da Nota Técnica nº 26/2025/DIRBEN-INSS (SEI nº 21926343), que recomenda a manutenção da suspensão cautelar dos contratos do Banco Agibank, nos termos do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158/2025 (SEI nº 21905652). Esta recomendação se fundamenta em diversas irregularidades de portabilidade e inúmeras reclamações de usuários, ainda que o banco, em sua defesa, alegue não realizar qualquer interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS, e esclareça que o serviço firmado entre esta Autarquia e a empresa de tecnologia DialMyApp – DMA consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial “*Meu INSS*”.
2. Os autos vieram a esta Diretoria por meio do Despacho SEI nº 21933448, da Presidência – PRES para avaliação da pertinência da manutenção do supracitado serviço DMA, bem como para que seja apensado ao processo SEI nº 35014.220084/2025-98, com notificação à referida Instituição para defesa, em observância ao devido processo administrativo de apuração.
3. Ciente.
4. Registra-se, nesta ocasião, o Ofício SEI nº 205/2025/DTI-INSS, de 13 de agosto de 2025 (SEI nº 21944772), no âmbito do Processo SEI nº 35014.476753/2023-12, que trata ação de prospecção tecnológica promovida no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, que solicita “*o desligamento imediato da solução, até que seja tomada decisão quanto à eventual contratação da plataforma*”.
5. Feitas as considerações, encaminha-se à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI para avaliação da pertinência da manutenção do serviço DialMyApp – DMA, bem como à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO para que seja apensado ao processo SEI nº 35014.220084/2025-98, com notificação à referida Instituição para defesa, em observância ao devido processo administrativo de apuração.

MANUELLA ANDRADE P. DE S. SILVA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **MANUELLA ANDRADE PEREIRA DE SOUZA SILVA**, **Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 15/08/2025, às 15:25, 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 **21958436** e o código CRC **5C572D1B**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21958436



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação

DESPACHO

Diretoria de Tecnologia da Informação, em 15/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Trata-se da Nota Técnica 26 (SEI nº 21926343), que discorre acerca da resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, de 11 agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

2. Os autos chegam a esta Diretoria por meio do Despacho PRES (SEI nº 21933448), para manifestação, conforme abaixo transcrito.

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

3. Dessa forma, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise - **CGCEA** para atendimento, conforme proposto.

LEA BRESSY AMORIM

Diretora de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **LEA BRESSY AMORIM, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 19/08/2025, às 20:52, 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 **21973866** e o

código CRC **17DD24CC**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21973866



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

DESPACHO

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, em 18/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Trata-se da Nota Técnica nº 26/2025/DIRBEN-INSS (SEI nº 21926343), que recomenda a manutenção da suspensão cautelar dos contratos do Banco Agibank, nos termos do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158/2025 (SEI nº 21905652). Esta recomendação se fundamenta em diversas irregularidades de portabilidade e inúmeras reclamações de usuários, ainda que o banco, em sua defesa, alegue não realizar qualquer interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS, e esclareça que o serviço firmado entre esta Autarquia e a empresa de tecnologia DialMyApp – DMA consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial “*Meu INSS*”.
2. Ciente do Despacho DIROFL (SEI nº 21958436), o qual destaca a necessidade de apensamento do presente processo ao SEI nº 35014.220084/2025-98, bem como a notificação da Instituição Financeira para apresentação de defesa.
3. Diante do exposto, encaminhe-se à Equipe de Apuração da Direção Central - DC-APUR, para adoção das providências cabíveis.

GUSTAVO JOSÉ FERREIRA DE FREITAS

Coordenador-Geral de Licitações e Contratos



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO JOSE FERREIRA DE FREITAS**,
Coordenador(a) Geral de Licitações e Contratos, em 18/08/2025, às 13:56, 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 **21983972** e o

código CRC **276AF08C**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 21983972




ENC: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

De Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>

Data Ter, 19/08/2025 18:02

Para Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>; ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>

Cc thiago.cubas@agi.com.br <thiago.cubas@agi.com.br>

 3 anexos (1 MB)

Procuração - SA GERAL - Glauber-VersaoImpressao 4.pdf; OAB Thiago Cubas Ribeiro.pdf; comprovante de endereço.pdf;

Prezados, boa noite!

Encaminhamos solicitação de acesso externo a processo administrativo em tramitação na CGLCO/DC-APUR.

Atenciosamente,

BÁRBARA MACENA DE LIMA

Assessora – Matrícula 1577283

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

Brasília/DF

[Teams](#) | (61) 3313-4240



De: Thiago Cubas Ribeiro <thiago.cubas@agi.com.br>

Enviado: terça-feira, 19 de agosto de 2025 11:54

Para: Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>

Assunto: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

Geralmente, você não recebe emails de thiago.cubas@agi.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Caros, bom dia.

Como procurador do Agibank, solicito acesso ao Processo referente a suspensão cautelar do Agibank – N.º 35014.307284/2025-54.

Para tanto, seguem os documentos necessários, visto que já possuo o acesso ao SEI.

Muito obrigado.

Thiago Cubas Ribeiro

LIVRO 623

FOLHAS 295

1º TRASLADO

PROCURAÇÃO BASTANTE QUE FAZEM: **BANCO AGIBANK S.A., e outros**

SAIBAM quantos este público instrumento de procuração bastante virem que aos **dezessete** dias do mês de **junho** do ano de **dois mil e vinte e cinco (17/06/2025)**, neste município de Campinas/SP, neste 6º Tabelião de Notas, situado na Avenida Francisco Glicério, nº 565, Centro, perante mim, Escrevente Autorizado, que esta subscrive, compareceram como **OUTORGANTES: 1) BANCO AGIBANK S.A.**, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges Soares, nº 1000, Prédio 12 E-1, Distrito Industrial, no município de Campinas/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 10.664.513/0001-50 e NIRE 35300574214 com seu Estatuto Social anexo à Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30/09/2024, devidamente registrada na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) sob o nº 041.081/25-0, em sessão de 18/02/2025 e alteração, conforme Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 27/12/2024, devidamente registrada na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) sob o nº 079.758/25-3 em sessão de 20/03/2025 e Ata da Reunião do Conselho Administrativo, realizada em 17/04/2025, devidamente registrada na mesma Junta sob nº 193.506/25-7 em sessão de 02/06/2025; **2) AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, sociedade por ações com sede na Travessa São José, nº455, sala lab 004, Bairro Navegantes, CEP 90240-200, no município de Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 13.660.104/0001-74 e NIRE 43300053288, com seu Estatuto Social anexo à Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 06/12/2022, devidamente registrada na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul sob nº 8899700, em sessão de 03/05/2022, bem como Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 18/05/2023 devidamente registrada na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul sob nº 10322142, em sessão de 14/04/2024 e Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 05/05/2025 devidamente registrada na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul sob nº 11072307, em sessão de 25/05/2025, ambas neste ato representadas por seus Diretores: **GLAUBER MARQUES CORREA**, brasileiro, casado, engenheiro civil, inscrito no CPF sob número 903.765.286-72, portador da carteira de identidade nº 6584909, expedida pela SSP/MG; e **RAFAEL DE OLIVEIRA MORAIS**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 695.503.011-68, portador da Cédula de Identidade RG nº 1877886, expedida pela SESP/DF; ambos com endereço comercial na Rua Sérgio Fernandes Borges Soares, nº 1000, Prédio 12 E-1, Distrito Industrial, no município de Campinas/SP, sendo que os Estatutos Sociais ficam arquivadas em pasta própria sob nº **106** do Livro nº **623**, declarando o administrador sob responsabilidade civil e penal que inexistem quaisquer alterações societárias posteriores aos documentos apresentados. Os presentes, maiores e capazes, reconhecidos por mim, Escrevente Autorizado, através dos documentos ora apresentados em seus originais, do que dou fé. A seguir me foi dito, em idioma nacional, que por este instrumento público nomeiam e constituem seus bastantes procuradores os **OUTORGADOS: GRUPO A - DANIEL ANTONIO PIRES**, brasileiro, bancário, casado, inscrito no CPF sob o nº 328.993.168-42, portador da Cédula de Identidade RG nº 44.188.607-3, expedida pela SSP/SP; **MATHEUS GIRARDI**, brasileiro, analista de sistemas, em união estável, inscrito no CPF sob o nº 024.264.520-80, portador da Cédula de Identidade RG nº 809.586.280-4, expedida pela SSP/RS; **MARCELLO WINIK DUBEUX**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF nº 214.566.698-26, portador da Cédula de Identidade RG nº 231626769, expedida pela SSP/SP; **DANIEL MONTEIRO DE FARIAS**, brasileiro, tecnólogo, solteiro, inscrito no CPF sob o nº 321.050.328-18, portador da cédula de identidade nº 43.343.407, expedida pela SSP/SP; **LUCAS ARAÚJO DE AGUIAR**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 080.693.006-39, portador da Cédula de Identidade RG nº 66.659.313-9, expedida pela SSP/MG; **RAFAEL DE OLIVEIRA MORAIS**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 695.503.011-68, portador da Cédula de Identidade RG nº 1877886, expedida pela SESP/DF; **VINICIUS BIRKELAND ALOE**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 364.387.168-63, portador da Cédula de Identidade RG nº 36657005, expedida pela SSP/SP; **GRUPO B - JOSÉ VINICIUS BARAÚNA**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 442.438.788-70, portador da Cédula de Identidade RG nº 40017687, expedida pela SSP/SP; **LUCAS LOPES RIBEIRO**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 014.884.890-76, portador da Cédula de Identidade RG nº 90.976.158-69, expedida pela SSP/RS; **THIAGO CUBAS RIBEIRO**, brasileiro, advogado, casado, inscrito no CPF sob o nº 310.078.128-77, portador da Cédula de Identidade RG nº 30.023.498-3, expedida pela SSP/SP; **ANDRESSA KAORY APARECIDA TAMURA LIMA**, brasileira, administradora, casada, inscrito no CPF sob o nº 32936307821, portadora da Cédula de Identidade RG nº 9130527436, expedida pela SSP/RS; **DAVI PEREIRA DA SILVA**, brasileiro, supervisor financeiro, casado, inscrito no CPF sob o nº 311.158.158-65, portador da Cédula de Identidade RG nº 456059842, expedida pela SSP/SP; **DEIVISON MARINHO DA SILVA**, brasileiro, contador, casado, inscrito no CPF sob o nº 362.648.778-40, portador da Cédula de Identidade RG nº

 (19) 2512-8450 / (19) 3235-3413  contato@6cartorio.com.br

 Avenida Francisco Glicério, 565, Centro, Campinas/SP - CEP 13012-100

43.920.856-8, expedida pela SSP/SP; **EVALDO PIMENTEL CORLASOLI**, brasileiro, administrador, solteiro, inscrito no CPF sob o nº 677.381.760-91, portador da Cédula de Identidade RG nº 6045493688, expedida pela SSP/RS; **EVERTON ANIZIO FERREIRA**, brasileiro, economista, casado, inscrito no CPF sob o nº 228.978.678-09, portador da Cédula de Identidade RG nº 435988785, expedida pela SSP/SP; **EVERTON RAFAEL THURMER BORBA**, brasileiro, economista, solteiro, maior, inscrito no CPF sob o nº 017.303.610-48, portador da Cédula de Identidade RG nº 40.924.041-95, expedida pela SSP/SP; **FELIPPE GASPAR OLIVEIRA**, brasileiro, administrador, casado, inscrito no CPF sob o nº 010.206.810-04, portador da Cédula de Identidade RG nº 1110647755, expedida pela SSP/RS; **FELIPE GUIMARÃES DE OLIVEIRA**, brasileiro, advogado, solteiro, maior, inscrito no CPF sob o nº 433.130.308-07, portador da Cédula de Identidade RG nº 41.137.490-4, expedida pela SSP/SP; **GABRIEL ZANETI**, brasileiro, administrador de empresas, solteiro, inscrito no CPF sob o nº 349.591.048-48, portador da Cédula de Identidade RG nº 341956454, expedida pela SSP/SP; **JOSÉ EDUARDO PADOVANI ROSA DE OLIVEIRA**, brasileiro, advogado, casado, inscrito no CPF sob o nº 226.680.908-30, portador da Cédula de Identidade RG nº 29.945.865-9; **LORRANE CAROLINE POLVERINI DE OLIVEIRA**, brasileira, advogada, casada, inscrita no CPF 429.840.368-83, portadora da Cédula de Identidade RG nº 43.697.150-1, expedida pela SSP/SP; **LUIZA SCHNEIDER DI NAPOLI**, brasileira, casada, bacharela em direito, inscrito no CPF sob o nº 010.419.220-86, portadora da Cédula de Identidade RG nº 6064274531, expedida pela SSP/RS; **MARCELO CANAN MEINE**, brasileiro, maior, solteiro, analista de sistemas, inscrito no CPF sob o nº 801.414.800-25, portador da Cédula de Identidade RG nº 9013422648, expedida pela SSP/RS; **NICHOLAS MORELLI FALEIROS**, brasileiro, casado, contador, inscrito no CPF sob o nº 397.261.518-30, portador da Cédula de Identidade RG nº 478309661, expedida pela SSP/SP; **NATALIA ZANCAN MARIANO**, brasileira, administradora, casada, inscrita no CPF sob o nº 368.465.558-97, portadora da Cédula de Identidade RG nº 44801427-0, expedida pela SSP/SP; **RICARDO MARQUES DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, economista, inscrito no CPF sob o nº 262.907.918-00, portador da Cédula de Identidade RG nº 323214873, expedida pela SSP/SP; **RICARDO LUIZ BAUMANN**, brasileiro, bancário, casado, inscrito no CPF sob o nº 269.389.628-20, portador da Cédula de Identidade RG nº 27.072.419-9, expedida pela SSP/SP; **RAFAEL EITI KURITA**, brasileiro, gerente administrativo, em união estável, inscrito no CPF sob o nº 418.380.488-47, portador da Cédula de Identidade RG nº 38.065.885-9, expedida pela SSP/SP; **TAÍS VITORINO HAHN**, brasileira, coordenadora BackOffice, em união estável, inscrita no CPF sob o nº 933.798.620-53, portadora da Cédula de Identidade RG nº 3071150043, expedida pela SSP/RS; **WELLINGTON NUNES DOS SANTOS**, brasileiro, solteiro, maior, publicitário, inscrito no CPF sob o nº 365.299.808-14, portador da Cédula de Identidade RG nº 49.426.450-0, expedida pela SSP/SP; todos com endereço comercial na Rua Sérgio Fernandes Borges Soares, nº 1000, Prédio 12 E-1, Distrito Industrial, no município de Campinas/SP, CEP: 13.054-709. **PODERES:** podendo, **o GRUPO A, independentemente de ordem de nomeação, mas sempre em conjunto de dois entre si, ou em conjunto com um dos diretores das outorgantes, dentro de seus respectivos poderes:** 1) representá-las junto a quaisquer Bancos e Instituições Financeiras, podendo para tanto abrirem contas, assinarem em conjunto os cheques das empresas, movimentar contas correntes, inclusive de cheque especial; fazer depósitos e retiradas; solicitar saldos, extratos de contas e talões de cheques; fazer aplicações no mercado financeiro, assinar todos os documentos necessários, atualizar cadastros; fazer declarações; firmar assinatura em título de crédito bancário e/ou cédula de crédito bancário; firmar contratos em geral, e inclusive para fiança bancária; realizar operações e contratos de operações de câmbio; representar as outorgantes perante pessoas jurídicas de direito público e privado e repartições públicas em geral, quaisquer órgãos federais, estaduais, municipais, paraestatais, autárquicos ou de economia mista; Cartório de Títulos e Documentos, Cartório de Protesto de Títulos, para remeter ou retirar títulos de créditos emitidos a favor das outorgantes como credoras, Serviço de Proteção ao Crédito, para negativar ou reabilitar financiados das outorgantes, Tabelionatos, Registros Imobiliários, quaisquer outros órgãos públicos; receber e dar quitação, passar recibos, emitir, assinar e endossar cheques, até o limite de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), por cheque de dois entre si, sem limite quando em conjunto com um dos Diretores das outorgantes; contratar advogados, conferindo-lhes os poderes da cláusula "ad judícia" e mais os especiais contidos no Artigo 105 do Código de Processo Civil, menos para receber citação inicial; apresentar defesas e recursos em quaisquer instâncias administrativas, nomear prepostos, enfim, usar dos mais variados poderes em direito permitidos e indispensáveis ao fiel e cabal desempenho do presente mandato; 2) firmar contratos em geral, representar as outorgantes perante Cartório de Títulos e Documentos, Cartórios de Protestos de Títulos, para remeter ou retirar títulos de crédito emitidos a favor das outorgantes como credoras, Serviços de Proteção ao Crédito, para negativar ou reabilitar financiados das outorgantes em Tabelionatos, Registro Imobiliários, quaisquer outros órgãos públicos, para celebrar contratos de confissão de dívida em garantia hipotecaria, oriundos de operações de financiamento realizadas pelas outorgantes, na qualidade de credoras, assinar recibos de venda decorrente de bens apreendidos judicialmente ou de forma consensual, confessar, transigir, fazer

☎ (19) 2512-8450 / (19) 3235-3413 ✉ contato@6cartorio.com.br

📍 Avenida Francisco Glicério, 565, Centro, Campinas/SP - CEP 13012-100

acordos, receber e dar quitação, passar recibos, emitir, assinar e endossar cheques de até R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por cheque ou sem limite quando se tratar de cheque para pagamento de financiamento; 3) representarem as outorgantes, perante a Serasa S. A., Autoridade Certificadora no âmbito da ICP-Brasil (Serasa AC), e a ICP-Brasil, nos atos relativos à validação da solicitação do certificado digital SPB, ficando os outorgados como responsáveis pelo uso do referido certificado, podendo praticarem todos os atos e assinarem todos os documentos inerentes ao bom desempenho deste mandato; **podendo, o GRUPO B: independentemente de ordem de nomeação, mas sempre em conjunto de dois entre si, ou ainda um (01) procurador do GRUPO "B" em conjunto com um (01) procurador do GRUPO "A", ou ainda com um (01) procurador do GRUPO "B" em conjunto com um dos diretores das outorgantes:** 1) firmar contratos em geral, representar as outorgantes perante Cartório de Títulos e Documentos, Cartórios de Protestos de Títulos, para remeter ou retirar títulos de crédito emitidos a favor das outorgantes como credoras, Serviços de Proteção ao Crédito, para negativar ou reabilitar financiados das outorgantes em Tabelionatos, Registro Imobiliários, quaisquer outros órgãos públicos, para celebrar contratos de confissão de dívida em garantia hipotecaria, oriundos de operações de financiamento realizadas pelas outorgantes, na qualidade de credoras, assinar recibos de venda decorrente de bens apreendidos judicialmente ou de forma consensual, confessar, transigir, fazer acordos, receber e dar quitação, passar recibos, emitir, assinar e endossar cheques de até R\$15.000,00 (quinze mil reais) por cheque ou sem limite quando se tratar de cheque para pagamento de financiamento; 2) representar as outorgantes perante Prefeituras Municipais, Juntas Comerciais, concessionárias de energia elétrica e companhias de água e esgoto, Corpo de Bombeiros e demais órgãos para tratar da abertura, alteração de endereço e fechamento de filiais, **SENDO VEDADO O SEU SUBSTABELECIMENTO.** Disseram mais, que o exercício pessoal de atos para os quais ora conferem poderes, não importa em revogação do presente mandato. **O presente instrumento tem validade de 01 (um) ano, a contar desta data.** *Esta procuração limita-se às condições de representação da outorgante previstas no seu Estatuto Social, sendo que os dados de identificação dos procuradores foram fornecidos e conferidos pelos outorgantes e que por eles se responsabilizam, isentando esta Serventia de quaisquer responsabilidades.* **COTAÇÃO:** Tab.R\$ 188,30 / Estado R\$ 53,52 / Sec.Faz. R\$ 36,62 / Município R\$ 9,91/ MP R\$ 9,04 / Reg.Civil R\$ 9,91 / TJ R\$ 12,34 / Sta.Casa R\$ 1,88 / Total R\$ 322,10. Recibo nº 40085. Assim o disse, do que dou fé, lavrei-lhes o presente instrumento que lido e aceito, assina e outorga. Dou fé. Eu, (a.a.), **ALINE MENEGON DE SOUSA SILVA**, Escrevente, a digitei. E eu, (a.a.), **LEANDRO AUGUSTO PEIXOTO DO AMARAL**, Tabelião, a conferi, subscrevo e assino, em público e raso.

A presente escritura foi assinada eletronicamente através da plataforma e-notariado por:

**GLAUBER MARQUES CORREA
RAFAEL DE OLIVEIRA MORAIS
ALINE MENEGON DE SOUSA SILVA
LEANDRO AUGUSTO PEIXOTO DO AMARAL - Tabelião**

CERTIFICO que a presente escritura foi lavrada, parcial ou integralmente, de forma eletrônica através da plataforma e-notariado, onde foi realizada videoconferência com concordância expressa pelas partes com os termos do ato notarial eletrônico, e assinada digitalmente, nos termos do Provimento nº 149/2023, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Matrícula Notarial Eletrônica – MNE:**

113696202506170000321155

SELO DIGITAL:

1136961TR000000040085125F

Assinado digitalmente por:
LEANDRO AUGUSTO PEIXOTO DO AMARAL
CPF: 202.538.838-14
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 24/06/2025 10:20:53 -03:00



 (19) 2512-8450 / (19) 3235-3413  contato@6cartorio.com.br
 Avenida Francisco Glicério, 565, Centro, Campinas/SP - CEP 13012-100



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: AN3V7-ZB33R-H7WK9-7HRWP

Matrícula Notarial Eletrônica: 113696.2025.06.17.00003211-55

Este documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✓ LEANDRO AUGUSTO PEIXOTO DO AMARAL (CPF 202.538.838-14) em
24/06/2025 10:20

Para verificar as assinaturas acesse <https://assinatura.e-notariado.org.br/validate> e informe o código de validação ou siga o link a abaixo:

<https://assinatura.e-notariado.org.br/validate/AN3V7-ZB33R-H7WK9-7HRWP>



THIAGO CUBAS RIBEIRO
AV ARY BARNABE 50 BL 1 AP 105
JD BELA VISTA
13332-550 INDAIATUBA SP

Nota Fiscal
Conta de Energia Elétrica
Nº 171647732 Série C
Data de Emissão: 24/07/2025
Data de Apresentação: 25/07/2025
Pág: 01 de 02
Conta Contrato Nº 210054502781
Leitura Próximo Mês: 25/08/2025

Lote	Roteiro de leitura	Nº. Medidor	PN	Reservado ao Fisco
15	INDBU247-00000596	31001320	717775357	DD1E.9A60.FC89.044B.6B6C.694C.65F3.440A

PREZADO(A) CLIENTE

Mantenha seus dados sempre atualizados, alguns itens determinam a tarifa e tributação de sua fatura de energia elétrica. Solicite os serviços disponíveis em nosso site com rapidez e segurança e reserve mais tempo para você em seu dia-a-dia. Mais informações acesse o endereço que consta no verso de sua conta.

DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA

THIAGO CUBAS RIBEIRO
AV ARY BARNABE, 50 BL 1 AP 105
JD BELA VISTA
13332-550 INDAIATUBA - SP

CPF: 310.078.128-77
CLASSIFICAÇÃO: Convencional B1 Residencial - Trifásico 220 / 127 V

ATENDIMENTO	PN	SEU CÓDIGO	CONTA MÊS	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
0800 010 2570 www.cpf.com.br	717775357	INSTALAÇÃO 4002315279	JUL/2025	01/08/2025	136,81

DISCRIMINAÇÃO DA OPERAÇÃO - RESERVADO AO FISCO

Cod.	Descrição da Operação	Mês Ref.	Quant. Faturada	Unid. Med.	Tarifa com Tributos R\$	Valor Total da Operação R\$	Base Cálculo ICMS R\$	Aliq. ICMS	ICMS	Base Cálculo PIS/COFINS	PIS 0,85%	COFINS 3,88%	Bandeiras Tarifárias (Dias)
115	Nº 906204708717												
0605	Consumo Uso Sistema [KWh]-TUSD	JUL/25	128,000	kWh	0,44140625	56,50	56,50	12,00	6,78	49,72	0,42	1,93	Vermelha P1
0601	Consumo - TE	JUL/25	128,000	kWh	0,39203125	50,18	50,18	12,00	6,02	44,16	0,38	1,71	06 Dias
0601	Adicional de Bandeira Vermelha	JUL/25				6,81	6,81	12,00	0,82	5,99	0,05	0,23	Vermelha P1
	Total Distribuidora					113,49							24 Dias
	DÉBITOS DE OUTROS SERVIÇOS												
0807	Contrib. Custeio IP-CIP Municipal	JUL/25				23,32							
Total Consolidado						136,81	113,49		13,62	99,87	0,85	3,87	

HISTÓRICO DE CONSUMO	kWh Dias	TARIFA ANEEL	EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO / DATAS DE LEITURAS
2025 JUL JUN MAI ABR MAR FEV JAN 2024 DEZ NOV OUT	128 30 118 32 88 29 152 30 206 29 336 32 213 28 223 30 144 32 112 31	Consumo TUSD TE Consumo kWh 0,37008000 0,32865000	Nº Energia Leitura 24/07/2025 24/06/2025 Fator Multipl. ConsumoTaxa de Perda [kWh] [%] Leitura Próximo Mês 31001320 Ativa 12018 11890 1,00 128 25/08/2025

INDICADORES DE CONTINUIDADE DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Para consulta dos indicadores acesse nosso site www.cpf.com.br

INFORMAÇÕES SOBRE A FATURA

CDE Escassez Hídrica TUSD R\$ 0,01 TE R\$ -0,22
Considerar quitada se efetuado débito em conta corrente.
Caso não ocorra o débito utilize esta conta para pagamento.

AVISO IMPORTANTE



Pague aqui - PIX

Nota Fiscal
Conta de Energia Elétrica
Nº 171647732 Série C

DÉBITO AUTOMÁTICO
BANCO 033 AGÊNCIA 2050

CódDébAut-Banco
210054502781

Total a Pagar (R\$)
136,81

Data de Vencimento
01/08/2025

Como pagar via PIX:
1) Abra o app do seu banco e vá na área PIX
2) Escaneie o QR Code
3) Confirme os dados da transação
Pronto. Conta paga e assunto resolvido!

Baixe o app



Disponível para
Android e iPhone

Resolva com alguns cliques

Acesse www.cpfl.com.br ou o aplicativo CPFL Energia para:

- ✓ Consultar débitos, solicitar 2ª via de conta, trocar o nome da fatura, informar falta de energia, solicitar desligamento do imóvel, consultar regras de cobrança de CIP e informações sobre os indicadores de continuidade e sua apuração.
- ✓ Obter informações sobre seus atendimentos comerciais, condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos.



Conta fácil

Acesse a **Conta Fácil**, um jeito simples de entender seu consumo.



Conta digital

Escolha a **Conta Digital**, para receber sua conta por email ou SMS, de forma mais prática, segura e sustentável.

Atendimento CPFL

☎ **0800 010 25 70**

Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

Atendimento exclusivo para portadores de deficiência auditiva e de fala

☎ **0800 774 41 20**

Ligação gratuita de telefones adaptados fixos

Ouvidoria

☎ **0800 055 78 78**

Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

ARESP Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo

☎ **0800 727 01 67**

Somente para as cidades do Estado de São Paulo. Ligação gratuita de telefone fixo.

ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica

☎ **167** Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

Indicadores de continuidade do fornecimento de energia

- DIC = Duração de Interrupção Individual por unidade consumidora (hora/mês)
FIC = Frequência de Interrupção Individual por unidade consumidora (qtd./mês)
DMIC = Duração Máxima de Interrupção Individual por unidade consumidora (hora/mês)
EUSD = Valor mensal do Encargo de Uso do Sistema de Distribuição
DICRI = Duração de Interrupção Individual ocorrida em um dia crítico por unidade consumidora (hora)
Caso ocorra violação dos padrões destes indicadores, você tem o direito de receber uma compensação monetária

Limite de Tensão (volts)

Nominal	Lim. Inferior	Lim. Superior
115	106	121
120	110	126
127	117	133
220	202	231
230	212	242
240	221	252
380	350	399

Módulo 8 do PRODIST - ANEEL

CONFORME LEGISLAÇÃO VIGENTE, APÓS VENCIMENTO INCIDIRÁ MULTA DE 2%, JUROS DE MORA DE 0,033% AO DIA E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA EM CONTA FUTURA.



Queimadas e rede elétrica não combinam. Faça sua parte e apague essa ideia.

Não faça queimadas para limpeza do terreno ou destruição do lixo. Opte sempre pelo descarte adequado.



Chame o **Guardião no Zap** e ajude a prevenir acidentes elétricos com a rede elétrica.
guardiaodavida.com.br



TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Desconto de verdade para quem mais precisa.

O benefício criado pelo Governo Federal concede desconto na conta de luz para famílias de baixa renda e outros grupos sociais.



Já tem cadastro no CRAS?

Confira se você está dentro dos critérios da Tarifa Social e faça seu cadastro:

App CPFL Energia www.cpfl.com.br



Aponte sua câmera e saiba mais



ENDEREÇO DE DEVOLUÇÃO

Companhia Piratininga de Força e Luz
Rua Jorge de Figueiredo Correa, 1632
Jd. Professora Tarcília - Campinas - SP
CEP 13087-397

PARA
USO DOS
CORREIOS

- | | |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01. Mudou-se | <input type="checkbox"/> 07. Ausente |
| <input type="checkbox"/> 02. Endereço insuficiente | <input type="checkbox"/> 08. Não procurado |
| <input type="checkbox"/> 03. Não existe o n° indicado | <input type="checkbox"/> 09. Objeto danificado |
| <input type="checkbox"/> 04. Falecido | <input type="checkbox"/> 10. Ed. desconhecido na localidade |
| <input type="checkbox"/> 05. Desconhecido | <input type="checkbox"/> 11. Falta complemento |
| <input type="checkbox"/> 06. Recusado | <input type="checkbox"/> 12. Caixa postal cancelada |

Reintegrado ao Serviço Postal em: ____/____/____

Rúbrica do Responsável: _____

Matrícula: _____



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

PROCESSO Nº 35000.001234/2019-77
CONTRATO Nº 47/2019
PREGÃO PRESENCIAL Nº 16/2019

TERMO DE CONTRATO QUE FAZEM ENTRE SI O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, POR INTERMÉDIO DA PRESIDÊNCIA DO INSS E SUA DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO E AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS ADIANTE INDICADAS VISANDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS ADMINISTRADOS PELO INSS.

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, criado na forma da autorização legislativa contida no artigo 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990 e reestruturado conforme determinação contida no artigo 11, parágrafo único, da Lei nº 8.422, de 13 de maio de 1992 e Decreto nº 9.104, de 24 de julho de 2017, inscrito no CNPJ/MF sob nº 29.979.036/0908-91, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, com sede no Setor de Autarquia Sul, Quadra 02, Bloco “O”, 5º andar – Brasília-DF, neste ato representado pelo seu Diretor de Gestão de Pessoas e Administração, o Sr. **HELDER CALADO DE ARAÚJO**, designado pela Portaria da Casa Civil nº 1.661, de 29/4/2019, portador da Cédula de Identidade RG nº 721540PE, expedida pela MEX/PE e CPF/MF nº 012.730.144-56, com base nas atribuições delegadas na letra “g”, inciso XIV do artigo 76 do Regimento Interno do INSS, aprovado pela PT/MDS nº 414 de 28 de setembro 2017, e as instituições bancárias adiante indicadas, também denominadas **CONTRATADAS**: **ITAÚ UNIBANCO S/A**, CNPJ 60.701.190/0001-04, Matriz Bancária: 341, neste ato representado pelo Sr. **ANTÔNIO CARLOS GONÇALVES**, Identidade n.º M-4.206.635, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 642.329.646-49, Procurador; **CREFISA**, CNPJ: 61.033.106/0001-86, Matriz Bancária: 069, neste ato representado pela Sra. **MARIA DO SOCORRO AMARAL DOS SANTOS**, Identidade n.º 24.787.927-7, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 144.154.688-02, Superintendente de Relacionamento, e pelo Sr. **IVAN DUMONT SILVA**, Identidade n.º 1112905, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 369.841.246-20, Diretor; **BMG**, CNPJ: 61.186.680/0001-74, Matriz Bancária: 318, neste ato representado pelos Srs. **LESTER EVERTON LOPES RIBEIRO**, Identidade n.º 1.668.541 expedida pela SSP/DF e CPF n.º 816.751.601-63 Procurador, e **ANTÔNIO LAZARO CARLOS SOARES**, Identidade n.º 1.584.611, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 689.556.691-00, Procurador; **BANCO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO - BANESTES**, CNPJ: 28.127.603/0001-78, Matriz Bancária: 021, neste ato representado pelo Sr. **MARCOS VINÍCIUS NUNES MONTES**, Identidade n.º 2.009.092, expedida pela SSP/ES e CPF n.º 111.601.417-38, Diretor; **BANPARÁ**, CNPJ: 04.913.711/0001-08, Matriz Bancária: 037, neste ato representado pela Sra. **GEIZE MARIA TEIXEIRA DA SILVA DE FIGUEIREDO**, Identidade N.º 3210-7, expedida pelo CORECON-PA e CPF n.º 403.183.622-87, Diretor e **RUTH PIMENTEL MELLO**, Identidade n.º 4.868.184, expedida pela SSP/PA e CPF n.º 181.684.422-53, Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais; **BANCO PAN**, CNPJ: 59.285.411/0001-13, Matriz Bancária: 623, neste ato representado pelo Sr. **WILLIAM DE SANTANA SERTÃO**, Identidade n.º 2103425, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 000.184.391-52, Procurador; **BANCO SEGURO**, CNPJ: 10.264.663/0001-77, Matriz Bancária: 081, neste ato representado pelo Sr. **WAGNER CHAGAS FEDER**, Identidade n.º 28.373.215-5, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 289.059.258-80, Diretor Estatutário; **BANCO SANTANDER**, CNPJ: 90.400.888/0001-42, Matriz Bancária: 033, neste ato representado pela Sra. **ISABELLA FONSECA DE MELO**, Identidade n.º 2.460.467, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 034.002.951-08, Procuradora; **BANCO DO BRASIL**, CNPJ: 00.000.000/0001-91, Matriz Bancária: 001, neste ato representado pelo Sr. **ÊNIO MATHIAS FERREIRA**, CNH n.º 00341938565, expedida pelo DETRAN/DF e CPF n.º 725.078.106-53, Diretor de Governo; **BANCO INTER**, CNPJ: 00.416.968/0001-01, Matriz



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

Bancária: 077, neste ato representado pelo **Sr. MARCO TÚLIO GUIMARÃES**, Identidade n.º M-755.428, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 540.222.316-53, Vice Presidente e **Sra. DAYANNE NAYARA SILVA**, Identidade n.º MG-14.233.882, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 072.239.596-57, Procuradora; **BANCO COOPERATIVO SICREDI**, CNPJ: 01.181.521/0001-55, Matriz Bancária: 748, neste ato representado pelo **Sr. SÁVIO DA SILVA SUSIN**, Identidade n.º 1.063.374.902, expedida pela SIS/II RS e CPF n.º 732.606.650-72, Superintendente de Fluxo de Caixa e Canais de Relacionamento; **BANCO C6**, CNPJ: 31.872.495/0001-72, Matriz Bancária: 336, neste ato representado pelo **Sr. VITOR DINIZ MOREIRA**, Identidade n.º 41574549, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 408.478.418-47, Procurador; **BANCO DAYCOVAL**, CNPJ: 62.232.889/0001-90, Matriz Bancária: 707, neste ato representado pela **Sra. DANIELA REGINA DE ALBUQUERQUE**, Identidade n.º 1.809.009, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 877.536.931-15, Bancária e **Sr. ROGÉRIO MOURA E SILVA**, Identidade n.º 1.097.050, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 392.557.351-87, Bancário; **BANCO ORIGINAL**, CNPJ: 92.894.922/0001-08, Matriz Bancária: 212, neste ato representado pelo **Sr. ANDRÉ CORREIA DA SILVA**, Identidade n.º 27.290.977, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 289.440.478-63, Executivo de Produtos; **BANCO BRADESCO**, CNPJ: 60.746.948/0001-12, Matriz Bancária: 237, neste ato representado pela **Sra. ROSELENE PEREIRA DE BRITO**, Identidade n.º 000.448.011, expedida pela SSP/MS e CPF n.º 464.527.101-68, Procuradora, e pela **Sra. RITA DE CÁSSIA DURÃO CABRAL**, Identidade 484208, expedida pelo Ministério da Marinha/RJ e CPF n.º 524.734.301-87, Procuradora; **BANCO MERCANTIL DO BRASIL**, CNPJ: 17.184.037/0001-10, Matriz Bancária: 389, neste ato representado pelo **Sr. UELQUESNEURIAN RIBEIRO DE ALMEIDA**, Identidade n.º M-6.806.367, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 827.640.346-87, Diretor e a **Sra. TAISE CHRISTINE DA CRUZ**, Identidade n.º MG-5.029.976, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 745.125.796-72, Diretora; **BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE**, CNPJ: 13.009.717/0001-46, Matriz Bancária: 047, neste ato representado pelo **Sr. THIAGO JOSÉ CARDOSO FERREIRA**, Identidade n.º 3.011.672-4, expedida pela SSP/SE e CPF n.º 006.647.695-00, Bancário, e a **Sra. ANA PAULA LIMA VASCONCELOS GOIS**, Identidade n.º 103.010-9, expedida pela SSP/SE e CPF n.º 901.073.495-15, Bancária; **BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – BANRISUL**, CNPJ: 92.702.067/0001-96, Matriz Bancária: 041, neste ato representado pelo **Sr. ANDRÉ LUIZ SIPRIANO DA SILVA**, Identidade n.º 328.888.217, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 289.637.618-60, Procurador; **BANCO DE BRASÍLIA – BRB**, CNPJ: 00.000.208/0001-00, Matriz Bancária: 070, neste ato representado pelo **Sr. FERNANDO HENRIQUE COSTA**, Identidade n.º 2.017.319, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 930.081.471-00, Superintendente SUSEB; **BANCO AGIBANK**, CNPJ: 10.664.513/0001-50, Matriz Bancária: 121, neste ato representado pelo **Sr. ROGÉRIO LEAL DA CUNHA DOMINGUES**, Identidade n.º 2078834757, expedida pela SSP/RS e CPF n.º 015.286.310-99, Procurador, e o **Sr. RUBENS VERONEZ DE MELO**, Identidade n.º 4.008.154, expedida pela SSP/GO, e CPF n.º 716.370.521-20, Procurador; **BANCO COOPERATIVO DO BRASIL – BANCOOB**, CNPJ: 02.038.232/0001-64, Matriz Bancária: 756, neste ato representado pelo **Sr. GIL MARCOS SAGGIORO**, Identidade n.º M-1.588.643, expedida pela SSP/MG e CPF n.º 410.975.726-68, Superintendente, e o **Sr. LUCIANO RIBEIRO MACHADO**, Identidade n.º 975942, expedida pela SSP/DF e CPF n.º 385.205.671-34, Superintendente; **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, CNPJ: 00.360.305/0001-04, Matriz Bancária: 104, neste ato representada pela **Sra. TATIANA GOBBI**, Identidade n.º 9042360694, expedida pela SSP/RS e CPF n.º 488.306.740-87, Superintendente Regional; **BANCO SAFRA**, CNPJ: 58.160.789/0001-28, Matriz Bancária: 422., neste ato representado pelo **Sr. MATHEUS NICOLIELLO BERNARDO**, Identidade n.º 29.322.779-2, expedida pela SSP/SP e CPF n.º 284.294.528-00, Bancário, e o **Sr. VITOR PANZERI DOS SANTOS**, Identidade n.º 25.818.000-6, expedida pela SSP/SP, e CPF n.º 276.420.588-02, Bancário, **RESOLVEM** celebrar o presente Contrato visando o pagamento de benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, a serem pagos no Brasil, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de pagamento de benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, a serem pagos no Brasil, sendo regido pela Lei nº 8.666/93, pelo Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético, acordado entre o INSS/DATAPREV, parte integrante deste contrato, e pela legislação específica do Sistema Financeiro Nacional.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O objeto deste Contrato abrange apenas os benefícios concedidos nos 60 (sessenta) meses iniciais de sua vigência.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A escolha da contratada para a prestação dos serviços bancários com vistas à efetivação dos pagamentos dos novos benefícios, será definida pela Tabela de Ordem de Preferência para cada lote (Anexo II deste Contrato), estabelecida com base na ordem decrescente dos preços ofertados no procedimento licitatório, para a consecução dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Na microrregião onde o primeiro classificado não tiver capacidade de atendimento, segundo padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE (Anexo I deste Contrato), e não tiver interesse em expandi-la, o direito de preferência será concedido ao segundo colocado, e assim sucessivamente.

PARÁGRAFO QUARTO - Se o melhor classificado anterior recuperar ou aumentar sua capacidade de atendimento, retomará a preferência na consecução dos serviços.

PARÁGRAFO QUINTO - Se o beneficiário optar por receber seu pagamento em outra instituição financeira, na modalidade de crédito em conta de depósitos, o serviço será repassado para a outra instituição indicada, sem ônus para o beneficiário e independente da ordem de preferência, desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS.

PARÁGRAFO SEXTO - Na situação descrita no Parágrafo anterior, a instituição indicada pelo beneficiário pagará mensalmente, pela obtenção do novo benefício, o valor unitário registrado para a mesma, na ordem de preferência, e, por consequência, a instituição preterida deixará de pagar o respectivo valor.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os municípios onde os benefícios são pagos por meio de Agência Pioneira, bem como os que são pagos no exterior, não integram o objeto deste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Na hipótese de instalação de novas Gerências Executivas, serão mantidos os valores originariamente contratados, com observância das cláusulas de reajuste.

PARÁGRAFO NONO - O Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão, faz parte integrante deste Termo de Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e às propostas classificadas, independentemente de transcrição.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O presente contrato regula-se por suas cláusulas e pelos preceitos de direito públicos, aplicando, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado e, em especial, o Código Civil – Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Integram este contrato, independente de sua transcrição, o Edital de Licitação e a Proposta das CONTRATADAS, seus Anexos e demais elementos constantes do referido processo.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

Este contrato terá vigência de até 240 (duzentos e quarenta) meses, contados a partir de 01 de janeiro de 2020, e abrangerá apenas os benefícios concedidos nos 60 (sessenta) meses iniciais de sua vigência.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

O preço mensal a ser pago em favor do CONTRATANTE pela consecução do direito de prestar o serviço de execução de pagamento de cada benefício gerado nos 60 (sessenta) meses iniciais da vigência deste contrato, corresponderá ao valor atualizado constante na Tabela de Ordem de Preferência por Lotes estabelecidos de acordo com as microrregiões (Anexo II deste Contrato).

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O preço pela consecução de cada benefício será pago mensalmente pela CONTRATADA a que for atribuído o serviço de pagamento do mesmo.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os preços constantes da proposta anexa a este contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente contratação não importa em dispêndio financeiro por parte da Administração Pública.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

O pagamento a ser efetuado pelas CONTRATADAS ao INSS, pelos serviços de execução de pagamento dos benefícios concedidos na vigência deste contrato, ocorrerá até o 5º dia útil do segundo mês subsequente à competência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A partir do mês seguinte ao da obtenção de cada novo pagamento de benefício, as CONTRATADAS obrigam-se-ão a remunerar o CONTRATANTE, mensalmente, de acordo com o valor unitário devidamente atualizado que tiver sido registrado para aquela cada instituição, no lote onde se encontra a microrregião, conforme Anexo II deste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O montante mensal a ser pago por cada instituição corresponderá ao total de pagamento de benefícios ativos obtidos na vigência do contrato multiplicado pelos seus respectivos valores unitários mensais, o qual será depositado na Conta Única do Tesouro Nacional.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O atraso no cumprimento da obrigação de que trata o presente item sujeitará a instituição bancária ao pagamento do valor devido atualizado



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

financeiramente desde a data prevista para adimplemento da obrigação até a data do efetivo pagamento, tendo como base a taxa de juros moratórios de seis por cento ao ano, desde que o atraso não ocorra por culpa do CONTRATANTE:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice convencionado, assim apurado:

$$I = (TX)/365 \square I = (6/100)/365 \square I = 0,00016438$$

TX = percentual de taxa anual = 6% (seis por cento)

PARÁGRAFO QUARTO - Para os casos de antecipação de Renda em cumprimento ao Decreto nº 7.223/2010, a Instituição Financeira estará desobrigada de efetuar o pagamento referente a essa antecipação, vez que já houve o ressarcimento pelo crédito normal.

CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE

O preço unitário mensal pelo pagamento de cada benefício obtido será reajustado na periodicidade anual, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = \frac{V(I - I^o)}{I^o}, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor constante da proposta;

I = Índice relativo ao mês anterior ao do mês do reajustamento;

I^o = Índice relativo ao mês anterior ao do mês da apresentação da proposta.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O primeiro reajuste será contado da data da apresentação da proposta e os demais, da data do último reajuste.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Para fins do cálculo do reajuste anual, será sempre utilizado o número índice da série histórica do IPCA do mês anterior ao dos marcos inicial e final.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O marco inicial para apuração será sempre o mês da apresentação da proposta e o marco final será o mês do reajuste.

PARÁGRAFO QUARTO – Após a aplicação do cálculo de reajuste, o valor unitário mensal deverá permanecer com duas casas decimais, adotando-se, para isto, o arredondamento padrão para mais ou para menos.

PARÁGRAFO QUINTO – Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

PARÁGRAFO SEXTO – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

PARÁGRAFO SÉTIMO – A cada 5 (cinco) anos, logo após a homologação da licitação a ser realizada para o período seguinte, será elaborado novo estudo específico de precificação do objeto do presente contrato, levando em consideração os preços resultantes da referida licitação, a fim de que os preços permaneçam compatíveis com o valor de mercado”, nos termos do art. 65, II, “d”, da Lei 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO OITAVO: - Na ausência de acordo quanto à efetivação da revisão, poderá a administração redirecionar os benefícios pagos pelo contratado que não entabulou acordo para os demais contratados, de modo a assegurar que a ordem de preferência estabelecida no item 7.11 do Edital do Pregão Presencial nº 16/2019, reflita as propostas mais vantajosas para a Administração, nos termos do art. 3º da Lei 8.666/1993 ou, em caso de manifesta desvantajosidade para a Administração na manutenção dos preços praticados, promover a rescisão do contrato, nos termos do art. 78, I, da mesma Lei 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO NONO – Quando houver revisão dos preços, a cada 5 (cinco) anos, o marco inicial, para fins dos reajustes subsequentes, passa a ser o mês da revisão.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Os reajustes serão realizados por apostila.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA

Fica dispensada a prestação de garantia de que trata o art. 56 da Lei nº 8.666/93, tendo em vista a natureza do objeto contratado.

CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

O regime de execução dos serviços a serem executados pelas CONTRATADAS e a fiscalização pelo CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DAS CONTRATADAS

As obrigações do CONTRATANTE e das CONTRATADAS são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - RESCISÃO

O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

II - amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se às CONTRATADAS o direito à prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO – AS CONTRATADAS reconhecem os direitos do CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido por:

- I - Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- II - Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- III - Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - VEDAÇÕES

É vedado às CONTRATADAS:

- I - Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- II - Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei e nos casos de falta de repasse dos recursos necessários ao pagamento de benefícios, objeto do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PUBLICAÇÃO

Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Brasília-DF, 25 de novembro de 2019.

HELDER CALADO DE ARAÚJO
Diretor de Gestão de Pessoas e Administração

8



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

CONTRATADAS:

REPRESENTANTES:

ITAU	
CREFISA	
BMG	
BANESTES	
BANPARÁ	
BANCOPAN	
SEGURO	
SANTANDER	
BB	
BANCO INTER	
SICREDI	
C6	
DAYCOVAL	
ORIGINAL	
BRADESCO	
MERCANTIL	
BANESE	
BANRISUL	
BRB	
AGIBANK	
BANCOOB	
CEF	
BANCO SAFRA	

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

ANEXO I DO CONTRATO Nº 47/2019

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E PAGAMENTO
DE BENEFÍCIOS FIRMADO ENTRE O INSS/REDE BANCÁRIA

Processo nº 35000.001234/2019-77

PADRÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

I - ABERTURA DA REDE DE ATENDIMENTO

A Contratada compromete-se a:

- 1) Quando necessário e a critério da CONTRATADA, antecipar em até 2 (duas) horas a abertura da agência, para o atendimento exclusivo dos beneficiários do INSS, afixando ainda, cartaz indicando o horário de abertura da Agência;
- 2) Alocar número de caixas e/ou terminais de auto-atendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos a realizar no período previsto, afim de que o tempo médio para o atendimento dos segurados seja mantido dentro do estabelecido pela legislação municipal vigente e onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;
- 3) Dar a opção ao segurado para sacar seu benefício, onde desejar, ou seja, no caixa , nas salas de auto-atendimento ou nos correspondentes bancários;
- 4) Acompanhar o fluxo do atendimento pelas gerências visando sua agilização;
- 5) Suprir todas as agências, postos e correspondentes bancários de numerários, com antecedência, a fim de evitar atrasos e interrupções no pagamento dos segurados.

II - CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS (AGÊNCIAS)

Excepcionalmente, a **CONTRATADA** poderá centralizar o pagamento de benefícios em determinada agência, desde que o **CONTRATANTE** dê a sua anuência formal e sejam atendidos os seguintes itens:

- a) manutenção do padrão de qualidade de atendimento;
- b) área física que permita a livre circulação e espaço adequado aos segurados;
- c) respeitar o limite máximo de benefícios no período mensal de pagamentos acordado entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

III - CENTRALIZAÇÃO INTERBANCÁRIA - POSTO ESPECIAL DE ATENDIMENTO
AOS BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O **CONTRATANTE**, no intuito da melhoria do atendimento aos segurados da Previdência Social, admite que seja implantado "POOL", participando desde o início de sua concepção, condicionado às agências da mesma microrregião, desde que possua área física que permita a livre circulação e acomodações adequadas aos segurados, inclusive disponibilizando



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

assentos, sanitários, bebedouros e etc, respeitados os itens constantes nos títulos “ABERTURA DE AGÊNCIAS” e “CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS”.

Observação: - A manutenção do “**POOL**” poderá ser revista em conjunto com a **CONTRATADA**, caso não seja constatada a melhoria de atendimento aos segurados da Previdência Social.

IV - PADRÃO DE QUALIDADE

1 - Para que sejam mantidos os padrões de qualidade do atendimento bancário aos beneficiários da Previdência, o **CONTRATANTE** adota o formulário de “**NOTIFICAÇÃO**” que será apresentado à Centralizadora Estadual da **CONTRATADA**, quando da ocorrência de inobservância por parte da rede de atendimento, dos itens constantes dos títulos I, II e III.

2 - A “**NOTIFICAÇÃO**” somente será emitida após apreciação do caso concreto pelo representante do **CONTRATANTE**, credenciado para esse fim, mediante Portaria da autoridade competente em cada Órgão Descentralizado.

3 - No caso de reincidência comprovada de inobservância já notificada, caberá à **CONTRATADA** apresentar recursos no prazo de 15 dias da data do recebimento da Notificação de reincidência, ao Gerente Executivo do INSS.

4 - A reincidência somente estará caracterizada quando ocorrida em competência imediatamente posterior ao fato gerador, e poderá acarretar para a agência infratora sanções estabelecidas no instrumento contratual a critério do **CONTRATANTE**, resguardado o direito de defesa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

V – MODELO DE NOTIFICAÇÃO

NOTIFICAÇÃO

BANCO:

AGÊNCIA:

ENDEREÇO:

CÓDIGO SINÔNIMO:

UF:

Notificamos esse estabelecimento quanto à inobservância da Cláusula __ do Contrato _____, firmado com o INSS para pagamento de Benefícios da Previdência Social.

() Serviço de pagamento de benefícios executados exclusivamente em sala de auto-atendimento, durante o expediente normal da agência.

() Órgão Pagador centralizador de pagamentos de benefícios ou “POOL” com área física limitada, não permitindo a livre circulação e a acomodação adequada dos segurados dentro das instalações, em razão da quantidade de segurados atendidos.

() Órgão Pagador não se supriu de numerário com a antecedência mínima necessária, atrasando ou interrompendo o pagamento dos benefícios.

() Serviço de pagamento de benefícios executados em local inadequado às características da clientela previdenciária (garagem /estacionamento/ subsolo/guichês externos/andares superiores de difícil acesso).

() Órgão Pagador não cumpre o prazo de atendimento estabelecido pela legislação vigente.

() Órgão Pagador mudou de endereço e não comunicou ao INSS;

() Existência de fila externa de segurados à porta da agência, após o início do expediente bancário normal.

() Desconhecimento, por parte do responsável pelo atendimento, dos procedimentos estabelecidos pelo INSS.

() Órgão Pagador condiciona o pagamento do segurado a abertura de conta corrente e/ou aquisição de pacotes de serviços (seguros, cartão de crédito, empréstimos e outros)

() Não observância do cronograma de pagamentos estabelecido pela Previdência.

Representante do INSS / Matrícula

Recebi, em __/__/__.

Carimbo da Agência com identificação de assinatura da Gerência

Anexo II do Contrato n° 47/2019

TABELA DE ORDEM DE PREFERÊNCIA POR LOTE

CLASSIFICAÇÃO GERAL

Ordem de Preferência:		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º
Lote 1	Matriz Bancária	069	121	389	341	237	033	104	037	081	422	623	001	318	212
	Preço Unitário	20,21	20,20	19,14	19,05	17,50	13,40	6,59	4,92	3,46	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45
Lote 2	Matriz Bancária	318	389	081	341	237	104	069	121	033	001	707	623	212	748
	Preço Unitário	31,55	31,51	8,52	8,22	8,11	7,30	4,00	1,99	1,02	0,44	0,34	0,34	0,34	0,34
Lote 3	Matriz Bancária	389	033	341	081	069	237	104	121	001	070	422	212	077	318
	Preço Unitário	14,56	14,55	13,98	10,58	7,01	2,67	2,51	2,41	0,81	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80
Lote 4	Matriz Bancária	389	341	033	069	081	237	001	104	121	041	212	336	070	756
	Preço Unitário	28,74	28,73	28,69	25,00	24,42	24,41	19,04	16,34	10,01	5,46	5,46	5,45	5,45	5,45
Lote 5	Matriz Bancária	389	341	069	237	033	081	104	121	001	422	756	070	047	212
	Preço Unitário	51,71	51,70	50,11	49,99	38,31	28,32	11,56	11,45	9,17	9,16	9,16	9,16	9,16	9,16
Lote 6	Matriz Bancária	389	069	341	081	237	033	104	121	212	001	318	336	422	623
	Preço Unitário	40,11	40,10	26,22	20,51	20,32	15,04	12,43	12,42	9,97	9,96	9,94	9,94	9,94	9,94
Lote 7	Matriz Bancária	069	121	237	341	081	389	104	001	033	041	021	623	748	422
	Preço Unitário	65,50	65,00	61,17	61,02	25,21	24,27	14,96	12,01	12,00	10,98	10,97	10,97	10,97	10,97
Lote 8	Matriz Bancária	389	237	341	069	033	121	081	104	001	707	070	623	077	422
	Preço Unitário	58,68	58,67	58,62	25,00	16,01	12,43	9,99	9,98	9,97	9,95	9,95	9,95	9,95	9,95
Lote 9	Matriz Bancária	069	341	237	104	033	121	081	389	001	041	077	318	748	623
	Preço Unitário	30,00	28,01	27,51	19,51	19,01	16,55	15,13	11,64	11,61	11,60	11,59	11,59	11,59	11,59
Lote 10	Matriz Bancária	069	033	341	389	237	081	104	121	212	077	318	707	748	001
	Preço Unitário	52,32	52,31	52,06	35,51	23,99	15,01	13,70	13,68	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90
Lote 11	Matriz Bancária	389	341	033	237	069	121	081	104	001	336	748	077	756	318
	Preço Unitário	26,11	26,10	25,72	11,00	7,45	7,43	5,35	5,34	5,33	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32
Lote 12	Matriz Bancária	389	033	341	237	121	081	104	069	001	077	707	756	318	070
	Preço Unitário	49,53	49,52	49,48	38,03	10,51	8,02	8,01	8,00	7,85	7,84	7,84	7,84	7,84	7,84
Lote 13	Matriz Bancária	121	041	341	237	081	104	389	033	707	318	748	001	756	077
	Preço Unitário	45,02	45,01	36,57	30,12	18,04	18,01	15,14	13,85	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02
Lote 14	Matriz Bancária	121	041	081	341	389	237	033	104	707	069	422	070	047	318

	Preço Unitário	45,02	45,01	8,49	8,46	8,38	8,35	8,27	7,40	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11
Lote 15	Matriz Bancária	069	389	033	341	081	237	121	104	318	077	756	623	047	707	707
	Preço Unitário	40,10	40,00	25,51	22,53	15,02	14,53	14,46	13,61	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58
Lote 16	Matriz Bancária	389	033	341	069	237	104	121	081	077	318	047	001	748	336	336
	Preço Unitário	12,14	12,13	12,01	12,00	11,01	10,50	6,00	4,35	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29
Lote 17	Matriz Bancária	033	341	389	237	081	104	121	041	336	707	422	748	070	047	047
	Preço Unitário	51,26	51,25	34,52	25,01	14,79	14,78	14,76	12,85	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84
Lote 18	Matriz Bancária	033	341	237	069	389	121	081	104	041	047	756	318	707	077	077
	Preço Unitário	30,06	30,05	28,01	27,00	26,03	13,68	11,28	11,27	11,26	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25
Lote 19	Matriz Bancária	069	389	033	341	237	081	121	104	336	077	756	047	318	748	748
	Preço Unitário	41,00	40,96	33,32	32,52	23,51	17,01	10,47	8,39	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38
Lote 20	Matriz Bancária	033	341	237	104	121	389	081	756	069	318	748	021	212	336	336
	Preço Unitário	22,01	22,00	14,35	14,00	11,66	9,30	9,26	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25
Lote 21	Matriz Bancária	069	389	033	341	237	081	104	121	001	318	047	077	748	707	707
	Preço Unitário	16,00	15,51	15,02	13,02	7,51	7,06	6,54	6,52	4,67	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66
Lote 22	Matriz Bancária	069	341	033	237	037	104	081	389	121	070	336	212	001	707	707
	Preço Unitário	16,12	16,11	16,07	12,60	11,51	11,03	9,52	7,62	4,56	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26
Lote 23	Matriz Bancária	341	033	069	081	237	104	121	389	623	318	422	748	070	001	001
	Preço Unitário	20,00	19,01	15,60	13,06	10,33	2,55	2,54	1,87	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82
Lote 24	Matriz Bancária	069	389	081	033	341	237	121	104	070	756,00	077	212	318	001	001
	Preço Unitário	15,00	14,52	14,51	13,03	12,52	12,01	9,41	7,59	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53
Lote 25	Matriz Bancária	121	081	033	069	341	237	104	389	336	748	756	422	318	212	212
	Preço Unitário	10,50	10,41	5,52	5,00	4,53	4,04	2,88	2,87	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82
Lote 26	Matriz Bancária	069	081	341	033	237	121	104	389	077	336	623	756	707	212	212
	Preço Unitário	14,00	13,98	10,51	9,51	8,03	8,01	6,50	2,53	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48

Anexo II do Contrato n° 47/2019
TABELA DE ORDEM DE PREFERÊNCIA POR LOTE

Ordem de Preferência:		15º	16º	17º	18º	19º	20º	21º	22º	23º
Lote 1	Matriz Bancária	336	077	070	047	748	707	756	021	041
	Preço Unitário	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	-	-
Lote 2	Matriz Bancária	070	077	422	756	336	047	021	041	037
	Preço Unitário	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	-	-	-
Lote 3	Matriz Bancária	047	623	756	748	336	707	041	037	021
	Preço Unitário	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	-	-	-
Lote 4	Matriz Bancária	748	077	623	318	047	422	707	037	021
	Preço Unitário	5,45	5,45	5,45	5,45	5,45	5,45	5,45	-	-
Lote 5	Matriz Bancária	707	336	748	077	623	318	041	037	021
	Preço Unitário	9,16	9,16	9,16	9,16	9,16	9,16	-	-	-
Lote 6	Matriz Bancária	748	756	070	077	047	707	021	041	037
	Preço Unitário	9,94	9,94	9,94	9,94	9,94	9,94	-	-	-
Lote 7	Matriz Bancária	336	070	707	047	212	318	756	077	037
	Preço Unitário	10,97	10,97	10,97	10,97	10,97	10,97	10,97	10,97	-
Lote 8	Matriz Bancária	212	748	336	756	318	047	041	021	037
	Preço Unitário	9,95	9,95	9,95	9,95	9,95	9,95	-	-	-
Lote 9	Matriz Bancária	756	212	070	422	707	336	047	037	021
	Preço Unitário	11,59	11,59	11,59	11,59	11,59	11,59	11,59	-	-
Lote 10	Matriz Bancária	336	021	422	623	047	756	070	037	041
	Preço Unitário	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90	-	-
Lote 11	Matriz Bancária	422	707	047	212	623	070	037	041	021
	Preço Unitário	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	-	-	-
Lote 12	Matriz Bancária	212	422	623	047	748	336	041	021	037
	Preço Unitário	7,84	7,84	7,84	7,84	7,84	7,84	-	-	-
Lote 13	Matriz Bancária	336	623	069	070	422	047	212	037	021
	Preço Unitário	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02	-	-
Lote 14	Matriz Bancária	748	756	623	077	001	336	212	037	021

	Preço Unitário	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	5,11	-	-
Lote 15	Matriz Bancária	070	422	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	041	021
	Preço Unitário	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	12,58	-	-
Lote 16	Matriz Bancária	422	756	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	041	037
	Preço Unitário	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	4,29	-	-
Lote 17	Matriz Bancária	001	318	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	021	037
	Preço Unitário	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	12,84	-	-
Lote 18	Matriz Bancária	422	212	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	037	021
	Preço Unitário	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	11,25	-	-
Lote 19	Matriz Bancária	212	623	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	041	021
	Preço Unitário	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	8,38	-	-
Lote 20	Matriz Bancária	077	707	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	037	041
	Preço Unitário	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	9,25	-	-
Lote 21	Matriz Bancária	756	422	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	037	041
	Preço Unitário	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	4,66	-	-
Lote 22	Matriz Bancária	623	318	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	041	021
	Preço Unitário	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	3,26	-	-
Lote 23	Matriz Bancária	212	756	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	041	037
	Preço Unitário	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	-	-
Lote 24	Matriz Bancária	422	047	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	041	037
	Preço Unitário	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	7,53	-	-
Lote 25	Matriz Bancária	623	047	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	037	021
	Preço Unitário	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	2,82	-	-
Lote 26	Matriz Bancária	070	001	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	041	037
	Preço Unitário	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	2,48	-	-

9. A presente oferta pública será realizada exclusivamente pelo módulo Ofpub, previsto no Regulamento do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic).

ANDRÉ DE OLIVEIRA AMANTE
Chefe

COMUNICADO Nº 34.746, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2019

Divulga as condições de oferta pública para a realização de operações de swap para fins de rolagem do vencimento de 2/1/2020.

O Banco Central do Brasil, tendo em vista o disposto na Resolução 2.939 e na Circular 3.099, ambas de 26 de março de 2002, torna público que, das 11h30 às 11h40 do dia 26 de novembro de 2019, acolherá propostas das instituições financeiras participantes do módulo Oferta Pública (Ofpub) para a realização de operações de swap a serem registradas na B3 - Brasil, Bolsa, Balcão S.A., nos termos do "Contrato de Swap Cambial com Ajuste Periódico Baseado em Operações Compromissadas de Um Dia - SCS" daquela bolsa, com as seguintes características:

Data de Início	Data de Vencimento	Posição assumida pelo Banco Central	Posição assumida pelas inst. financeiras	Quantidade de contratos
2/1/2020	1/6/2020	compradora	vendedora	até 15.700 - R1
2/1/2020	1/10/2020	compradora	vendedora	até 15.700 - R1

2. O valor "R" de ajuste da quantidade objeto desta oferta pública, conforme disposto no parágrafo anterior, corresponde à quantidade de contratos SCS vendida pelo Banco Central do Brasil em ofertas públicas realizadas na mesma data desta oferta, até o horário das 11h30.

3. No caso de "R" maior ou igual a 15.200 contratos, a presente oferta fica automaticamente cancelada e o valor resultante de (15.700 - R) será adicionado à quantidade ofertada no leilão de swap tradicional a ser realizado no dia subsequente.

4. Os contratos aceitos serão distribuídos, a critério do Banco Central do Brasil, entre os vencimentos mencionados no parágrafo primeiro.

5. Na formulação das propostas, limitadas a cinco por instituição, deverão ser informadas a quantidade de contratos e a respectiva taxa de juros representativa de cupom cambial, expressa como taxa linear anual, base 360 dias corridos, com três casas decimais.

6. Na apuração da presente oferta pública será utilizado o critério de preço único, acatando-se todas as propostas com taxa igual ou inferior à taxa máxima aceita pelo Banco Central do Brasil, a qual será aplicada a todas as propostas vencedoras.

7. O resultado desta oferta pública será divulgado em 26/11/2019 a partir das 11h50.

8. Após a divulgação do resultado, o Banco Central do Brasil enviará à B3 a relação das instituições contempladas, a quantidade de contratos aceita para cada uma e a taxa de juros apurada no leilão.

9. Conforme previsto em ofício-circular da B3, as instituições que tiverem suas propostas aceitas deverão eleger uma corretora associada àquela bolsa para que proceda ao pré-registro das operações de swap de que se trata.

10. As pessoas físicas e as demais pessoas jurídicas poderão participar da oferta de que trata este comunicado, por intermédio das instituições referidas no parágrafo primeiro.

11. A presente oferta pública será realizada exclusivamente pelo módulo Ofpub, previsto no Regulamento do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic).

ANDRÉ DE OLIVEIRA AMANTE
Chefe

COMUNICADO Nº 34.747, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2019

Divulga condições para a realização de operações compromissadas com instituições financeiras participantes do módulo Oferta Pública (Ofpub).

O Banco Central do Brasil, com base no disposto no artigo 10, inciso XII, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e no art. 1º da Circular nº 2.884, de 6 de maio de 1999, torna público que, das 12h às 12h30 do dia 26 de novembro de 2019, acolherá propostas das instituições financeiras participantes do módulo Ofpub para a realização de operações de venda de títulos públicos com compromisso de revenda assumido pela instituição financeira compradora, admitida a livre movimentação dos títulos, com as seguintes características:

I - títulos:
a) Letras do Tesouro Nacional (LTN): vencimentos em 19/7/2020, 19/10/2020, 19/4/2021, 19/7/2021, 19/10/2021, 19/1/2022, 19/7/2022 e 19/7/2023;

b) Notas do Tesouro Nacional, Série B (NTN-B): vencimentos em 15/8/2020, 15/5/2021, 15/8/2021, 15/5/2022, 15/8/2022, 15/5/2023, 15/8/2023, 15/5/2024, 15/8/2024, 15/5/2025, 15/8/2025, 15/5/2026, 15/8/2026, 15/5/2027, 15/8/2027, 15/5/2028, 15/8/2028, 15/5/2029, 15/8/2029, 15/5/2030, 15/8/2030, 15/5/2031, 15/8/2031, 15/5/2032, 15/8/2032, 15/5/2033, 15/8/2033, 15/5/2034, 15/8/2034, 15/5/2035, 15/8/2035, 15/5/2036, 15/8/2036, 15/5/2037, 15/8/2037, 15/5/2038, 15/8/2038, 15/5/2039, 15/8/2039, 15/5/2040, 15/8/2040, 15/5/2041, 15/8/2041, 15/5/2042, 15/8/2042, 15/5/2043, 15/8/2043, 15/5/2044, 15/8/2044, 15/5/2045, 15/8/2045, 15/5/2046, 15/8/2046, 15/5/2047, 15/8/2047, 15/5/2048, 15/8/2048, 15/5/2049, 15/8/2049, 15/5/2050, 15/8/2050, 15/5/2051, 15/8/2051, 15/5/2052, 15/8/2052, 15/5/2053, 15/8/2053, 15/5/2054, 15/8/2054, 15/5/2055, 15/8/2055, 15/5/2056, 15/8/2056, 15/5/2057, 15/8/2057, 15/5/2058, 15/8/2058, 15/5/2059, 15/8/2059, 15/5/2060, 15/8/2060, 15/5/2061, 15/8/2061, 15/5/2062, 15/8/2062, 15/5/2063, 15/8/2063, 15/5/2064, 15/8/2064, 15/5/2065, 15/8/2065, 15/5/2066, 15/8/2066, 15/5/2067, 15/8/2067, 15/5/2068, 15/8/2068, 15/5/2069, 15/8/2069, 15/5/2070, 15/8/2070, 15/5/2071, 15/8/2071, 15/5/2072, 15/8/2072, 15/5/2073, 15/8/2073, 15/5/2074, 15/8/2074, 15/5/2075, 15/8/2075, 15/5/2076, 15/8/2076, 15/5/2077, 15/8/2077, 15/5/2078, 15/8/2078, 15/5/2079, 15/8/2079, 15/5/2080, 15/8/2080, 15/5/2081, 15/8/2081, 15/5/2082, 15/8/2082, 15/5/2083, 15/8/2083, 15/5/2084, 15/8/2084, 15/5/2085, 15/8/2085, 15/5/2086, 15/8/2086, 15/5/2087, 15/8/2087, 15/5/2088, 15/8/2088, 15/5/2089, 15/8/2089, 15/5/2090, 15/8/2090, 15/5/2091, 15/8/2091, 15/5/2092, 15/8/2092, 15/5/2093, 15/8/2093, 15/5/2094, 15/8/2094, 15/5/2095, 15/8/2095, 15/5/2096, 15/8/2096, 15/5/2097, 15/8/2097, 15/5/2098, 15/8/2098, 15/5/2099, 15/8/2099, 15/5/2100, 15/8/2100, 15/5/2101, 15/8/2101, 15/5/2102, 15/8/2102, 15/5/2103, 15/8/2103, 15/5/2104, 15/8/2104, 15/5/2105, 15/8/2105, 15/5/2106, 15/8/2106, 15/5/2107, 15/8/2107, 15/5/2108, 15/8/2108, 15/5/2109, 15/8/2109, 15/5/2110, 15/8/2110, 15/5/2111, 15/8/2111, 15/5/2112, 15/8/2112, 15/5/2113, 15/8/2113, 15/5/2114, 15/8/2114, 15/5/2115, 15/8/2115, 15/5/2116, 15/8/2116, 15/5/2117, 15/8/2117, 15/5/2118, 15/8/2118, 15/5/2119, 15/8/2119, 15/5/2120, 15/8/2120, 15/5/2121, 15/8/2121, 15/5/2122, 15/8/2122, 15/5/2123, 15/8/2123, 15/5/2124, 15/8/2124, 15/5/2125, 15/8/2125, 15/5/2126, 15/8/2126, 15/5/2127, 15/8/2127, 15/5/2128, 15/8/2128, 15/5/2129, 15/8/2129, 15/5/2130, 15/8/2130, 15/5/2131, 15/8/2131, 15/5/2132, 15/8/2132, 15/5/2133, 15/8/2133, 15/5/2134, 15/8/2134, 15/5/2135, 15/8/2135, 15/5/2136, 15/8/2136, 15/5/2137, 15/8/2137, 15/5/2138, 15/8/2138, 15/5/2139, 15/8/2139, 15/5/2140, 15/8/2140, 15/5/2141, 15/8/2141, 15/5/2142, 15/8/2142, 15/5/2143, 15/8/2143, 15/5/2144, 15/8/2144, 15/5/2145, 15/8/2145, 15/5/2146, 15/8/2146, 15/5/2147, 15/8/2147, 15/5/2148, 15/8/2148, 15/5/2149, 15/8/2149, 15/5/2150, 15/8/2150, 15/5/2151, 15/8/2151, 15/5/2152, 15/8/2152, 15/5/2153, 15/8/2153, 15/5/2154, 15/8/2154, 15/5/2155, 15/8/2155, 15/5/2156, 15/8/2156, 15/5/2157, 15/8/2157, 15/5/2158, 15/8/2158, 15/5/2159, 15/8/2159, 15/5/2160, 15/8/2160, 15/5/2161, 15/8/2161, 15/5/2162, 15/8/2162, 15/5/2163, 15/8/2163, 15/5/2164, 15/8/2164, 15/5/2165, 15/8/2165, 15/5/2166, 15/8/2166, 15/5/2167, 15/8/2167, 15/5/2168, 15/8/2168, 15/5/2169, 15/8/2169, 15/5/2170, 15/8/2170, 15/5/2171, 15/8/2171, 15/5/2172, 15/8/2172, 15/5/2173, 15/8/2173, 15/5/2174, 15/8/2174, 15/5/2175, 15/8/2175, 15/5/2176, 15/8/2176, 15/5/2177, 15/8/2177, 15/5/2178, 15/8/2178, 15/5/2179, 15/8/2179, 15/5/2180, 15/8/2180, 15/5/2181, 15/8/2181, 15/5/2182, 15/8/2182, 15/5/2183, 15/8/2183, 15/5/2184, 15/8/2184, 15/5/2185, 15/8/2185, 15/5/2186, 15/8/2186, 15/5/2187, 15/8/2187, 15/5/2188, 15/8/2188, 15/5/2189, 15/8/2189, 15/5/2190, 15/8/2190, 15/5/2191, 15/8/2191, 15/5/2192, 15/8/2192, 15/5/2193, 15/8/2193, 15/5/2194, 15/8/2194, 15/5/2195, 15/8/2195, 15/5/2196, 15/8/2196, 15/5/2197, 15/8/2197, 15/5/2198, 15/8/2198, 15/5/2199, 15/8/2199, 15/5/2200, 15/8/2200, 15/5/2201, 15/8/2201, 15/5/2202, 15/8/2202, 15/5/2203, 15/8/2203, 15/5/2204, 15/8/2204, 15/5/2205, 15/8/2205, 15/5/2206, 15/8/2206, 15/5/2207, 15/8/2207, 15/5/2208, 15/8/2208, 15/5/2209, 15/8/2209, 15/5/2210, 15/8/2210, 15/5/2211, 15/8/2211, 15/5/2212, 15/8/2212, 15/5/2213, 15/8/2213, 15/5/2214, 15/8/2214, 15/5/2215, 15/8/2215, 15/5/2216, 15/8/2216, 15/5/2217, 15/8/2217, 15/5/2218, 15/8/2218, 15/5/2219, 15/8/2219, 15/5/2220, 15/8/2220, 15/5/2221, 15/8/2221, 15/5/2222, 15/8/2222, 15/5/2223, 15/8/2223, 15/5/2224, 15/8/2224, 15/5/2225, 15/8/2225, 15/5/2226, 15/8/2226, 15/5/2227, 15/8/2227, 15/5/2228, 15/8/2228, 15/5/2229, 15/8/2229, 15/5/2230, 15/8/2230, 15/5/2231, 15/8/2231, 15/5/2232, 15/8/2232, 15/5/2233, 15/8/2233, 15/5/2234, 15/8/2234, 15/5/2235, 15/8/2235, 15/5/2236, 15/8/2236, 15/5/2237, 15/8/2237, 15/5/2238, 15/8/2238, 15/5/2239, 15/8/2239, 15/5/2240, 15/8/2240, 15/5/2241, 15/8/2241, 15/5/2242, 15/8/2242, 15/5/2243, 15/8/2243, 15/5/2244, 15/8/2244, 15/5/2245, 15/8/2245, 15/5/2246, 15/8/2246, 15/5/2247, 15/8/2247, 15/5/2248, 15/8/2248, 15/5/2249, 15/8/2249, 15/5/2250, 15/8/2250, 15/5/2251, 15/8/2251, 15/5/2252, 15/8/2252, 15/5/2253, 15/8/2253, 15/5/2254, 15/8/2254, 15/5/2255, 15/8/2255, 15/5/2256, 15/8/2256, 15/5/2257, 15/8/2257, 15/5/2258, 15/8/2258, 15/5/2259, 15/8/2259, 15/5/2260, 15/8/2260, 15/5/2261, 15/8/2261, 15/5/2262, 15/8/2262, 15/5/2263, 15/8/2263, 15/5/2264, 15/8/2264, 15/5/2265, 15/8/2265, 15/5/2266, 15/8/2266, 15/5/2267, 15/8/2267, 15/5/2268, 15/8/2268, 15/5/2269, 15/8/2269, 15/5/2270, 15/8/2270, 15/5/2271, 15/8/2271, 15/5/2272, 15/8/2272, 15/5/2273, 15/8/2273, 15/5/2274, 15/8/2274, 15/5/2275, 15/8/2275, 15/5/2276, 15/8/2276, 15/5/2277, 15/8/2277, 15/5/2278, 15/8/2278, 15/5/2279, 15/8/2279, 15/5/2280, 15/8/2280, 15/5/2281, 15/8/2281, 15/5/2282, 15/8/2282, 15/5/2283, 15/8/2283, 15/5/2284, 15/8/2284, 15/5/2285, 15/8/2285, 15/5/2286, 15/8/2286, 15/5/2287, 15/8/2287, 15/5/2288, 15/8/2288, 15/5/2289, 15/8/2289, 15/5/2290, 15/8/2290, 15/5/2291, 15/8/2291, 15/5/2292, 15/8/2292, 15/5/2293, 15/8/2293, 15/5/2294, 15/8/2294, 15/5/2295, 15/8/2295, 15/5/2296, 15/8/2296, 15/5/2297, 15/8/2297, 15/5/2298, 15/8/2298, 15/5/2299, 15/8/2299, 15/5/2300, 15/8/2300, 15/5/2301, 15/8/2301, 15/5/2302, 15/8/2302, 15/5/2303, 15/8/2303, 15/5/2304, 15/8/2304, 15/5/2305, 15/8/2305, 15/5/2306, 15/8/2306, 15/5/2307, 15/8/2307, 15/5/2308, 15/8/2308, 15/5/2309, 15/8/2309, 15/5/2310, 15/8/2310, 15/5/2311, 15/8/2311, 15/5/2312, 15/8/2312, 15/5/2313, 15/8/2313, 15/5/2314, 15/8/2314, 15/5/2315, 15/8/2315, 15/5/2316, 15/8/2316, 15/5/2317, 15/8/2317, 15/5/2318, 15/8/2318, 15/5/2319, 15/8/2319, 15/5/2320, 15/8/2320, 15/5/2321, 15/8/2321, 15/5/2322, 15/8/2322, 15/5/2323, 15/8/2323, 15/5/2324, 15/8/2324, 15/5/2325, 15/8/2325, 15/5/2326, 15/8/2326, 15/5/2327, 15/8/2327, 15/5/2328, 15/8/2328, 15/5/2329, 15/8/2329, 15/5/2330, 15/8/2330, 15/5/2331, 15/8/2331, 15/5/2332, 15/8/2332, 15/5/2333, 15/8/2333, 15/5/2334, 15/8/2334, 15/5/2335, 15/8/2335, 15/5/2336, 15/8/2336, 15/5/2337, 15/8/2337, 15/5/2338, 15/8/2338, 15/5/2339, 15/8/2339, 15/5/2340, 15/8/2340, 15/5/2341, 15/8/2341, 15/5/2342, 15/8/2342, 15/5/2343, 15/8/2343, 15/5/2344, 15/8/2344, 15/5/2345, 15/8/2345, 15/5/2346, 15/8/2346, 15/5/2347, 15/8/2347, 15/5/2348, 15/8/2348, 15/5/2349, 15/8/2349, 15/5/2350, 15/8/2350, 15/5/2351, 15/8/2351, 15/5/2352, 15/8/2352, 15/5/2353, 15/8/2353, 15/5/2354, 15/8/2354, 15/5/2355, 15/8/2355, 15/5/2356, 15/8/2356, 15/5/2357, 15/8/2357, 15/5/2358, 15/8/2358, 15/5/2359, 15/8/2359, 15/5/2360, 15/8/2360, 15/5/2361, 15/8/2361, 15/5/2362, 15/8/2362, 15/5/2363, 15/8/2363, 15/5/2364, 15/8/2364, 15/5/2365, 15/8/2365, 15/5/2366, 15/8/2366, 15/5/2367, 15/8/2367, 15/5/2368, 15/8/2368, 15/5/2369, 15/8/2369, 15/5/2370, 15/8/2370, 15/5/2371, 15/8/2371, 15/5/2372, 15/8/2372, 15/5/2373, 15/8/2373, 15/5/2374, 15/8/2374, 15/5/2375, 15/8/2375, 15/5/2376, 15/8/2376, 15/5/2377, 15/8/2377, 15/5/2378, 15/8/2378, 15/5/2379, 15/8/2379, 15/5/2380, 15/8/2380, 15/5/2381, 15/8/2381, 15/5/2382, 15/8/2382, 15/5/2383, 15/8/2383, 15/5/2384, 15/8/2384, 15/5/2385, 15/8/2385, 15/5/2386, 15/8/2386, 15/5/2387, 15/8/2387, 15/5/2388, 15/8/2388, 15/5/2389, 15/8/2389, 15/5/2390, 15/8/2390, 15/5/2391, 15/8/2391, 15/5/2392, 15/8/2392, 15/5/2393, 15/8/2393, 15/5/2394, 15/8/2394, 15/5/2395, 15/8/2395, 15/5/2396, 15/8/2396, 15/5/2397, 15/8/2397, 15/5/2398, 15/8/2398, 15/5/2399, 15/8/2399, 15/5/2400, 15/8/2400, 15/5/2401, 15/8/2401, 15/5/2402, 15/8/2402, 15/5/2403, 15/8/2403, 15/5/2404, 15/8/2404, 15/5/2405, 15/8/2405, 15/5/2406, 15/8/2406, 15/5/2407, 15/8/2407, 15/5/2408, 15/8/2408, 15/5/2409, 15/8/2409, 15/5/2410, 15/8/2410, 15/5/2411, 15/8/2411, 15/5/2412, 15/8/2412, 15/5/2413, 15/8/2413, 15/5/2414, 15/8/2414, 15/5/2415, 15/8/2415, 15/5/2416, 15/8/2416, 15/5/2417, 15/8/2417, 15/5/2418, 15/8/2418, 15/5/2419, 15/8/2419, 15/5/2420, 15/8/2420, 15/5/2421, 15/8/2421, 15/5/2422, 15/8/2422, 15/5/2423, 15/8/2423, 15/5/2424, 15/8/2424, 15/5/2425, 15/8/2425, 15/5/2426, 15/8/2426, 15/5/2427, 15/8/2427, 15/5/2428, 15/8/2428, 15/5/2429, 15/8/2429, 15/5/2430, 15/8/2430, 15/5/2431, 15/8/2431, 15/5/2432, 15/8/2432, 15/5/2433, 15/8/2433, 15/5/2434, 15/8/2434, 15/5/2435, 15/8/2435, 15/5/2436, 15/8/2436, 15/5/2437, 15/8/2437, 15/5/2438, 15/8/2438, 15/5/2439, 15/8/2439, 15/5/2440, 15/8/2440, 15/5/2441, 15/8/2441, 15/5/2442, 15/8/2442, 15/5/2443, 15/8/2443, 15/5/2444, 15/8/2444, 15/5/2445, 15/8/2445, 15/5/2446, 15/8/2446, 15/5/2447, 15/8/2447, 15/5/2448, 15/8/2448, 15/5/2449, 15/8/2449, 15/5/2450, 15/8/2450, 15/5/2451, 15/8/2451, 15/5/2452, 15/8/2452, 15/5/2453, 15/8/2453, 15/5/2454, 15/8/2454, 15/5/2455, 15/8/2455, 15/5/2456, 15/8/2456, 15/5/2457, 15/8/2457, 15/5/2458, 15/8/2458, 15/5/2459, 15/8/2459, 15/5/2460, 15/8/2460, 15/5/2461, 15/8/2461, 15/5/2462, 15/8/2462, 15/5/2463, 15/8/2463, 15/5/2464, 15/8/2464, 15/5/2465, 15/8/2465, 15/5/2466, 15/8/2466, 15/5/2467, 15/8/2467, 15/5/2468, 15/8/2468, 15/5/2469, 15/8/2469, 15/5/2470, 15/8/2470, 15/5/2471, 15/8/2471, 15/5/2472, 15/8/2472, 15/5/2473, 15/8/2473, 15/5/2474, 15/8/2474, 15/5/2475, 15/8/2475, 15/5/2476, 15/8/2476, 15/5/2477, 15/8/2477, 15/5/2478, 15/8/2478, 15/5/2479, 15/8/2479, 15/5/2480, 15/8/2480, 15/5/2481, 15/8/2481, 15/5/2482, 15/8/2482, 15/5/2483, 15/8/2483, 15/5/2484, 15/8/248



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste Termo de Referência o estabelecimento de ordem de preferência para se contratar instituições bancárias objetivando a prestação de serviços com vistas à efetivação dos pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS, garantida ao beneficiário a faculdade de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição à sua escolha desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS e, ainda, que seja na modalidade de crédito em conta de depósitos.

1.2 O objeto da licitação compreende a prestação dos serviços de pagamento, por até 240 (duzentos e quarenta) meses, dos benefícios concedidos durante os 60 (sessenta) meses iniciais da vigência do contrato.

1.3 Os municípios onde os benefícios são pagos por meio de um único órgão pagador, independente da categoria, bem como os que são pagos no exterior, não integram o objeto da licitação.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação e o procedimento justificam-se:

I) pela impossibilidade desta Autarquia de realizar o pagamento de benefício de forma direta e sem expressivo incremento de despesa;

II) para observar o princípio da universalidade da cobertura prescrito pelo art. 194, p. un., II da Constituição Federal de 1988;

III) pela vantagem decorrente da transferência do pagamento de benefício a instituições bancárias especializadas neste tipo de atividade;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

IV) pela expressiva economia proporcionada pela mencionada especialização;

V) pela abrangência decorrente da já existente capilaridade da rede de atendimento das instituições bancárias;

VI) pela possibilidade de ser ofertada, por meio de licitação, a exploração econômico-financeira ao mercado, da gestão da folha de pagamentos de benefícios administrados pelo INSS, na condição de ativo especial intangível, conforme Acórdão TCU Nº 3.042-P, de 10/12/2008;

VII) para atender às recomendações do Tribunal de Contas da União exaradas nos Acórdãos TCU Nº 721, de 23/04/2008 e Nº 2260, de 21 de agosto de 2013.

3. DEFINIÇÕES

3.1 Lote: Delimitação geográfica de área específica para concessão de benefícios pelo INSS, conforme Anexo VIII. São 26 lotes, cada um composto por microrregiões definidas pelo INSS.

3.2 Microrregião: Área geográfica, de aproximadamente 2 km, que contenha no mínimo um órgão pagador.

3.3 Matriz Bancária: É a identificação da instituição bancária pelo Código do Banco Central (CBC).

3.4 Órgão Pagador: É uma unidade vinculada a uma instituição bancária, que pode ser uma agência, posto ou correspondente bancário.

3.5 Correspondente Bancário: Ambiente físico, com estrutura própria, vinculada exclusivamente a uma instituição financeira, que estão obrigados a realizarem os serviços especificados nas alíneas “f”, “i”, “j”, “o”, “q”, “x”, “al”, “am”, “ao”, “ap”, “aq” e “as” do item 8, inciso III, deste Termo de Referência, bem como o pagamento dos benefícios e que estejam funcionando de acordo com a Resolução do Banco Central do Brasil nº 3.954 de 24 de fevereiro de 2011.

3.6 Agência Pioneira: Único órgão pagador no município.

3.7 Transferência de Benefícios em Bloco (TBB): Ocorre quando há encerramento de um Órgão Pagador ou de uma Agência da Previdência Social.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



3.8 Transferência de Benefícios em Manutenção (TBM): A transferência de benefício que ocorrer, quando houver mudança de endereço com troca de Microrregião e encerramento de agência bancária.

3.9 Ordem de Preferência: É a ordem da classificação de cada instituição financeira participante da licitação em cada lote. O exercício da preferência junto ao INSS dependerá da capilaridade e capacidade de atendimento da instituição na microrregião onde será concedido o novo benefício. Caso essas condições não sejam atendidas em determinada microrregião, o benefício será atribuído à instituição que ofereceu o 2º maior lance e assim sucessivamente, levando em consideração a ordem da classificação específica, atendidas as demais condições para realizar atendimento ao beneficiário.

3.10 Preço Unitário Mensal: É o valor que a instituição financeira se dispõe a pagar mensalmente, para a consecução do serviço do pagamento do benefício em um determinado lote e que servirá, também, para o estabelecimento da ordem de preferência.

3.11 Cartão Magnético: Cartão Magnético para saque do valor do benefício ou utilização na função de débito.

3.12 Conta de depósitos: Conta corrente ou poupança individual, em nome do beneficiário. Somente para os casos de benefícios com representante legal, será admitida conta conjunta entre o titular e o curador/tutor.

3.13 Pagamento Alternativo de Benefícios (PAB): Meio de pagamento utilizado em caráter eventual, com objetivo de evitar a descontinuidade dos pagamentos periódicos, em situações diversas. Os benefícios de prestação única também são emitidos por meio de PAB.

3.14 Notificações: Entrega ao beneficiário, seu representante legal ou procurador da notificação definida pelo INSS (convocação, defesa, recurso, exigência, cobrança, etc.).

3.15 Instituições Financeiras: Bancos Comerciais, Bancos Múltiplos e Caixas Econômicas Federais.

3.16. Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético: Norma técnica, editada pelo INSS, com a participação das instituições financeiras, operacionalizada pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

sujeita a atualizações periódicas, de observância obrigatória ao longo de toda a vigência contratual, na qual se disciplinam os procedimentos técnicos operacionais inerentes ao pagamento de benefícios. Considerando tratar-se de documento interno, de uso restrito, poderá ser obtido pelo interessado diretamente ou através da associação representativa das instituições financeiras.

4. FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1 Todos os novos benefícios terão o primeiro pagamento efetuado por meio de Cartão Magnético.

4.2 Durante toda a execução do contrato e mesmo após o transcurso de seu prazo de vigência o beneficiário poderá, a qualquer tempo e sem ônus, optar por receber o pagamento de seu benefício em instituição financeira de sua preferência, na modalidade de crédito em conta de depósitos, desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS. O cadastramento da conta de depósitos será de responsabilidade da instituição financeira.

4.3 Neste caso, a instituição indicada pelo beneficiário pagará mensalmente pela obtenção da nova conta o valor unitário registrado para a mesma, na ordem de preferência, e, por consequência, a instituição preterida deixará de pagar o respectivo valor.

4.4 Os novos pagamentos de benefícios serão atribuídos a partir da concessão, ou transferências dos benefícios administrados pelo INSS, que através da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – DATAPREV enviará os registros individualizados para a instituição financeira que oferecer maior preço unitário mensal por lote, observando a data do despacho do benefício (DDB) para correto enquadramento na lista de preferência.

4.5 A prestação dos serviços de pagamento de benefícios previdenciários, objeto deste contrato, poderá ser realizada através de correspondentes bancários, que deverão ser exclusivos para uma única instituição financeira, ficando sua utilização a critério das contratadas, desde que para tanto consinta expressamente o INSS.

4.6 Os pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS serão efetuados pelas instituições financeiras, mensalmente, no período compreendido pelos últimos 5 (cinco)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



dias úteis de cada mês e os 5 (cinco) primeiros dias úteis do mês subsequente, conforme calendário estabelecido pelo INSS.

4.7 O serviço de pagamento abrange o desembolso direto de prestações e outras despesas, de acordo com as especificações contidas no Protocolo de Pagamentos de Benefícios em Meio Magnético.

4.8 Excluem-se do pagamento de benefícios por meio de recibo ou Cartão Magnético as agências bancárias instaladas em empresas, órgãos públicos de quaisquer entes da federação e demais locais que possuam restrição quanto ao acesso pelo público em geral (p. ex., shopping centers, aeroportos, postos de gasolina, agências eletrônicas e agências de negócios).

5. PROVISÃO

Os registros da folha normal de pagamento, denominada “Maciça”, serão provisionados da seguinte forma:

I – Os valores dos benefícios programados do 1º ao 5º dia de pagamentos serão depositados na conta reserva de cada instituição financeira no dia útil anterior à data de pagamento;

II – O somatório dos valores dos benefícios programados do 6º ao 10º dia de pagamentos, de cada instituição financeira, será depositado na conta reserva observando a seguinte regra:

- a) – 50% no dia referente ao 6º dia de pagamento;
- b) – 35% no dia referente ao 7º dia de pagamento e,
- c) – 15% no dia referente ao 8º dia de pagamento.

III – registro da folha normal de pagamento, denominada “Maciça”, para Agências Pioneiras.

a) provisão com quatro dias úteis de antecedência do valor total estimado do 1º ao 5º dia de pagamento;

b) provisão com quatro dias úteis de antecedência do valor total estimado do 6º ao 10º dia de pagamento;

IV - Registros relativos às “Concessões”:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

a) As instituições financeiras serão provisionadas dos valores relativos ao pagamento de benefícios no dia útil anterior ao dia previsto para o pagamento, inclusive os relativos aos créditos especiais diários.

V – Nos casos em que for decretado Estado de Calamidade Publica, os municípios atingidos terão seu provisionamento efetuado no dia útil anterior ao dia previsto para o pagamento.

VI – As provisões serão realizadas por origens orçamentárias na forma definida pela CONTRATANTE e especificadas no Protocolo de Benefícios em Meio Magnético;

6. CONDIÇÕES GERAIS

Poderão participar da presente licitação quaisquer instituições financeiras legalmente constituídas, cujo ramo de atividade guarde pertinência com o objeto da presente licitação, e que apresentarem ao Pregoeiro, em sessão pública, no local, data e hora constantes do edital:

- a) Representante portando quaisquer dos documentos de credenciamento indicados no item 4 do edital, em separado dos envelopes 1 e 2;
- b) Declaração dando ciência de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, em conformidade com o ANEXO V do Edital, em separado dos envelopes 1 e 2;
- c) “PROPOSTA COMERCIAL” - (envelope 1);
- d) “DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO” - (envelope 2).

Não será admitida nesta licitação a participação de instituição financeira:

- Em processo de intervenção, liquidação extrajudicial decretados pelo Banco Central do Brasil;
- Que esteja com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, ou que por esta tenha sido declarada inidônea;
- Que esteja reunida em consórcio;
- Estrangeiras que não funcionem no país.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



7. DESCRIÇÃO DAS OPERAÇÕES

7.1 O Instituto Nacional do Seguro Social passará a atribuir os novos benefícios para os 26 lotes distribuídos em todo o território nacional, onde a instituição financeira que oferecer maior valor unitário mensal pelo pagamento do benefício daquele lote terá a preferência em efetuar os referidos pagamentos.

7.2 Na hipótese de instalação de novas Gerências Executivas serão mantidos os valores originariamente contratados, com observâncias das cláusulas de reajuste.

7.3 A instituição financeira melhor classificada que não estiver presente, ou esgotar a sua capacidade em uma determinada microrregião, perderá a preferência para a melhor classificada subsequente no lote, e assim sucessivamente, até que restabeleça a capacidade de atendimento. Caso na microrregião em questão não exista mais órgão pagador com capacidade para receber novos benefícios, conforme as regras definidas, a atribuição do órgão pagador deverá utilizar como critério de distribuição equitativa entre os OP participantes da microrregião, respeitando a proporcionalidade da capacidade de atendimento de cada um.

7.4 Caso a instituição financeira vencedora venha a restabelecer sua capacidade de atendimento, os novos benefícios voltarão a ser a ela atribuídos a partir deste momento.

7.5 O prazo de vigência do Contrato, para efeito da prestação dos serviços bancários de pagamentos dos benefícios administrados pela Previdência Social, será de até 240 (duzentos e quarenta) meses.

7.6 A consecução dos serviços de pagamentos de novos benefícios ocorrerá nos 60 (sessenta) meses iniciais de vigência do contrato, período em que terá validade a ordem de preferência estabelecida na licitação.

8. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS:

I – OBRIGAÇÕES COMUNS

a) São obrigações comuns das partes deste contrato a busca da eficiência, segurança e maior transparência na prestação dos serviços contratados e a manutenção do padrão de qualidade de atendimento ao beneficiário, conforme estabelecido no Protocolo de Pagamentos de Benefícios em Meio Magnético.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

b) A competência de acerto de contas compreenderá os créditos emitidos no período do primeiro ao último dia de cada mês, tendo este período o mesmo fim de validade e o acerto de contas se dará até o quinto dia útil do mês subsequente ao fim da validade.

c) Se houver provisionamento a maior pelo INSS ou se os pagamentos efetivados corresponderem a um montante cujo valor seja inferior ao provisionado, a instituição financeira restituirá ao INSS a diferença entre o valor provisionado e o efetivamente pago na data prevista, corrigidos pela taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, desde o dia do provisionamento até o dia útil imediatamente anterior, inclusive, ao do efetivo acerto de contas.

d) Se houver atraso ou provisionamento a menor pelo INSS, este ressarcirá à instituição financeira pelo valor correspondente à diferença verificada entre o montante provisionado e o efetivamente pago, corrigido pela Taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, desde o dia do efetivo pagamento pela instituição financeira até o dia útil imediatamente anterior, inclusive, ao do efetivo acerto de contas.

e) O acerto de contas mensal de que trata este tópico será efetuado no prazo estabelecido nas alíneas anteriores, com a transferência dos saldos e respectiva correção decorrente de restituição ou ressarcimento, mediante crédito à Conta Única (subconta INSS) ou à conta “Reservas Bancárias” da CONTRATADA, via Sistema de Transferência de Reservas (STR).

f) Pelo descumprimento do prazo para acerto de contas, previsto no item anterior, o devedor pagará o correspondente a atualização monetária com base na “Taxa Selic”, desde o dia previsto para acerto de contas até o dia da regularização.

II – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

a) Transmitir o arquivo magnético à instituição bancária, contendo os dados cadastrais dos beneficiários por matriz bancária em cada lote, respeitando a ordem de preferência;

b) Transmitir arquivo magnético à instituição bancária contendo o número do benefício e o respectivo tipo de notificação a ser emitida ao titular, procurador ou representante legal;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



c) Controlar a quantidade dos novos benefícios por lote e microrregião com vistas a manter a qualidade do padrão de atendimento estabelecido no Anexo I do Contrato;

d) Garantir o *Float* médio de no mínimo um dia sobre os recursos destinados ao pagamento dos beneficiários, observado o cronograma de pagamentos de benefícios administrados pelo INSS;

e) Responsabilizar-se por eventuais erros, omissões ou imperfeições existentes nos arquivos de créditos enviados pela DATAPREV à instituição bancária pagadora dos benefícios;

f) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

g) Rejeitar, no todo ou em parte, o pagamento executado em desacordo com o contrato, não eximindo a contratada de total responsabilidade quanto à execução do pagamento;

h) Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao cumprimento do contrato;

i) Conferir, vistoriar e aprovar os pagamentos realizados pela CONTRATADA;

j) Atestar o recebimento do objeto contratual;

k) Enviar, mensalmente, às instituições pagadoras, arquivo magnético contendo a quantidade de créditos emitidos por microrregião, e dentro desta, a distribuição por órgão pagador, o que permitirá o controle e a manutenção da distribuição;

l) Manter a faculdade do beneficiário de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição de sua escolha, desde que receba pela modalidade de crédito em conta de depósito em instituição que mantenha contrato com o INSS;

m) Zelar pelo fiel cumprimento do Padrão de Qualidade de Atendimento, parte integrante deste Contrato, de forma que possa minimizar transtornos aos beneficiários;

n) O CONTRATANTE encaminhará às CONTRATADAS os créditos bloqueados dos beneficiários que não realizaram a prova de vida dentro do prazo estipulado, com código específico;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

o) Transmitir arquivo magnético de invalidação das competências enviadas posteriormente à data do óbito do beneficiário, na forma estabelecida no Protocolo de Pagamento de Benefício em Meio Magnético, as quais deverão ser restituídas ao INSS pela instituição financeira caso não tiverem sido retornadas, corrigidas monetariamente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor - INPC, até o limite do saldo em conta ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019.;

p) Enviar arquivo magnético à CONTRATADA com a informação da data de realização da prova de vida junto ao INSS e respectivo desbloqueio dos créditos;

q) Alterar o meio de pagamento do benefício de Cartão Magnético para Conta de Depósitos, em casos excepcionais, a exemplo de determinações judiciais, erros administrativos do INSS ou apurações de irregularidades.

r) Devolver a tarifa referente às competências restituídas no processo de pós-óbito.

III – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS CONTRATADOS:

a) Enviar anualmente, para o INSS, por intermédio da Dataprev, a comprovação de vida de todos os beneficiários, que a realizarem, independentemente da modalidade de pagamento;

b) A instituição financeira deverá efetuar a atualização de endereço dos beneficiários, sem a necessidade de guarda do comprovante, encaminhando a informação à Dataprev, sem incidência de tarifa, na forma definida pelo INSS;

c) Ficará a cargo da instituição pagadora emitir notificação nos exatos termos transmitidos pelo INSS, no primeiro acesso, de forma a confirmar a ciência da respectiva notificação pelo titular do benefício, seu procurador ou representante legal, antes que seja efetuada a transação bancária pretendida, encaminhando a data da ciência ao INSS;

d) Encaminhar ao beneficiário anualmente, até o último dia útil do mês de fevereiro do ano-calendário subsequente, a Declaração de Rendimentos para Imposto de Renda. É facultada à Contratada a disponibilização em meio eletrônico, conforme previsto na Instrução Normativa SRF Nº 698/2006, atualizada pela Instrução Normativa SRF nº 1235/2012, desde que garanta ao beneficiário a opção pelo recebimento via postal;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

e) Disponibilizar solução para viabilizar a autenticação de beneficiários, utilizando as credenciais disponibilizadas pelo próprio banco, a partir da interface do Portal da Previdência Social; aplicando a solução de integração proposta no Anexo "X" do Edital, ou proposta alternativa desenvolvida pelo banco e aprovada pelo INSS, que permita a disponibilização do serviço de autenticação em decorrência do contrato firmado com o INSS, no prazo de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado, por razões técnico-operacionais, a critério das partes;

f) Disponibilizar ao beneficiário em terminal de autoatendimento, gratuitamente, a qualquer tempo, a possibilidade de saque do valor do seu benefício e a emissão da declaração de Rendimentos para Imposto de Renda (relativo aos últimos cinco exercícios) e o Demonstrativo de Crédito de Benefício, permitindo a sua emissão no máximo três vezes por mês relativo aos últimos três meses, sendo facultada a sua disponibilização no canal internet banking e aplicativos;

g) Realizar o controle de pagamento através de Cartão Magnético não movimentado, em prazo estabelecido pela Previdência Social;

h) Emitir gratuitamente, a pedido do beneficiário, a 1ª via do Cartão não transacional que possibilite a caracterização como beneficiário da Previdência Social ou do Benefício Prestação Continuada – BPC;

i) Emitir gratuitamente, cartão magnético transacional para o primeiro pagamento, admitindo-se cartão provisório ou outro meio de pagamento, excepcionalmente quando o arquivo com informações do crédito de concessão for enviado aos bancos em prazo inferior ao contido no Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético.

j) Realizar, na periodicidade definida pelo CONTRATANTE, a prova de vida dos segurados que recebem por crédito em conta de depósitos e cartão magnético, mediante identificação por sistema biométrico em equipamento que disponha dessa tecnologia ou por funcionário da Instituição Financeira, enviando a data dessa identificação para a Dataprev, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefício em Meio Magnético.

k) Preservar o sigilo de todas as informações a que tenha acesso, em decorrência do contrato firmado com o INSS;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

l) Apresentar ao INSS declaração, informando acerca da sua capilaridade e informar quando não possuir ou esgotar a capacidade de atendimento disponível em determinado órgão pagador;

m) Garantir, no interesse do beneficiário, em caso de migração do Cartão Magnético para conta de depósitos o pacote de serviços bancários conforme a Resolução do Conselho Monetário Nacional 3.919, de 25 de novembro de 2010, sendo facultado por opção expressa do beneficiário por outros pacotes;

n) Proceder a alteração do meio de pagamento do benefício de Cartão Magnético para Conta de Depósitos, a pedido do beneficiário ou seu representante legal, conforme estabelecido no Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético;

o) Seguir legislação e cumprir as recomendações quanto ao padrão de qualidade de atendimento e controle de benefícios definidos pelo INSS no anexo I do Contrato, supervisionado pelo CONTRATANTE, sob pena de sanção contratual;

p) Proceder a todas as adaptações de seus softwares necessárias ao aprimoramento e perfeito funcionamento do Sistema de Pagamento de Benefícios, inclusive quanto à fiscalização;

q) Efetuar o pagamento do benefício dentro do prazo da legislação no tempo médio de atendimento vigente na localidade. Onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;

r) Permanecer a instituição financeira com os benefícios atribuídos até a cessação deste, término da vigência contratual ou transferência para outro órgão pagador;

s) Responsabilizar-se, legal, administrativa e tecnicamente pelas etapas do pagamento sob sua responsabilidade, zelando sempre pela integridade e sigilo das transações efetuadas;

t) Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado para o pagamento dos benefícios, quer como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança do INSS. O inadimplemento do CONTRATADO com referência a qualquer dos encargos ora



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

mencionados não será motivo para transferir a responsabilidade ao INSS pelo seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato ou restringir a sua execução;

u) Não transferir à outra instituição financeira, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem autorização prévia e por escrito do INSS;

v) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo INSS, atendendo prontamente a todas as reclamações no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo o prazo ser prorrogado para os casos excepcionais a critério do INSS;

w) Cumprir todas as orientações da CONTRATANTE para o fiel desempenho das atividades específicas;

x) Pagar o benefício de forma individualizada, conforme informação enviada pelo INSS através da Dataprev, ficando a instituição financeira responsável pela fiel execução do pagamento, inclusive quando se tratar de antecipação de renda prevista no Decreto nº 7.223/10;

y) Efetuar os créditos dos benefícios nos exatos termos e valores constantes dos arquivos magnéticos fornecidos pelo INSS, não cabendo à instituição financeira qualquer responsabilidade por eventuais erros, omissões ou imperfeições neles existentes;

z) Enviar à Dataprev as informações de retorno dos créditos de benefícios pagos, não pagos e rejeitados, nos prazos e de acordo com as regras estabelecidas no Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético;

aa) Devolver corrigidos monetariamente os valores provisionados referentes aos benefícios não pagos e invalidados sem retorno. Na rotina de bloqueio de créditos, obedecer aos mesmos critérios para todas as modalidades de pagamento;

ab) Obrigatoriamente, avisar com no mínimo 40 dias de antecedência o encerramento de qualquer órgão pagador, devidamente justificado, permitindo dessa forma que o INSS possa realizar a competente distribuição dos benefícios, pela ordem de preferência estabelecida na licitação, sem qualquer prejuízo para seus segurados aposentados e pensionistas, caso contrário estará obrigado a efetuar o pagamento dos benefícios já emitidos para aquele órgão pagador. Para isso, devem ser observados os seguintes critérios:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ac) serão processadas as exclusões de órgão pagador por ordem de solicitação até atingir o limite de 700.000 (setecentos mil) benefícios a serem transferidos em uma determinada maciça, incluindo os benefícios ativos, suspensos e cessados, ficando para as maciças posteriores os comandos não processados, que extrapolarem o limite indicado. O INSS comunicará aos bancos este fato em até 5 dias úteis a contar do recebimento da solicitação da exclusão do órgão pagador;

ad) com exceção de encerramento de agências pioneiras, não será aceita a indicação de órgão pagador para absorver os benefícios, que se localizarem em município diferente do órgão pagador a ser encerrado;

ae) Ressarcir ao INSS, corrigidos monetariamente pela taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, na forma e código de pagamento por ele definidos, os valores correspondentes aos créditos pagos indevidamente, cujo pagamento seja comprovadamente de responsabilidade do Contratado;

af) Responsabilizar-se pela prestação de contas do Pagamento de Benefícios obedecendo às orientações e especificações emanadas pelo CONTRATANTE, conforme estabelecido no Protocolo de Pagamento de Benefícios;

ag) Cumprir as normas relacionadas com os serviços de que trata o presente Contrato, que lhes forem transmitidas pelos Órgãos da Direção Central do CONTRATANTE ficando a cargo dos Órgãos SECCIONAIS nas respectivas jurisdições, o acompanhamento da execução dessas normas junto às agências da instituição financeira;

ah) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste ato;

ai) Comunicar as ocorrências de sinistro em órgãos pagadores (explosão, desastre natural, etc.) ao INSS, em até dois dias úteis após a ocorrência do fato, nas situações em que o pagamento de benefícios for prejudicado;

aj) Realizar o pagamento aos beneficiários do órgão pagador sinistrado em outro órgão pagador na mesma microrregião e na impossibilidade, no órgão pagador mais próximo ao órgão pagador sinistrado;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



ak) Substituir órgãos pagadores da categoria “Correspondente Bancário”, quando o estabelecimento conveniado não puder dar continuidade à prestação dos serviços de pagamento, desde que o novo estabelecimento esteja em endereço dentro da mesma microrregião, comunicando aos beneficiários, na forma estabelecida pelo Contratante, as informações do órgão pagador que realizará o pagamento;

al) Realizar o pagamento ao beneficiário, procurador ou representante legal na data estabelecida pelo INSS, atentando às exigências impostas apenas por legislação pertinente, sendo vedada qualquer discriminação ou postergação, independente do tipo de benefício, ainda que temporários, exceto, em situações previstas em normas do Banco Central do Brasil – BACEN;

am) Não condicionar a realização do pagamento ao beneficiário, procurador ou representante legal à apresentação de documentos emitidos pelos sistemas do INSS;

an) Não cobrar qualquer tipo de tarifa bancária relativa exclusivamente ao saque de pagamento na modalidade Cartão Magnético ou a sua utilização na função débito;

ao) Garantir o acesso aos servidores desse Instituto incumbidos de fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato, aos seus órgãos pagadores, inclusive aos correspondentes bancários, na forma estabelecida entre as partes;

ap) Não condicionar o pagamento do benefício à abertura de conta corrente;

aq) No caso de créditos enviados com bloqueio por não realização de prova de vida, a Contratada efetuará o desbloqueio após a realização da prova de vida pelo beneficiário/representante legal ou procurador, devidamente cadastrado no INSS, desde que o crédito esteja dentro do período de validade.

ar) Efetuar a guarda das informações relativas à atualização cadastral do beneficiário, aos pagamentos de benefícios e ao processo de prova de vida em conformidade com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;

as) No caso de créditos com bloqueio decorrente de pendência de notificação do beneficiário, o contratado promoverá a notificação ao beneficiário, representante legal ou procurador devidamente cadastrado no INSS.

at) Devolver os valores das competências invalidadas por motivo de óbito, para os benefícios pagos na modalidade de crédito em conta, considerando a



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

proporcionalidade dos valores pagos referentes ao período posterior ao falecimento do beneficiário.

au) Realizar o batimento do CPF do titular do benefício com o constante na conta de depósitos, rejeitando os pagamentos que não coincidirem com o CPF do titular ou que estejam inválidos, ressalvados os concedidos judicialmente, que podem estar em branco.

§ 1º À CONTRATADA é permitida a alteração de endereço de órgão pagador. Neste caso, a permanência dos beneficiários no mesmo órgão pagador poderá ser admitida, desde que o novo endereço esteja dentro da microrregião atual e que a CONTRATADA comunique ao beneficiário a alteração, na forma e prazo estabelecidos pelo Contratante;

§ 2º Todo e qualquer novo serviço que venha a ser acordado entre as partes será implantado em até 180 (cento e oitenta dias) após a definição final de suas especificações.

9. DOS DIREITOS DAS PARTES

I – DO CONTRATANTE:

a) Notificar eventuais diferenças físico/financeiras da instituição financeira no prazo máximo de 12 (doze) meses, a contar da data de pagamento ao beneficiário;

b) Ser ressarcido pelos valores correspondentes aos créditos dos registros rejeitados pela DATAPREV no processamento dos arquivos magnéticos (CONPAG), bem como dos registros não retornados, não regularizados nos prazos previsto no Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético, desde que a irregularidade seja comprovadamente de responsabilidade do CONTRATADO;

c) após regular processo administrativo, incluir no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público – CADIN e inscrever em Dívida Ativa, por meio do órgão competente da Advocacia-Geral da União, pela falta de recolhimento do valor da devolução ou de encargos de mora devidos, desde que a falta de recolhimento seja por sua culpa exclusiva, não respondendo por movimentações fraudulentas do próprio beneficiário, procuradores, representantes legais, herdeiros e sucessores e/ou fraudes na concessão do benefício;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

d) Os serviços relativos à execução de processamento e pagamento dos benefícios administrados pelo INSS objeto deste contrato são isentos da cobrança de qualquer tarifa bancária;

e) Pelo descumprimento dos prazos de regularização, mencionados na alínea “b”, a CONTRATADA se obriga a ressarcir ao INSS o valor correspondente aos respectivos registros não regularizados e expurgados da base de dados, corrigidos pela taxa SELIC – Sistema Especial de Licitação e Custódia, desde o dia previsto para pagamento até a data da regularização;

f) Ser restituído, conforme legislação vigente, independentemente do meio de pagamento, dos valores enviados posteriormente à data do óbito, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefício em Meio Magnético. A restituição deverá ser corrigida monetariamente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor - INPC, até o limite do saldo em conta, ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019.

II – DAS CONTRATADAS:

a) ser ressarcido pelos valores pagos e devidos além do montante provisionado pelo CONTRATANTE, corrigidos pela Taxa SELIC desde o dia do pagamento até a data do efetivo acerto de contas (5º quinto dia útil).

b) ser notificado formalmente pelo INSS, a cada 30 dias, das diferenças na prestação de contas, bem com da inefetividade dos acertos das irregularidades promovidas pela Contratada.

c) Restituir, conforme legislação vigente, independentemente do meio de pagamento, os valores enviados posteriormente à data do óbito, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefício em Meio Magnético. A restituição deverá ser corrigida monetariamente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor - INPC, até o limite do saldo em conta ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

10. PREÇOS

10.1 As instituições financeiras farão oferta de preço para os benefícios concedidos no lote durante a vigência do contrato;

10.2 O preço será oferecido na forma unitária e corresponde ao valor que a instituição financeira se dispõe a pagar mensalmente para cada benefício concedido, para a consecução do serviço de pagamento do benefício em um determinado lote o qual servirá, também, para o estabelecimento da ordem de preferência;

10.3 Para cada lote poderá ser oferecido um preço unitário mensal;

10.4 Não serão admitidos lances com valores inferiores aos preços mínimos estabelecidos para cada lote:

PREÇOS MÍNIMOS			
Lotes	Preço (R\$)	Lotes	Preço (R\$)
Lote 1	3,45	Lote 14	5,11
Lote 2	0,34	Lote 15	12,58
Lote 3	0,80	Lote 16	4,29
Lote 4	5,45	Lote 17	12,84
Lote 5	9,16	Lote 18	11,25
Lote 6	9,94	Lote 19	8,38
Lote 7	10,97	Lote 20	9,25
Lote 8	9,95	Lote 21	4,66
Lote 9	11,59	Lote 22	3,26
Lote 10	11,90	Lote 23	1,82
Lote 11	5,32	Lote 24	7,53
Lote 12	7,84	Lote 25	2,82
Lote 13	9,02	Lote 26	2,48

10.5 Em cada lote, as instituições financeiras que participarem da licitação serão classificadas em ordem decrescente do lance oferecido;

10.6 A instituição financeira que oferecer lance em um lote, é obrigada a ofertar lance em todos os lotes em que estiver presente;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



10.7 A instituição financeira que não estiver presente em determinado Lote e tiver a intenção de nele atuar futuramente deverá ofertar lance para esse Lote, para que, quando iniciar ali sua atuação, possa receber benefícios.

10.8 A instituição financeira que não participar da licitação não receberá novos benefícios;

10.9 O preço, proposto em razão do valor unitário mensal por lote, deverá ser expresso em Real (R\$) e com duas casas decimais, em algarismo e por extenso;

10.10 O preço mensal para a prestação do serviço de pagamento de benefícios estará sujeito a reajuste anual, com base no índice IPCA;

10.11 A proposta deverá refletir o preço real a ser repassado ao INSS, dela não podendo ser descontados quaisquer valores referentes a encargos, tributos e outros custos necessários para a execução dos serviços;

11. ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE BENEFÍCIOS CONCEDIDOS

Conforme Anexo VIII do Edital.

12. CONTRATO

12.1 Homologado o certame, o INSS convocará todos os licitantes classificados para assinarem contrato de prestação de serviço de pagamento das novas concessões de benefícios, observando-se quando da atribuição do benefício dentro de cada microrregião, a ordem de classificação estabelecida para o respectivo lote;

12.2 A assinatura do contrato com os classificados subsequentes ao primeiro colocado não confere o direito à imediata aquisição do pagamento do benefício, que ficará condicionada à eventual e futura necessidade de atendimento em cada microrregião;

12.3 A assinatura do contrato ficará vinculada à plena regularidade da empresa vencedora com o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

12.4 Por determinação da Lei nº 10.522, de 19/07/2002, artigo 6º, inciso III, antes da celebração do CONTRATO o INSS fará consulta prévia obrigatória ao CADIN - Cadastro Informativo dos créditos não quitados de órgãos e entidades federais;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

12.5 Caso a instituição financeira não assine o Contrato, será estabelecida a ordem de preferência com a exclusão da mesma, independente das sanções previstas no Edital;

12.6 Para efeito da prestação dos serviços bancários de pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS, o Contrato terá vigência de 240 (duzentos e quarenta) meses, devendo a instituição financeira manter os pagamentos dos benefícios obtidos nos 60 (sessenta) meses iniciais por toda a vigência do contrato ou até a cessação do benefício, o que ocorrer primeiro, salvo se o beneficiário optar por receber seu benefício em outra instituição que tenha participado da licitação e possua contrato firmado com o INSS;

12.7 A cada 60 (sessenta meses) haverá nova licitação para o estabelecimento da ordem de preferência relativa aos novos benefícios.

13. FISCALIZAÇÃO

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante do INSS ou equipe especialmente designada, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem e de tudo darão ciência à Administração do INSS.

14. PAGAMENTO

O montante mensal a ser pago pela instituição financeira corresponderá ao total de pagamentos de benefícios obtidos na vigência do contrato multiplicado pelos seus respectivos valores unitários mensais.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A licitante estará sujeita às penalidades previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/02 e Decreto nº 3.555/00, nos seguintes casos, garantida a prévia defesa em processo administrativo:

I - O licitante que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, deixar de assinar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública e, será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais multas previstas no Termo de Referência e no Contrato e das demais cominações legais, garantida ampla defesa:

II - No caso de atraso, inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, que serão aplicadas somente depois de esgotadas todas as possibilidades de recursos no âmbito administrativo do INSS:

a) advertência por escrito, quando a CONTRATADA descumprir as cláusulas do Padrão de Qualidade de Atendimento;

b) Por reiterado descumprimento das cláusulas do Padrão da Qualidade de Atendimento, o contratado será multado pelo valor correspondente à totalidade dos pagamentos de benefícios efetuados no dia da infração no respectivo órgão pagador;

b.1) A reincidência será considerada na forma estabelecida nos itens 3 e 4, Inciso IV do Padrão de Qualidade de Atendimento, Anexo I deste Contrato.

b.2) Após a terceira notificação para o mesmo órgão pagador por descumprimento das cláusulas do Padrão de Qualidade, a Contratada será multada pelo valor correspondente à totalidade dos pagamentos de benefícios (créditos efetuados pelo INSS) envolvidos no dia da última infração no respectivo órgão pagador.

c) Pelo descumprimento injustificado do cronograma de pagamentos de benefícios administrados pela Previdência Social o contratado será multado pelo dobro do valor correspondente aos pagamentos de benefícios envolvidos no dia da infração, no respectivo órgão pagador;

d) Pelo encerramento de qualquer órgão pagador antes de aviso prévio com 40 (quarenta) dias de antecedência, o contratado será multado em 10% (dez por cento) do volume total mensal de pagamentos do respectivo órgão pagador, tomando-se por base, para cálculo da aplicação da penalidade, o montante relativo ao último período de pagamentos estabelecido no cronograma de pagamentos do INSS, salvo se efetuar pagamento conforme previsto na alínea “ab”, Inciso III, do Item 8 deste Termo de Referência.

e) Pelo encerramento de qualquer órgão pagador, representado por correspondente, antes de aviso prévio com 40 (quarenta) dias de antecedência, o contratado será multado em 1% (um por cento) do volume total mensal de pagamentos do respectivo correspondente, tomando-se por base, para cálculo da aplicação da penalidade, o montante relativo ao último período de pagamentos estabelecido no cronograma de pagamentos do INSS,



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

salvo se efetuar pagamento conforme previsto na alínea “ab”, Inciso III, do Item 8 deste Termo de Referência.

- f) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- g) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;
- h) As sanções previstas nas alíneas anteriores poderão ser aplicadas conjuntamente, facultada a defesa prévia da adjudicatária no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da ciência do ocorrido;
- i) O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao INSS, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a respectiva notificação;
- j) As multas e outras penalidades somente poderão ser relevadas, em decisão motivada do INSS, nos casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados por escrito e para os quais não tenha dado causa a instituição financeira contratada;
- k) A contratada deverá comunicar os fatos de força maior e caso fortuito ao INSS, dentro do prazo de 02 (dois) dias após a sua verificação, apresentando os respectivos documentos comprobatórios em até 05 (cinco) dias a partir da data de sua ocorrência, sob pena de não serem considerados;
- l) O INSS, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento dos documentos de comprovação, deverá apreciá-los, cientificando a CONTRATADA da decisão adotada pelo INSS; e
- m) As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar, o licitante deverá ser descredenciado pelo período da punição, sem prejuízo das multas previstas e demais cominações legais.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 Não serão admitidas a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto da presente licitação, sem a prévia autorização por escrito do INSS, hipótese na qual a contratada não se eximirá das responsabilidades e/ou obrigações derivadas do contrato;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



16.2 Nas hipóteses de fusão, cisão ou incorporação da contratada, esta deverá comunicar previamente por escrito ao INSS, que poderá manter o contrato, desde que a(s) instituição(ões) bancária(s) resultante(s) preencha(m) os mesmos requisitos de habilitação exigidos nesta licitação, bem como não afete(m) a sua boa execução;

16.3 Nas hipóteses de fusão ou incorporação entre instituições financeiras contratadas por meio desta licitação, prevalecerá o preço ofertado e a classificação do incorporador, em cada lote.

16.4 O prazo de convocação para assinatura do contrato poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, a critério do INSS, desde que o pedido seja requerido antes do seu termo final;

16.5 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do começo e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário neste Edital;

16.6 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, atendidos o interesse público, sem comprometimento da segurança da contratação.

**REINALDO C. BARROSO
DE ALMEIDA**
Chefe da Divisão de Agentes Pagadores

SAULO MILHOMEM DOS SANTOS
Coordenador-Geral de Gerenciamento do
Pagamento e Gestão de serviços
Previdenciários

Brasília-DF, 21 de outubro de 2019.

Ciente e de acordo.

Aprovo o presente Estudo Preliminar.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA
Diretora de Benefícios



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

ANEXO I DO CONTRATO Nº 47/2019

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E PAGAMENTO
DE BENEFÍCIOS FIRMADO ENTRE O INSS/REDE BANCÁRIA

Processo nº 35000.001234/2019-77

PADRÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

I - ABERTURA DA REDE DE ATENDIMENTO

A Contratada compromete-se a:

- 1) Quando necessário e a critério da CONTRATADA, antecipar em até 2 (duas) horas a abertura da agência, para o atendimento exclusivo dos beneficiários do INSS, afixando ainda, cartaz indicando o horário de abertura da Agência;
- 2) Alocar número de caixas e/ou terminais de auto-atendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos a realizar no período previsto, afim de que o tempo médio para o atendimento dos segurados seja mantido dentro do estabelecido pela legislação municipal vigente e onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;
- 3) Dar a opção ao segurado para sacar seu benefício, onde desejar, ou seja, no caixa , nas salas de auto-atendimento ou nos correspondentes bancários;
- 4) Acompanhar o fluxo do atendimento pelas gerências visando sua agilização;
- 5) Suprir todas as agências, postos e correspondentes bancários de numerários, com antecedência, a fim de evitar atrasos e interrupções no pagamento dos segurados.

II - CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS (AGÊNCIAS)

Excepcionalmente, a **CONTRATADA** poderá centralizar o pagamento de benefícios em determinada agência, desde que o **CONTRATANTE** dê a sua anuência formal e sejam atendidos os seguintes itens:

- a) manutenção do padrão de qualidade de atendimento;
- b) área física que permita a livre circulação e espaço adequado aos segurados;
- c) respeitar o limite máximo de benefícios no período mensal de pagamentos acordado entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

III - CENTRALIZAÇÃO INTERBANCÁRIA - POSTO ESPECIAL DE ATENDIMENTO
AOS BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O **CONTRATANTE**, no intuito da melhoria do atendimento aos segurados da Previdência Social, admite que seja implantado "POOL", participando desde o início de sua concepção, condicionado às agências da mesma microrregião, desde que possua área física que permita a livre circulação e acomodações adequadas aos segurados, inclusive disponibilizando



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

assentos, sanitários, bebedouros e etc, respeitados os itens constantes nos títulos “ABERTURA DE AGÊNCIAS” e “CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS”.

Observação: - A manutenção do “**POOL**” poderá ser revista em conjunto com a **CONTRATADA**, caso não seja constatada a melhoria de atendimento aos segurados da Previdência Social.

IV - PADRÃO DE QUALIDADE

1 - Para que sejam mantidos os padrões de qualidade do atendimento bancário aos beneficiários da Previdência, o **CONTRATANTE** adota o formulário de “**NOTIFICAÇÃO**” que será apresentado à Centralizadora Estadual da **CONTRATADA**, quando da ocorrência de inobservância por parte da rede de atendimento, dos itens constantes dos títulos I, II e III.

2 - A “**NOTIFICAÇÃO**” somente será emitida após apreciação do caso concreto pelo representante do **CONTRATANTE**, credenciado para esse fim, mediante Portaria da autoridade competente em cada Órgão Descentralizado.

3 - No caso de reincidência comprovada de inobservância já notificada, caberá à **CONTRATADA** apresentar recursos no prazo de 15 dias da data do recebimento da Notificação de reincidência, ao Gerente Executivo do INSS.

4 - A reincidência somente estará caracterizada quando ocorrida em competência imediatamente posterior ao fato gerador, e poderá acarretar para a agência infratora sanções estabelecidas no instrumento contratual a critério do **CONTRATANTE**, resguardado o direito de defesa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
CONTRATO Nº 47/2019

V – MODELO DE NOTIFICAÇÃO

NOTIFICAÇÃO

BANCO:

AGÊNCIA:

ENDEREÇO:

CÓDIGO SINÔNIMO:

UF:

Notificamos esse estabelecimento quanto à inobservância da Cláusula ____ do Contrato _____, firmado com o INSS para pagamento de Benefícios da Previdência Social.

() Serviço de pagamento de benefícios executados exclusivamente em sala de auto-atendimento, durante o expediente normal da agência.

() Órgão Pagador centralizador de pagamentos de benefícios ou “POOL” com área física limitada, não permitindo a livre circulação e a acomodação adequada dos segurados dentro das instalações, em razão da quantidade de segurados atendidos.

() Órgão Pagador não se supriu de numerário com a antecedência mínima necessária, atrasando ou interrompendo o pagamento dos benefícios.

() Serviço de pagamento de benefícios executados em local inadequado às características da clientela previdenciária (garagem /estacionamento/ subsolo/guichês externos/andares superiores de difícil acesso).

() Órgão Pagador não cumpre o prazo de atendimento estabelecido pela legislação vigente.

() Órgão Pagador mudou de endereço e não comunicou ao INSS;

() Existência de fila externa de segurados à porta da agência, após o início do expediente bancário normal.

() Desconhecimento, por parte do responsável pelo atendimento, dos procedimentos estabelecidos pelo INSS.

() Órgão Pagador condiciona o pagamento do segurado a abertura de conta corrente e/ou aquisição de pacotes de serviços (seguros, cartão de crédito, empréstimos e outros)

() Não observância do cronograma de pagamentos estabelecido pela Previdência.

Representante do INSS / Matrícula

Recebi, em ____/____/____.

Carimbo da Agência com identificação de assinatura da Gerência

TABELA DE RESULTADO DO PREGÃO DA FOLHA DE BENEFÍCIOS

Pregão nº 3

Lote nº 1

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
03001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MANAUS
03021 - GERÊNCIA EXECUTIVA TEFÉ
24001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIO BRANCO
25001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MACAPÁ
26001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO VELHO
27001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BOA VISTA
28001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PALMAS

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	121 - AGIBANK
3	389 - BMB
4	341 - ITAU
5	237 - BRADESCO
6	033 - SANTANDER
7	104 - CAIXA
8	037 - BANPARÁ
9	081 - SEGURO
10	422 - SAFRA
11	623 - PAN
12	001 - BRASIL
13	318 - BMG
14	212 - ORIGINAL
15	336 - C6
16	077 - INTER
17	070 - BRB
18	047 - BANESE
19	748 - BANSICREDI
20	707 - DAYCOVAL
21	756 - BANCOOB

Lote nº 2

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
02001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MACEIÓ
22001 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARACAJU

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	318 - BMG
2	389 - BMB
3	081 - SEGURO
4	341 - ITAU
5	237 - BRADESCO
6	104 - CAIXA
7	069 - CREFISA
8	121 - AGIBANK
9	033 - SANTANDER
10	001 - BRASIL
11	707 - DAYCOVAL
12	623 - PAN
13	212 - ORIGINAL
14	748 - BANSICREDI
15	070 - BRB
16	077 - INTER
17	422 - SAFRA
18	756 - BANCOOB
19	336 - C6
20	047 - BANESE

Lote nº 3**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
06001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPO GRANDE
06021 - GERÊNCIA EXECUTIVA DOURADOS
10001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CUIABÁ
10021 - GERÊNCIA EXECUTIVA SINOP

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	033 - SANTANDER

3	341 - ITAU
4	081 - SEGURO
5	069 - CREFISA
6	237 - BRADESCO
7	104 - CAIXA
8	121 - AGIBANK
9	001 - BRASIL
10	070 - BRB
11	422 - SAFRA
12	212 - ORIGINAL
13	077 - INTER
14	318 - BMG
15	047 - BANESE
16	623 - PAN
17	756 - BANCOOB
18	748 - BANSICREDI
19	336 - C6
20	707 - DAYCOVAL

Lote nº 4

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
08001 - GERÊNCIA EXECUTIVA GOIÂNIA
08021 - GERÊNCIA EXECUTIVA ANÁPOLIS
23001 - GERÊNCIA EXECUTIVA DISTRITO FEDERAL

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	341 - ITAU
3	033 - SANTANDER
4	069 - CREFISA
5	081 - SEGURO
6	237 - BRADESCO
7	001 - BRASIL
8	104 - CAIXA
9	121 - AGIBANK
10	041 - BANRISUL
11	212 - ORIGINAL

12	336 - C6
13	070 - BRB
14	756 - BANCOOB
15	748 - BANSICREDI
16	077 - INTER
17	623 - PAN
18	318 - BMG
19	047 - BANESE
20	422 - SAFRA
21	707 - DAYCOVAL

Lote nº 5

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21021 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARAÇATUBA
21022 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARARAQUARA
21023 - GERÊNCIA EXECUTIVA BAURU
21027 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARÍLIA
21030 - GERÊNCIA EXECUTIVA PRESIDENTE PRUDENTE
21031 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIBEIRÃO PRETO
21036 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	341 - ITAU
3	069 - CREFISA
4	237 - BRADESCO
5	033 - SANTANDER
6	081 - SEGURO
7	104 - CAIXA
8	121 - AGIBANK
9	001 - BRASIL
10	422 - SAFRA
11	756 - BANCOOB
12	070 - BRB
13	047 - BANESE
14	212 - ORIGINAL
15	707 - DAYCOVAL

16	336 - C6
17	748 - BANSICREDI
18	077 - INTER
19	623 - PAN
20	318 - BMG

Lote nº 6

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21024 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPINAS
21026 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUNDIAÍ
21029 - GERÊNCIA EXECUTIVA PIRACICABA
21038 - GERÊNCIA EXECUTIVA SOROCABA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	069 - CREFISA
3	341 - ITAU
4	081 - SEGURO
5	237 - BRADESCO
6	033 - SANTANDER
7	104 - CAIXA
8	121 - AGIBANK
9	212 - ORIGINAL
10	001 - BRASIL
11	318 - BMG
12	336 - C6
13	422 - SAFRA
14	623 - PAN
15	748 - BANSICREDI
16	756 - BANCOOB
17	070 - BRB
18	077 - INTER
19	047 - BANESE
20	707 - DAYCOVAL

Lote nº 7

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO PAULO - CENTRO
21002 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO PAULO - NORTE
21004 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO PAULO - SUL
21005 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO PAULO - LESTE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	121 - AGIBANK
3	237 - BRADESCO
4	341 - ITAU
5	081 - SEGURO
6	389 - BMB
7	104 - CAIXA
8	001 - BRASIL
9	033 - SANTANDER
10	041 - BANRISUL
11	021 - BANESES
12	623 - PAN
13	748 - BANSICREDI
14	422 - SAFRA
15	336 - C6
16	070 - BRB
17	707 - DAYCOVAL
18	047 - BANESE
19	212 - ORIGINAL
20	318 - BMG
21	756 - BANCOOB
22	077 - INTER

Lote nº 8**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
21025 - GERÊNCIA EXECUTIVA GUARULHOS
21028 - GERÊNCIA EXECUTIVA OSASCO
21032 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTO ANDRÉ
21033 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTOS

21034 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO BERNARDO DO CAMPO
21035 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO JOÃO DA BOA VISTA
21037 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
21039 - GERÊNCIA EXECUTIVA TAUBATÉ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	237 - BRADESCO
3	341 - ITAU
4	069 - CREFISA
5	033 - SANTANDER
6	121 - AGIBANK
7	081 - SEGURO
8	104 - CAIXA
9	001 - BRASIL
10	707 - DAYCOVAL
11	070 - BRB
12	623 - PAN
13	077 - INTER
14	422 - SAFRA
15	212 - ORIGINAL
16	748 - BANSICREDI
17	336 - C6
18	756 - BANCOOB
19	318 - BMG
20	047 - BANESE

Lote nº 9

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
17001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIO DE JANEIRO - CENTRO
17002 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIO DE JANEIRO - NORTE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	341 - ITAU
3	237 - BRADESCO

4	104 - CAIXA
5	033 - SANTANDER
6	121 - AGIBANK
7	081 - SEGURO
8	389 - BMB
9	001 - BRASIL
10	041 - BANRISUL
11	077 - INTER
12	318 - BMG
13	748 - BANSICREDI
14	623 - PAN
15	756 - BANCOOB
16	212 - ORIGINAL
17	070 - BRB
18	422 - SAFRA
19	707 - DAYCOVAL
20	336 - C6
21	047 - BANESE

Lote nº 10

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
17021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPOS DOS GOYTACAZES
17022 - GERÊNCIA EXECUTIVA DUQUE DE CAXIAS
17023 - GERÊNCIA EXECUTIVA NITERÓI
17024 - GERÊNCIA EXECUTIVA PETRÓPOLIS
17025 - GERÊNCIA EXECUTIVA VOLTA REDONDA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	033 - SANTANDER
3	341 - ITAU
4	389 - BMB
5	237 - BRADESCO
6	081 - SEGURO
7	104 - CAIXA
8	121 - AGIBANK
9	212 - ORIGINAL

10	077 - INTER
11	318 - BMG
12	707 - DAYCOVAL
13	748 - BANSICREDI
14	001 - BRASIL
15	336 - C6
16	021 - BANESTES
17	422 - SAFRA
18	623 - PAN
19	047 - BANESE
20	756 - BANCOOB
21	070 - BRB

Lote nº 11

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
11021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BARBACENA
11023 - GERÊNCIA EXECUTIVA DIVINÓPOLIS
11025 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUIZ DE FORA
11028 - GERÊNCIA EXECUTIVA POÇOS DE CALDAS
11029 - GERÊNCIA EXECUTIVA UBERABA
11030 - GERÊNCIA EXECUTIVA UBERLÂNDIA
11031 - GERÊNCIA EXECUTIVA VARGINHA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	341 - ITAU
3	033 - SANTANDER
4	237 - BRADESCO
5	069 - CREFISA
6	121 - AGIBANK
7	081 - SEGURO
8	104 - CAIXA
9	001 - BRASIL
10	336 - C6
11	748 - BANSICREDI

12	077 - INTER
13	756 - BANCOOB
14	318 - BMG
15	422 - SAFRA
16	707 - DAYCOVAL
17	047 - BANESE
18	212 - ORIGINAL
19	623 - PAN
20	070 - BRB

Lote nº 12

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
11001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BELO HORIZONTE
11022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CONTAGEM
11024 - GERÊNCIA EXECUTIVA GOVERNADOR VALADARES
11026 - GERÊNCIA EXECUTIVA MONTES CLAROS
11027 - GERÊNCIA EXECUTIVA OURO PRETO
11032 - GERÊNCIA EXECUTIVA DIAMANTINA
11033 - GERÊNCIA EXECUTIVA TEÓFILO OTONI

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	033 - SANTANDER
3	341 - ITAU
4	237 - BRADESCO
5	121 - AGIBANK
6	081 - SEGURO
7	104 - CAIXA
8	069 - CREFISA
9	001 - BRASIL
10	077 - INTER
11	707 - DAYCOVAL
12	756 - BANCOOB
13	318 - BMG
14	070 - BRB
15	212 - ORIGINAL
16	422 - SAFRA

17	623 - PAN
18	047 - BANESE
19	748 - BANSICREDI
20	336 - C6

Lote nº 13

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
19001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO ALEGRE
19021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CANOAS
19022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAXIAS DO SUL
19024 - GERÊNCIA EXECUTIVA NOVO HAMBURGO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	121 - AGIBANK
2	041 - BANRISUL
3	341 - ITAU
4	237 - BRADESCO
5	081 - SEGURO
6	104 - CAIXA
7	389 - BMB
8	033 - SANTANDER
9	707 - DAYCOVAL
10	318 - BMG
11	748 - BANSICREDI
12	001 - BRASIL
13	756 - BANCOOB
14	077 - INTER
15	336 - C6
16	623 - PAN
17	069 - CREFISA
18	070 - BRB
19	422 - SAFRA
20	047 - BANESE
21	212 - ORIGINAL

Lote nº 14

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
19023 - GERÊNCIA EXECUTIVA IJUÍ
19025 - GERÊNCIA EXECUTIVA PASSO FUNDO
19026 - GERÊNCIA EXECUTIVA PELOTAS
19027 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTA MARIA
19028 - GERÊNCIA EXECUTIVA URUGUAIANA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	121 - AGIBANK
2	041 - BANRISUL
3	081 - SEGURO
4	341 - ITAU
5	389 - BMB
6	237 - BRADESCO
7	033 - SANTANDER
8	104 - CAIXA
9	707 - DAYCOVAL
10	069 - CREFISA
11	422 - SAFRA
12	070 - BRB
13	047 - BANESE
14	318 - BMG
15	748 - BANSICREDI
16	756 - BANCOOB
17	623 - PAN
18	077 - INTER
19	001 - BRASIL
20	336 - C6
21	212 - ORIGINAL

Lote nº 15**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
04001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SALVADOR
04022 - GERÊNCIA EXECUTIVA FEIRA DE SANTANA
04025 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTO ANTÔNIO DE JESUS

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	389 - BMB
3	033 - SANTANDER
4	341 - ITAU
5	081 - SEGURO
6	237 - BRADESCO
7	121 - AGIBANK
8	104 - CAIXA
9	318 - BMG
10	077 - INTER
11	756 - BANCOOB
12	623 - PAN
13	047 - BANESE
14	707 - DAYCOVAL
15	070 - BRB
16	422 - SAFRA
17	212 - ORIGINAL
18	336 - C6
19	001 - BRASIL
20	748 - BANSICREDI

Lote nº 16**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
04021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BARREIRAS
04023 - GERÊNCIA EXECUTIVA ITABUNA
04024 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUAZEIRO
04026 - GERÊNCIA EXECUTIVA VITÓRIA DA CONQUISTA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	389 - BMB
2	033 - SANTANDER
3	341 - ITAU
4	069 - CREFISA
5	237 - BRADESCO
6	104 - CAIXA

7	121 - AGIBANK
8	081 - SEGURO
9	077 - INTER
10	318 - BMG
11	047 - BANESE
12	001 - BRASIL
13	748 - BANSICREDI
14	336 - C6
15	422 - SAFRA
16	756 - BANCOOB
17	623 - PAN
18	070 - BRB
19	707 - DAYCOVAL
20	212 - ORIGINAL

Lote nº 17

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
14001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CURITIBA
14021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CASCAVEL
14022 - GERÊNCIA EXECUTIVA LONDRINA
14023 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARINGÁ
14024 - GERÊNCIA EXECUTIVA PONTA GROSSA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	033 - SANTANDER
2	341 - ITAU
3	389 - BMB
4	237 - BRADESCO
5	081 - SEGURO
6	104 - CAIXA
7	121 - AGIBANK
8	041 - BANRISUL
9	336 - C6
10	707 - DAYCOVAL
11	422 - SAFRA
12	748 - BANSICREDI
13	070 - BRB
14	047 - BANESE

15	001 - BRASIL
16	318 - BMG
17	212 - ORIGINAL
18	069 - CREFISA
19	756 - BANCOOB
20	623 - PAN
21	077 - INTER

Lote nº 18

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
20001 - GERÊNCIA EXECUTIVA FLORIANÓPOLIS
20021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BLUMENAU
20022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CHAPECÓ
20023 - GERÊNCIA EXECUTIVA CRICIÚMA
20024 - GERÊNCIA EXECUTIVA JOINVILLE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	033 - SANTANDER
2	341 - ITAU
3	237 - BRADESCO
4	069 - CREFISA
5	389 - BMB
6	121 - AGIBANK
7	081 - SEGURO
8	104 - CAIXA
9	041 - BANRISUL
10	047 - BANESE
11	756 - BANCOOB
12	318 - BMG
13	707 - DAYCOVAL
14	077 - INTER
15	422 - SAFRA
16	212 - ORIGINAL
17	001 - BRASIL
18	748 - BANSICREDI
19	336 - C6
20	623 - PAN

21	070 - BRB
----	-----------

Lote nº 19

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
15001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RECIFE
15021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CARUARU
15022 - GERÊNCIA EXECUTIVA GARANHUNS
15023 - GERÊNCIA EXECUTIVA PETROLINA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	389 - BMB
3	033 - SANTANDER
4	341 - ITAU
5	237 - BRADESCO
6	081 - SEGURO
7	121 - AGIBANK
8	104 - CAIXA
9	336 - C6
10	077 - INTER
11	756 - BANCOOB
12	047 - BANESE
13	318 - BMG
14	748 - BANSICREDI
15	212 - ORIGINAL
16	623 - PAN
17	707 - DAYCOVAL
18	070 - BRB
19	001 - BRASIL
20	422 - SAFRA

Lote nº 20

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
07001 - GERÊNCIA EXECUTIVA VITÓRIA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
-------------	-------

1	033 - SANTANDER
2	341 - ITAU
3	237 - BRADESCO
4	104 - CAIXA
5	121 - AGIBANK
6	389 - BMB
7	081 - SEGURO
8	756 - BANCOOB
9	069 - CREFISA
10	318 - BMG
11	748 - BANSICREDI
12	021 - BANESTES
13	212 - ORIGINAL
14	336 - C6
15	077 - INTER
16	707 - DAYCOVAL
17	623 - PAN
18	001 - BRASIL
19	070 - BRB
20	047 - BANESE
21	422 - SAFRA

Lote nº 21

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
05001 - GERÊNCIA EXECUTIVA FORTALEZA
05021 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUAZEIRO DO NORTE
05022 - GERÊNCIA EXECUTIVA SOBRAL

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	389 - BMB
3	033 - SANTANDER
4	341 - ITAU
5	237 - BRADESCO
6	081 - SEGURO
7	104 - CAIXA
8	121 - AGIBANK
9	001 - BRASIL

10	318 - BMG
11	047 - BANESE
12	077 - INTER
13	748 - BANSICREDI
14	707 - DAYCOVAL
15	756 - BANCOOB
16	422 - SAFRA
17	070 - BRB
18	623 - PAN
19	212 - ORIGINAL
20	336 - C6

Lote nº 22

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
12001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BELÉM
12021 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARABÁ
12022 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTARÉM

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	341 - ITAU
3	033 - SANTANDER
4	237 - BRADESCO
5	037 - BANPARÁ
6	104 - CAIXA
7	081 - SEGURO
8	389 - BMB
9	121 - AGIBANK
10	070 - BRB
11	336 - C6
12	212 - ORIGINAL
13	001 - BRASIL
14	707 - DAYCOVAL
15	623 - PAN
16	318 - BMG
17	422 - SAFRA
18	077 - INTER
19	756 - BANCOOB

20	748 - BANSICREDI
21	047 - BANESE

Lote nº 23

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
13001 - GERÊNCIA EXECUTIVA JOÃO PESSOA
13021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPINA GRANDE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	341 - ITAU
2	033 - SANTANDER
3	069 - CREFISA
4	081 - SEGURO
5	237 - BRADESCO
6	104 - CAIXA
7	121 - AGIBANK
8	389 - BMB
9	623 - PAN
10	318 - BMG
11	422 - SAFRA
12	748 - BANSICREDI
13	070 - BRB
14	001 - BRASIL
15	212 - ORIGINAL
16	756 - BANCOOB
17	707 - DAYCOVAL
18	336 - C6
19	047 - BANESE
20	077 - INTER

Lote nº 24

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
18001 - GERÊNCIA EXECUTIVA NATAL
18021 - GERÊNCIA EXECUTIVA MOSSORÓ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
-------------	-------

1	069 - CREFISA
2	389 - BMB
3	081 - SEGURO
4	033 - SANTANDER
5	341 - ITAU
6	237 - BRADESCO
7	121 - AGIBANK
8	104 - CAIXA
9	070 - BRB
10	756 - BANCOOB
11	077 - INTER
12	212 - ORIGINAL
13	318 - BMG
14	001 - BRASIL
15	422 - SAFRA
16	047 - BANESE
17	623 - PAN
18	336 - C6
19	707 - DAYCOVAL
20	748 - BANSICREDI

Lote nº 25

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
09001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO LUÍS
09021 - GERÊNCIA EXECUTIVA IMPERATRIZ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	121 - AGIBANK
2	081 - SEGURO
3	033 - SANTANDER
4	069 - CREFISA
5	341 - ITAU
6	237 - BRADESCO
7	104 - CAIXA
8	389 - BMB
9	336 - C6
10	748 - BANSICREDI
11	756 - BANCOOB

12	422 - SAFRA
13	318 - BMG
14	212 - ORIGINAL
15	623 - PAN
16	047 - BANESE
17	070 - BRB
18	707 - DAYCOVAL
19	001 - BRASIL
20	077 - INTER

Lote nº 26

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
16001 - GERÊNCIA EXECUTIVA TERESINA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
1	069 - CREFISA
2	081 - SEGURO
3	341 - ITAU
4	033 - SANTANDER
5	237 - BRADESCO
6	121 - AGIBANK
7	104 - CAIXA
8	389 - BMB
9	077 - INTER
10	336 - C6
11	623 - PAN
12	756 - BANCOOB
13	707 - DAYCOVAL
14	212 - ORIGINAL
15	070 - BRB
16	001 - BRASIL
17	047 - BANESE
18	318 - BMG
19	748 - BANSICREDI
20	422 - SAFRA



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO 0, - Bairro ASA SUL, Brasília/DF, CEP 70070946
Telefone: (61) 3313-4509 - <http://www.inss.gov.br>

CONTRATO Nº 39/2024

Processo nº 35014.483102/2023-89

CONTRATO Nº 39/2024

PROCESSO Nº 35014.483102/2023-89

PREGÃO PRESENCIAL Nº 90005/2024

CONTRATO ADMINISTRATIVO
Nº 39/2024, QUE FAZEM ENTRE
SI O INSTITUTO NACIONAL DO
SEGURO SOCIAL - INSS, POR
INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE
ORÇAMENTO, FINANÇAS E
LOGÍSTICA E AS INSTITUIÇÕES
BANCÁRIAS ADIANTE
INDICADAS.

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL-INSS, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Previdência Social, criado na forma da autorização legislativa contida no artigo 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990 e reestruturado conforme determinação contida no artigo 11, parágrafo único, da Lei nº 8.422, de 13 de maio de 1992, Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, com sede no Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco "O", 10º andar, Brasília/DF inscrito no **CNPJ sob o nº 29.979.036/0908-91** neste ato representado pela sua Diretora de Orçamento, Finanças e Logística, Sra. **DÉBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO**, designada pela Portaria MPS nº 2.843, de 31 de agosto de 2023, carteira de identidade nº 4.393.625, expedida pela SSP/DF e CPF/MF nº 087.586.347-70, com base nas atribuições estabelecidas na alínea "e", inciso I, do § 1º, artigo 71, do Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024, doravante denominado CONTRATANTE, e as Instituições Bancárias adiante indicadas, doravante designadas de CONTRATADA(S), tendo em vista o que consta no Processo nº 35014.483102/2023-89 e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Presencial nº 90005/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **BANCO CREFISA**, Matriz Bancária Código: 069, inscrito no CNPJ/MF 61.033.106/0001-86.
2. **BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA**, Matriz Bancária Código: 389, inscrito no CNPJ/MF 17.184.037/0001-10.
3. **BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, Matriz Bancária Código: 041, inscrito no CNPJ/MF 92.702.067/0001-96.
4. **BANCO MASTER**, Matriz Bancária Código: 243, inscrito no CNPJ/MF 33.923.798/0001-00.
5. **BANCO COOPERATIVO SICREDI**, Matriz Bancária Código: 748, inscrito no CNPJ/MF 01.181.521/0001-55.
6. **BANCO PAN**, Matriz Bancária Código: 623, inscrito no CNPJ/MF 59.285.411/0001-13.
7. **BANCO BMG**, Matriz Bancária Código: 318, inscrito no CNPJ/MF 61.186.680/0001-74.
8. **BANCO C6 S.A**, Matriz Bancária Código: 336, inscrito no CNPJ/MF 31.872.495/0001-72.
9. **BANCO DO BRASIL S.A**, Matriz Bancária Código: 001, inscrito no CNPJ/MF 00.000.000/0001-91.

- 10. BANCO BANESTES S.A**, Matriz Bancária Código: 021, inscrito no CNPJ/MF 28.127.603/0001-78.
- 11. BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A**, Matriz Bancária Código: 756, inscrito no CNPJ/MF 02.038.232/0001-64.
- 12. BANCO PARANÁ BANCO S/A**, Matriz Bancária Código: 254, inscrito no CNPJ/MF 14.388.334/0001-99.
- 13. BANCO BRB BANCO DE BRASILIA S/A**, Matriz Bancária Código: 070, inscrito no CNPJ/MF 00.000.208/0001-00.
- 14. BANCO BANCO SEMEAR S.A**, Matriz Bancária Código: 743, inscrito no CNPJ/MF 200.795.423/0001-45.
- 15. BANCO DAYCOVAL**, Matriz Bancária Código: 707, inscrito no CNPJ/MF 62.232.889/0001-90.
- 16. BANCO DO ESTADO DE SERGIPE**, Matriz Bancária Código: 047, inscrito no CNPJ/MF 13.009.717/0001-46.
- 17. BANCO SAFRA**, Matriz Bancária Código: 422, inscrito no CNPJ/MF 58.160.789/0001-28.
- 18. BANCO INTER S.A**, Matriz Bancária Código: 077, inscrito no CNPJ/MF 00.416.968/0001-01.
- 19. BANCO AGIBANK**, Matriz Bancária Código: 121, inscrito no CNPJ/MF 10.664.513/0001-50.
- 20. BANCO SANTANDER**, Matriz Bancária Código: 033, inscrito no CNPJ/MF 90.400.888/0001-42.
- 21. BANCO PINE**, Matriz Bancária Código: 643, inscrito no CNPJ/MF 62.144.175/0001-20.
- 22. BANCO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, Matriz Bancária Código: 104, inscrito no CNPJ/MF 00.360.305/0001-04.
- 23. BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A**, Matriz Bancária Código: 341, inscrito no CNPJ/MF 60.701.190/0001-04.
- 24. BANCO BRADESCO S.A**, Matriz Bancária Código: 237, inscrito no CNPJ/MF 60.746.948/0001-12.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO ([art. 92, I e II](#))

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços comuns de pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS, garantida ao beneficiário a faculdade de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição à sua escolha desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS e, ainda, que seja na modalidade de crédito em conta de depósitos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	UF E GERÊNCIAS EXECUTIVAS ABRANGIDAS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS PERMANENTES	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS TEMPORÁRIOS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS A SEREM CONCEDIDOS
1	03001:Manaus	2.929	3.345	6.274
	24001:Rio Branco	639	826	1.466
	25001:Macapá	563	911	1.474
	26001:Porto Velho	1.773	1.880	3.654
	27001:Boa Vista	485	658	1.143
	28001:Palmas	1.481	1.615	3.096
	TOTAL	7.871	9.235	17.107
2	02001:Maceió	2.913	3.163	6.076
	22001:Aracaju	2.151	2.728	4.879

	TOTAL	5.065	5.890	10.955
3	06001:Campo Grande	1.724	2.973	4.697
	06021:Dourados	962	1.505	2.467
	10001:Cuiabá	2.374	3.178	5.552
	10021:Sinop	850	1.292	2.143
	TOTAL	5.909	8.949	14.858
4	08001:Goiania	3.261	5.338	8.599
	08021:Anápolis	2.180	2.350	4.530
	23001:Distrito Federal	2.877	4.017	6.894
	TOTAL	8.318	11.705	20.023
5	21021:Araçatuba	1.053	1.851	2.903
	21022:Araraquara	1.426	2.178	3.603
	21023:Bauru	1.452	2.395	3.847
	21027:Marília	1.213	1.740	2.953
	21030:Presidente Prudente	997	1.864	2.861
	21031:Ribeirão Preto	1.965	2.508	4.474
	21036:São José do Rio Preto	2.266	2.733	4.999
	TOTAL	10.372	15.268	25.640
6	21024:Campinas	2.826	3.590	6.416
	21026:Jundiaí	1.925	2.445	4.370
	21029:Piracicaba	1.590	2.214	3.804
	21038:Sorocaba	2.496	3.484	5.981
	TOTAL	8.837	11.733	20.570
7	21001:SP - Centro	12.049	13.553	25.602
	TOTAL	12.049	13.553	25.602
8	21025:Guarulhos	2.615	3.445	6.060
	21028:Osasco	1.852	2.434	4.286
	21033:Santos	2.059	3.074	5.133
	21034:São Bernardo do Campo	2.865	4.088	6.953
	21035:São João da Boa Vista	1.264	2.330	3.594
	21039:Taubaté	2.522	3.616	6.138
	TOTAL	13.176	18.987	32.164
9	17001:RJ - Centro	6.419	5.892	12.311
	TOTAL	6.419	5.892	12.311
10	17021:Campos	1.548	1.730	3.278
	17022:Duque de Caxias	3.560	2.877	6.437
	17023:Niterói	2.533	2.445	4.978
	17024:Petrópolis	1.211	1.495	2.706
	17025:Volta Redonda	1.304	1.831	3.135
	TOTAL	10.156	10.377	20.533
	11021:Barbacena	1.412	2.190	3.602
	11023:Divinópolis	1.924	3.167	5.091

11	11025:Juiz de Fora	1.449	2.763	4.212
	11028:Poços de Caldas	1.493	1.671	3.164
	11029:Uberaba	1.708	2.877	4.585
	11030:Uberlândia	1.260	2.485	3.745
	11031:Varginha	1.449	1.828	3.278
	TOTAL	10.696	16.982	27.677
12	11001:Belo Horizonte	2.603	3.655	6.258
	11022:Contagem	2.193	3.480	5.673
	11024:Governador Valadares	2.215	3.036	5.251
	11026:Montes Claros	1.834	2.225	4.059
	11027:Ouro Preto	1.049	1.523	2.572
	11032:Diamantina	698	763	1.461
	11033:Teófilo Otoni	1.054	1.084	2.138
	TOTAL	11.645	15.767	27.412
13	19001:Porto Alegre	2.058	2.564	4.622
	19021:Canoas	2.019	2.831	4.850
	19022:Caxias do Sul	1.398	2.138	3.536
	19024:Novo Hamburgo	2.050	3.159	5.209
	TOTAL	7.525	10.693	18.217
14	19023:Ijuí	1.545	2.425	3.969
	19025:Passo Fundo	1.388	2.313	3.701
	19026:Pelotas	1.347	1.666	3.013
	19027:Santa Maria	1.377	1.897	3.274
	19028:Uruguaiana	628	891	1.519
	TOTAL	6.285	9.192	15.477
15	04001:Salvador	3.737	3.731	7.469
	04022:Feira Santana	2.390	2.288	4.678
	04025:S A Jesus	1.045	990	2.036
	TOTAL	7.173	7.009	14.182
16	04021:Barreiras	1.147	1.439	2.587
	04023:Itabuna	1.879	1.446	3.325
	04024:Juazeiro	2.559	2.713	5.272
	04026:V Conquista	2.140	2.229	4.369
	TOTAL	7.725	7.827	15.552
17	14001:Curitiba	3.602	4.556	8.158
	14021:Cascavel	2.588	4.249	6.837
	14022:Londrina	2.291	2.756	5.047
	14023:Maringá	2.331	3.036	5.367
	14024:Ponta Grossa	1.884	2.406	4.290
	TOTAL	12.697	17.003	29.700
	20001:Florianópolis	1.896	3.897	5.793
	20021:Blumenau	1.860	3.894	5.754

18	20022:Chapecó	1.873	3.888	5.761
	20023:Criciúma	1.228	2.561	3.789
	20024:Joinville	1.583	2.700	4.283
	TOTAL	8.440	16.940	25.380
19	15001:Recife	3.530	3.542	7.072
	15021:Caruaru	2.373	1.753	4.126
	15022:Garanhuns	1.341	1.147	2.488
	15023:Petrolina	1.292	1.829	3.121
	TOTAL	8.536	8.271	16.808
20	07001:Vitória	4.264	5.149	9.413
	TOTAL	4.264	5.149	9.413
21	05001:Fortaleza	5.176	4.932	10.109
	05021:Juazeiro Norte	1.833	1.704	3.537
	05022:Sobral	2.516	1.779	4.295
	TOTAL	9.526	8.415	17.942
22	12001:Belém	4.265	3.861	8.127
	12021:Marabá	1.381	1.017	2.398
	12022:Santarém	1.291	1.270	2.561
	TOTAL	6.937	6.148	13.086
23	13001:João Pessoa	2.130	2.693	4.823
	13021:Campina Grande	2.074	2.129	4.203
	TOTAL	4.204	4.822	9.027
24	18001:Natal	1.930	2.288	4.218
	18021:Mossoró	1.191	1.421	2.612
	TOTAL	3.121	3.709	6.830
25	09001:São Luís	4.561	4.678	9.238
	09021:Imperatriz	2.083	2.276	4.359
	TOTAL	6.643	6.954	13.597
26	16001:Teresina	3.822	4.740	8.562
	TOTAL	3.822	4.740	8.562
MÉDIA MENSAL		207.412	261.211	468.624

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta das contratadas;

1.3.4. Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético, acordado entre o INSS, Dataprev e instituições financeiras;

1.3.5. Legislação específica do Sistema Financeiro Nacional;

1.3.6. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O objeto deste Contrato abrange apenas os benefícios concedidos nos 60 (sessenta) meses iniciais de sua vigência.

1.5. A escolha da contratada para a prestação dos serviços bancários, com vistas à efetivação dos pagamentos dos novos benefícios, será definida pela Tabela de Ordem de Preferência para cada lote (Anexo I deste

Contrato), estabelecida com base na ordem decrescente dos preços ofertados no procedimento licitatório, para a consecução dos serviços.

1.6. Na microrregião onde o primeiro classificado não tiver capacidade de atendimento, segundo padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE (Padrão de Qualidade de Atendimento, Anexo II deste Contrato), e não tiver interesse em expandi-la, o direito de preferência será concedido ao segundo colocado, e assim sucessivamente.

1.7. Na hipótese de o melhor classificado anterior recuperar ou aumentar sua capacidade de atendimento, retomará a preferência na consecução dos serviços.

1.8. Se o beneficiário optar por receber seu pagamento em outra instituição financeira, na modalidade de crédito em conta de depósitos, o serviço será repassado para a outra instituição indicada, sem ônus para o beneficiário e independente da ordem de preferência, desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS referente ao pregão ao qual ele pertença.

1.9. Na situação descrita no subitem anterior, a instituição indicada pelo beneficiário pagará mensalmente, pela obtenção do novo benefício, o valor unitário registrado para a mesma, na ordem de preferência, e, por consequência, a instituição preterida deixará de pagar o respectivo valor.

1.10. Os municípios onde os benefícios são pagos por meio de Agência Pioneira, bem como os que são pagos no exterior, não integram o objeto deste Contrato.

1.11. Na hipótese de instalação de novas Gerências Executivas, serão mantidos os valores originariamente contratados, com observância das cláusulas de reajuste.

1.12. Os pagamentos de benefícios previdenciários, objeto deste contrato, serão realizados prioritariamente por agências ou postos bancários.

1.12.1 Na ausência de agências ou postos bancários, os pagamentos poderão ser realizados através de correspondentes bancários, que deverão ser exclusivos para uma única instituição financeira, ficando sua utilização a critério das contratadas, desde que para tanto consinta expressamente o INSS.

1.12.2 Na hipótese de a instituição financeira mais bem classificada na lista de preferência não possuir agências ou postos bancários na microrregião especificada, e outra instituição na mesma localidade dispuser dessa infraestrutura, os pagamentos serão encaminhados para esta última, respeitando a ordem de classificação.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 240 (duzentos e quarenta) meses, contados de 01 de janeiro de 2025, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, e abrangerá apenas os benefícios concedidos nos 60 (sessenta) meses iniciais de sua vigência.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O preço mensal a ser pago em favor do CONTRATANTE pela consecução do direito de prestar o serviço de execução de pagamento de cada benefício gerado nos 60 (sessenta) meses iniciais da vigência deste contrato, corresponderá ao valor atualizado constante na Tabela de Ordem de Preferência por Lotes estabelecidos de acordo com as microrregiões (Anexo I deste Contrato).

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratante e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data da apresentação da proposta.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratante, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = \frac{V(I - I^o)}{I^o}$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor constante da proposta;

I = Índice relativo ao mês anterior ao do mês do reajustamento;

I^o = Índice relativo ao mês anterior ao do mês da apresentação da proposta.

Obs: Para fins do cálculo do reajuste anual, será sempre utilizado o número índice da série histórica do IPCA do mês anterior ao dos marcos inicial e final.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, as contratadas pagarão ao contratante a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações gerais do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelas Contratadas, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar as Contratadas, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelas Contratadas;

8.1.5. Aplicar às Contratadas as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.6. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelas Contratadas;

8.1.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.7.1. A Administração terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.8. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelas Contratadas com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato das Contratadas, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2. As demais obrigações e responsabilidades específicas do CONTRATANTE, relacionadas com o modelo de execução do objeto, estão descritas no Termo de Referência, que é parte integrante deste Contrato.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DAS CONTRATADAS

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato.

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da instituição poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a instituição designar outro para o exercício da atividade.

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante;

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.10. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.12. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas,

todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.2. As demais obrigações e responsabilidades específicas das CONTRATADAS, relacionadas com o modelo de execução do objeto, estão descritas no Termo de Referência, que é parte integrante deste Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. A Contratada deverá exigir de suboperadores o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

10.13. Aplicam-se os dispositivos gerais descritos nesta Cláusula apenas no que couber.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato, descumprir as obrigações gerais previstas na Cláusula nona deste contrato, descumprir as obrigações específicas previstas no item 5.13, Inciso II, do Termo de Referência ou descumprir as cláusulas do Padrão de Qualidade de Atendimento;;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas às contratadas que incorrerem nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando praticadas as condutas descritas na alínea “a” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa:**

- (1) Moratória pelo descumprimento injustificado do cronograma de pagamentos de benefícios administrados pela Previdência Social: A contratada será multada pelo dobro do valor correspondente aos pagamentos de benefícios envolvidos no dia da infração, no respectivo órgão pagador;
- (2) Compensatória por reiterado descumprimento das cláusulas do Padrão da Qualidade de Atendimento: A contratada será multada pelo valor correspondente à totalidade dos pagamentos de benefícios efetuados no dia da infração no respectivo órgão pagador;
 - a) A reincidência será considerada na forma estabelecida nos itens 3 e 4, Inciso IV do Padrão de Qualidade de Atendimento, Anexo II deste Contrato.
 - b) Após a terceira notificação para o mesmo órgão pagador por descumprimento das cláusulas do Padrão de Qualidade, a Contratada será multada pelo valor correspondente à totalidade dos pagamentos de benefícios (créditos efetuados pelo INSS) envolvidos no dia da última infração no respectivo órgão pagador.
- (3) Compensatória pelo encerramento de qualquer órgão pagador antes de aviso prévio com 40 (quarenta) dias de antecedência: A contratada será multada de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do volume total mensal de pagamentos do respectivo órgão pagador, tomando-se por base, para cálculo da aplicação da penalidade, o montante relativo ao último período de pagamentos estabelecido no cronograma de pagamentos do INSS, salvo se efetuar pagamento conforme previsto na alínea “w”, Inciso II, do Item 5.13 do Termo de Referência.
- (4) Compensatória pelo encerramento de qualquer órgão pagador, representado por correspondente, antes de aviso prévio com 40 (quarenta) dias de antecedência: A contratada será multada em 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do volume total mensal de pagamentos do respectivo correspondente, tomando-se por base, para cálculo da aplicação da penalidade, o montante relativo ao último período de pagamentos estabelecido no cronograma de pagamentos do INSS, salvo se efetuar pagamento conforme previsto na alínea “w”, Inciso II, do Item 5.13 do Termo de Referência.
- (5) Compensatória para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1 deste contrato:

de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

(6) Compensatória para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1 deste contrato: de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) a R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais).

(7) Compensatória para as infrações descritas nas alíneas “am”, Inciso II, do Item 5.13 do Termo de Referência: de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

(8) Para as infrações descritas nas alíneas “b” ou “d” do subitem 12.1 deste contrato: A multa será de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

(9) Para as infrações injustificadas, descritas na alínea “a” do subitem 12.1 deste contrato: A multa será de R\$ 1.000,00 (um mil reais) a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), a depender da gravidade. Para infrações de menor relevância, que não causem grave dano à Administração ou aos segurados, será aplicada, alternativamente, a sanção de advertência.

(10) Em caso de descumprimento injustificado do prazo para regularização das eventuais divergências físico/financeiras, conforme o item 5.12.10 do Termo de Referência, e após notificação pelo Contratante, será aplicada uma multa mensal de 1% (um por cento) sobre o valor da diferença, com acréscimo de 1% (um por cento) adicional a cada mês em que a regularização não for efetuada.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, quando couber ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa às Contratadas, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.7. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na [Lei nº 14.133, de 2021 \(art. 159\)](#).

12.9. A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da instituição não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.5. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.5.3. Indenizações e multas.

13.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A presente contratação não importa em dispêndio financeiro por parte da Administração Pública.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

DÉBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO

Representante legal do CONTRATANTE

BANCO CREFISA

BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

BANCO MASTER

BANCO COOPERATIVO SICREDI

BANCO PAN

BANCO BMG

BANCO C6 S.A

BANCO DO BRASIL S.A

BANCO BANESTES S.A

BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A

BANCO PARANÁ BANCO S/A

BRB BANCO DE BRASILIA S/A

BANCO SEMEAR S.A

BANCO DAYCOVAL

BANCO DO ESTADO DE SERGIPE

BANCO SAFRA

BANCO INTER S.A

BANCO AGIBANK

BANCO SANTANDER

BANCO PINE

BANCO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A

BANCO BRADESCO S.A

TESTEMUNHAS:

1- Geovar de Almeida Alves.

2- Flávia Alencar Cabral Marques.

ANEXO I DO CONTRATO nº 39/2024 - Classificação Geral por Matriz Bancária (SEI 18789047)



Documento assinado eletronicamente por **ROGÉRIO LEAL DA CUNHA DOMINGUES**, **Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 15:13, 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 **Daniel Monteiro de Farias**, **Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 15:39, 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 **GUSTAVO DE CASTRO FREITAS**, **Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 17:39, 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 **Itaú Unibanco registrado(a) civilmente como Carlos Orestes Vanzo**, **Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 17:40, 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 **NILO CAVARZAN**, **Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 18:20, 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 **Rafael Silva Santos, Usuário Externo**, em 13/12/2024, às 18:57, 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 **MORRIS DAYAN, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 09:34, 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 **Alex Roberto Trigueiro de Sousa, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 09:44, 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 **ARTHUR SOARES CAMPOS, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 10:53, 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 **ROBERTO WILLIANS SILVA AZEVEDO, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 13:05, 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 **VARLEY ANTONIO SARZI, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 15:59, 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 **FLAVIO RAMOS QUEIJO, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 16:14, 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 **CRISTIANO MALUCELLI, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 18:11, 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 **Ivan Dumont Silva, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 08:31, 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 **José Roberto Lamacchia, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 09:01, 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 **Leonardo Sousa Damasceno, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 09:38, 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 **Gil Marcos Saggioro, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 11:48, 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 **CELSO ELOI DE SOUZA CAVALHERO, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 11:53, 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 **Michelle Gonçalves Duarte, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 14:03, 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 **Alcides Roberto Rocha, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 14:17, 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 **Guilherme Vieira Neves (Banco Pine), Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 14:42, 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 **FELIPE LOPES BOFF, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 14:50, 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 **José Amarildo Casagrande, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 15:41, 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 **Uelquesneurian Ribeiro de Almeida, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 15:55, 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 **Gustavo Rocha Frota, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 16:12, 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 **Marcos Vinicius Nunes Montes, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 16:22, 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 **Erica Martins Brandão, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 17:13, 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 **HIROMITI MIZUSAKI, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 17:44, 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 **Marcos Lima Monteiro, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 17:47, 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 **Wesley Teixeira Cabral, Usuário Externo**, em 17/12/2024, às 17:55, 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 **Daniela Sampaio de Souza Oyadomari, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 09:48, 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 **FERNANDO ANTONIO TENORIO, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 10:13, 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 **MARCOS CALMON registrado(a) civilmente como MARCOS OLIVEIRA CALMON DE BITTENCOURT, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 10:49, 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 **André Luís Perini, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 10:53, 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 **Luiz Antonio Bull, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 11:19, 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 **FLAVIO RIBEIRO IGLESIAS, Usuário Externo**, em 18/12/2024, às 13:52, 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 **Flavio Pentagna Guimaraes Neto, Usuário Externo**, em 19/12/2024, às 09:13, 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 **MARCO TULIO GUIMARAES, Usuário Externo**, em 19/12/2024, às 09:56, 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 **FERNANDA SGARBI RUFFO, Usuário Externo**, em 19/12/2024, às 15:28, 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 **DARIO OSWALDO GARCIA JUNIOR, Usuário Externo**, em 19/12/2024, às 17:00, 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 **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A registrado(a) civilmente como FELIPE LOPES BOFF, Usuário Externo**, em 19/12/2024, às 17:22, 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 **ELENILTON SILVA E SOUZA, Usuário Externo**, em 20/12/2024, às 14:16, 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 HERIBERTO PINHEIRO JUNIOR, Usuário Externo**, em 20/12/2024, às 14:54, 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 **Marco Antonio Queiroz, Usuário Externo**, em 20/12/2024, às 18:02, 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 **DEBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 20/12/2024, às 18:19, 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 **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES, Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 20/12/2024, às 18:20, 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 **FLAVIA ALENCAR CABRAL MARQUES, Analista do Seguro Social**, em 20/12/2024, às 18:28, 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 **18788463** e o código CRC **FCA85030**.

Referência: Processo nº 35014.483102/2023-89

SEI nº 18788463



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO 0, - Bairro ASA SUL, Brasília/DF, CEP 70070946
Telefone: - <http://www.inss.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 35014.483102/2023-89

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Estabelecimento de ordem de preferência para se contratar instituições bancárias objetivando a prestação de serviços com vistas à efetivação dos pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS, garantida ao beneficiário a faculdade de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição à sua escolha desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS e, ainda, que seja na modalidade de crédito em conta de depósitos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE	UF E GERÊNCIAS EXECUTIVAS ABRANGIDAS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS PERMANENTES	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS TEMPORÁRIOS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA DE BENEFÍCIOS CONCEDIDOS
1	03001:Manaus	2.929	3.345	6.274
	24001:Rio Branco	639	826	1.466
	25001:Macapá	563	911	1.474
	26001:Porto Velho	1.773	1.880	3.654
	27001:Boa Vista	485	658	1.143
	28001:Palmas	1.481	1.615	3.096
	TOTAL	7.871	9.235	17.107
2	02001:Maceió	2.913	3.163	6.076
	22001:Aracaju	2.151	2.728	4.879
	TOTAL	5.065	5.890	10.955
3	06001:Campo Grande	1.724	2.973	4.697
	06021:Dourados	962	1.505	2.467
	10001:Cuiabá	2.374	3.178	5.552
	10021:Sinop	850	1.292	2.143
	TOTAL	5.909	8.949	14.858
4	08001:Goiania	3.261	5.338	8.599
	08021:Anápolis	2.180	2.350	4.530
	23001:Distrito Federal	2.877	4.017	6.894
	TOTAL	8.318	11.705	20.023

5	21021:Araçatuba	1.053	1.851	2.903
	21022:Araraquara	1.426	2.178	3.603
	21023:Bauru	1.452	2.395	3.847
	21027:Marília	1.213	1.740	2.953
	21030:Presidente Prudente	997	1.864	2.861
	21031:Ribeirão Preto	1.965	2.508	4.474
	21036:São José do Rio Preto	2.266	2.733	4.999
	TOTAL	10.372	15.268	25.640
6	21024:Campinas	2.826	3.590	6.416
	21026:Jundiaí	1.925	2.445	4.370
	21029:Piracicaba	1.590	2.214	3.804
	21038:Sorocaba	2.496	3.484	5.981
	TOTAL	8.837	11.733	20.570
7	21001:SP - Centro	12.049	13.553	25.602
	TOTAL	12.049	13.553	25.602
8	21025:Guarulhos	2.615	3.445	6.060
	21028:Osasco	1.852	2.434	4.286
	21033:Santos	2.059	3.074	5.133
	21034:São Bernardo do Campo	2.865	4.088	6.953
	21035:São João da Boa Vista	1.264	2.330	3.594
	21039:Taubaté	2.522	3.616	6.138
	TOTAL	13.176	18.987	32.164
9	17001:RJ - Centro	6.419	5.892	12.311
	TOTAL	6.419	5.892	12.311
10	17021:Campos	1.548	1.730	3.278
	17022:Duque de Caxias	3.560	2.877	6.437
	17023:Niterói	2.533	2.445	4.978
	17024:Petrópolis	1.211	1.495	2.706
	17025:Volta Redonda	1.304	1.831	3.135
	TOTAL	10.156	10.377	20.533
11	11021:Barbacena	1.412	2.190	3.602
	11023:Divinópolis	1.924	3.167	5.091
	11025:Juiz de Fora	1.449	2.763	4.212
	11028:Poços de Caldas	1.493	1.671	3.164
	11029:Uberaba	1.708	2.877	4.585
	11030:Uberlândia	1.260	2.485	3.745
	11031:Varginha	1.449	1.828	3.278
	TOTAL	10.696	16.982	27.677

12	11001:Belo Horizonte	2.603	3.655	6.258
	11022:Contagem	2.193	3.480	5.673
	11024:Governador Valadares	2.215	3.036	5.251
	11026:Montes Claros	1.834	2.225	4.059
	11027:Ouro Preto	1.049	1.523	2.572
	11032:Diamantina	698	763	1.461
	11033:Teófilo Otoni	1.054	1.084	2.138
	TOTAL	11.645	15.767	27.412
13	19001:Porto Alegre	2.058	2.564	4.622
	19021:Canoas	2.019	2.831	4.850
	19022:Caxias do Sul	1.398	2.138	3.536
	19024:Novo Hamburgo	2.050	3.159	5.209
	TOTAL	7.525	10.693	18.217
14	19023:Ijuí	1.545	2.425	3.969
	19025:Passo Fundo	1.388	2.313	3.701
	19026:Pelotas	1.347	1.666	3.013
	19027:Santa Maria	1.377	1.897	3.274
	19028:Uruguaiana	628	891	1.519
	TOTAL	6.285	9.192	15.477
15	04001:Salvador	3.737	3.731	7.469
	04022:Feira Santana	2.390	2.288	4.678
	04025:S A Jesus	1.045	990	2.036
	TOTAL	7.173	7.009	14.182
16	04021:Barreiras	1.147	1.439	2.587
	04023:Itabuna	1.879	1.446	3.325
	04024:Juazeiro	2.559	2.713	5.272
	04026:V Conquista	2.140	2.229	4.369
	TOTAL	7.725	7.827	15.552
17	14001:Curitiba	3.602	4.556	8.158
	14021:Cascavel	2.588	4.249	6.837
	14022:Londrina	2.291	2.756	5.047
	14023:Maringá	2.331	3.036	5.367
	14024:Ponta Grossa	1.884	2.406	4.290
	TOTAL	12.697	17.003	29.700
18	20001:Florianópolis	1.896	3.897	5.793
	20021:Blumenau	1.860	3.894	5.754
	20022:Chapecó	1.873	3.888	5.761
	20023:Criciúma	1.228	2.561	3.789
	20024:Joinville	1.583	2.700	4.283
	TOTAL	8.440	16.940	25.380

19	15001:Recife	3.530	3.542	7.072
	15021:Caruaru	2.373	1.753	4.126
	15022:Garanhuns	1.341	1.147	2.488
	15023:Petrolina	1.292	1.829	3.121
	TOTAL	8.536	8.271	16.808
20	07001:Vitória	4.264	5.149	9.413
	TOTAL	4.264	5.149	9.413
21	05001:Fortaleza	5.176	4.932	10.109
	05021:Juazeiro Norte	1.833	1.704	3.537
	05022:Sobral	2.516	1.779	4.295
	TOTAL	9.526	8.415	17.942
22	12001:Belém	4.265	3.861	8.127
	12021:Marabá	1.381	1.017	2.398
	12022:Santarém	1.291	1.270	2.561
	TOTAL	6.937	6.148	13.086
23	13001:João Pessoa	2.130	2.693	4.823
	13021:Campina Grande	2.074	2.129	4.203
	TOTAL	4.204	4.822	9.027
24	18001:Natal	1.930	2.288	4.218
	18021:Mossoró	1.191	1.421	2.612
	TOTAL	3.121	3.709	6.830
25	09001:São Luís	4.561	4.678	9.238
	09021:Imperatriz	2.083	2.276	4.359
	TOTAL	6.643	6.954	13.597
26	16001:Teresina	3.822	4.740	8.562
	TOTAL	3.822	4.740	8.562
MÉDIA MENSAL		207.412	261.211	468.624

1.2. O montante a ser pago mensalmente pela instituição dependerá dos preços unitários para cada crédito de benefícios pagos no respectivo mês de referência, em cada lote, observadas a capilaridade, a capacidade e a posição na tabela de ordem de preferência.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 240 (duzentos e quarenta) meses, compreendendo a prestação dos serviços de pagamento dos benefícios concedidos durante os 60 (sessenta) meses iniciais da vigência do contrato, contados de 01 de janeiro de 2025, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021 e conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a sua falta impactará negativamente as operações de pagamento dos benefícios geridos por este Instituto, causando transtornos e prejuízo ao atendimento pleno da população, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar;

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.6. Os municípios onde os benefícios são pagos por meio de um único órgão pagador,

independentemente da categoria, assim como os pagamentos realizados no exterior, não fazem parte do escopo desta licitação.

1.7. Neste Termo de Referência, serão adotadas as seguintes definições:

1.7.1. Lote: Delimitação geográfica de área específica para concessão de benefícios pelo INSS, conforme Anexo VIII. São 26 lotes, cada um composto por microrregiões definidas pelo INSS.

1.7.2. Microrregião: Área geográfica, de aproximadamente 3 km, que contenha no mínimo um órgão pagador.

1.7.3. Matriz Bancária: É a identificação da instituição bancária pelo Código do Banco Central (CBC).

1.7.4. Órgão Pagador: É uma unidade vinculada a uma instituição bancária, que pode ser uma agência, posto ou correspondente bancário, com estrutura física e que tenha, no mínimo, um caixa eletrônico ou físico para pagamento dos benefícios.

1.7.5. Correspondente Bancário: Ambiente físico, com estrutura própria, vinculada exclusivamente a uma instituição financeira, que está obrigado a realizar os serviços especificados no item 5.13, inciso II, alíneas "h", "i", "j", "n", "p", "s", "ad", "ae", "af", "ag", "ah", "ai", deste Termo de Referência, bem como o pagamento dos benefícios e que estejam funcionando de acordo com a Resolução do Banco Central do Brasil nº 3.954 de 24 de fevereiro de 2011.

1.7.6. Agência Pioneira: Único órgão pagador no município.

1.7.7. Transferência de Benefícios em Bloco (TBB): É a transferência de todos os beneficiários de um Órgão Pagador a outros. Ocorre quando há encerramento de um Órgão Pagador ou de uma Agência da Previdência Social.

1.7.8. Transferência de Benefícios em Manutenção (TBM): É a transferência de benefício que ocorre quando há mudança de endereço com troca de Microrregião.

1.7.9. Ordem de Preferência: É a ordem da classificação de cada instituição financeira participante da licitação em cada lote. O exercício da preferência junto ao INSS dependerá da capilaridade e capacidade de atendimento da instituição na microrregião onde será concedido o novo benefício. Caso essas condições não sejam atendidas em determinada microrregião, o benefício será atribuído à instituição que ofereceu o 2º maior lance e assim sucessivamente, levando em consideração a ordem da classificação específica, desde que sejam atendidas as demais condições para o atendimento ao beneficiário e observado, ainda, o disposto no item 5.1.5 deste Termo de Referência.

1.7.10. Preço Unitário: É o valor por pagamento de benefício efetuado que a instituição financeira se dispõe a pagar mensalmente para a consecução do serviço do pagamento do benefício em um determinado lote e que servirá, também, para o estabelecimento da ordem de preferência.

1.7.11. Cartão Magnético: Cartão Magnético para saque do valor do benefício ou utilização na função de débito.

1.7.12. Conta de depósitos: Conta corrente ou conta poupança, individual ou conjunta, em nome do beneficiário, sendo que para os casos de benefícios com representante legal, será obrigatória conta conjunta entre o titular e o curador/tutor.

1.7.13. Pagamento Alternativo de Benefícios (PAB): Meio de pagamento utilizado em caráter eventual, com objetivo de evitar a descontinuidade dos pagamentos periódicos, em situações diversas. Os benefícios de prestação única também são emitidos por meio de PAB.

1.7.14. Notificações: Apresentação ao beneficiário, seu representante legal ou procurador da notificação definida pelo INSS (convocação, defesa, recurso, exigência, cobrança etc.).

1.7.15. Instituições Financeiras: Bancos Comerciais, Bancos Múltiplos e Caixas Econômicas Federais.

1.7.16. Protocolo de Pagamento de Benefícios: Norma técnica, editada pelo INSS, com a participação das instituições financeiras, operacionalizada pela Empresa de Tecnologia e

Informações da Previdência (Dataprev) sujeita a atualizações periódicas, de observância obrigatória ao longo de toda a vigência contratual, na qual se disciplinam os procedimentos técnicos operacionais inerentes ao pagamento de benefícios. Considerando tratar-se de documento interno, de uso restrito, poderá ser obtido pelo interessado diretamente ou através da associação representativa das instituições financeiras.

1.7.17. Agência Bancária: Ambiente físico, com estrutura própria, preparada para atender os clientes da Instituição Financeira, com equipe de funcionários e terminais de autoatendimento.

1.7.18. Posto Bancário ou Posto de Atendimento: Ambiente físico, com estrutura própria, funcionando como uma agência bancária, com uma estrutura reduzida e subordinada a uma agência bancária (jurisdicionante).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

- ☐ ID PCA no PNCP: 29979036000140-0-000006/2024;
- ☐ Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;
- ☐ Id do item no PCA: 238;
- ☐ Classe/Grupo: 712 - SERVIÇOS BANCÁRIO DE INVESTIMENTO;
- ☐ Identificador da Futura Contratação: 512006-90046/2024.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. As contratadas deverão orientar seus empregados sobre prevenção e controle de risco aos trabalhadores, bem como sobre práticas socioambientais para economia de energia, de água e redução de geração de resíduos sólidos nos ambientes onde se prestarão os serviços.

Subcontratação

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), tendo em vista que a natureza do serviço dispensa garantia de execução, pois almeja a contratação de instituições bancárias com solidez financeira e expertise comprovada na prestação do serviço objeto do contrato. Ademais, a contratação não implica em custos para a Administração Pública e não emprega mão de obra com dedicação exclusiva. Assim, as habilitações técnicas e econômico-financeiras requeridas são suficientes para mitigar eventuais riscos de inexecução.

Requisitos da contratada

4.4. Os serviços serão prestados por instituições bancárias legalmente constituídas (Bancos Comerciais, Caixas Econômicas Federais e Bancos Múltiplos), cujos ramos de atividade guardem pertinência com o objeto desta licitação.

4.5. Ficam excluídas as instituições bancárias exclusivamente digitais, as Instituições de Pagamento e as instituições financeiras não bancárias, tais como os bancos de investimento, os bancos de desenvolvimento, as sociedades de crédito, financiamento e investimento, as sociedades de arrendamento

mercantil, as sociedades de crédito imobiliário e as associações de poupança e empréstimo.

Dos demais requisitos da contratação

4.6. O detalhamento dos demais requisitos da contratação consta dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: 01 de janeiro de 2025.

5.1.2. Todos os novos benefícios serão concedidos na modalidade cartão magnético, não sendo necessário a emissão do cartão para primeiro pagamento desde que, a instituição financeira promova, sem ônus ao beneficiário, e com sua concordância o crédito em conta de depósito de mesma titularidade, na referida instituição.

5.1.3. Durante toda a execução do contrato, o beneficiário poderá, a qualquer tempo e sem ônus, optar por receber o pagamento de seu benefício em instituição financeira de sua preferência, na modalidade de crédito em conta de depósitos, desde que a mesma tenha participado da licitação e mantenha contrato com o INSS. O cadastramento da conta de depósitos será de responsabilidade da instituição financeira.

5.1.3.1. Neste caso, a instituição indicada pelo beneficiário pagará mensalmente pela obtenção dos pagamentos o benefício no valor unitário registrado para ela, na ordem de preferência, e, por consequência, a instituição preterida deixará de pagar o respectivo valor.

5.1.4. Os novos pagamentos de benefícios serão atribuídos a partir da concessão, ou transferências dos benefícios administrados pelo INSS, que através da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev enviará os registros individualizados para a instituição financeira que oferecer maior preço unitário por lote, observando a data do despacho do benefício (DDB), a capilaridade e a capacidade de atendimento do órgão pagador, para correto enquadramento na lista de preferência.

5.1.5. Os pagamentos de benefícios previdenciários, objeto deste Termo de Referência, serão realizados prioritariamente por agências ou postos bancários/postos de atendimento.

5.1.5.1 Na ausência de agências ou postos bancários, os pagamentos poderão ser realizados através de correspondentes bancários, que deverão ser exclusivos para uma única instituição financeira, ficando sua utilização a critério das contratadas, desde que para tanto consinta expressamente o INSS.

5.1.5.2 Na hipótese de a instituição financeira mais bem classificada na lista de preferência não possuir agências ou postos bancários na microrregião especificada, e outra instituição na mesma localidade dispuser dessa infraestrutura, os pagamentos serão encaminhados para esta última, respeitando a ordem de classificação.

5.1.6. Os pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS serão efetuados pelas instituições financeiras, mensalmente, conforme calendário estabelecido pelo INSS.

5.1.7. O serviço de pagamento abrange o desembolso direto de prestações e outras despesas, de acordo com as especificações contidas no Protocolo de Pagamentos de Benefícios.

5.1.8. Excluem-se do pagamento de benefícios por meio de recibo ou Cartão Magnético as agências bancárias instaladas em empresas, órgãos públicos de quaisquer entes da federação e demais locais que possuam restrição quanto ao acesso pelo público em geral.

5.2. Os registros da folha normal de pagamento, denominada “Maciça”, serão provisionados da seguinte forma:

I – Os valores dos benefícios programados do 1º ao 5º dia de pagamentos serão depositados na conta reserva de cada instituição financeira no dia útil anterior à data de pagamento;

II – O somatório dos valores dos benefícios programados do 6º ao 10º dia de pagamentos, de cada instituição financeira, será depositado na conta reserva observando a seguinte regra:

a) – 50% no dia referente ao 6º dia de pagamento;

b) – 35% no dia referente ao 7º dia de pagamento e,

c) – 15% no dia referente ao 8º dia de pagamento.

III – registro da folha normal de pagamento, denominada “Maciça”, para Agências Pioneiras.

a) provisão com quatro dias úteis de antecedência do valor total estimado do 1º ao 5º dia de pagamento;

b) provisão com quatro dias úteis de antecedência do valor total estimado do 6º ao 10º dia de pagamento;

IV - Registros relativos às “Concessões”:

a) As instituições financeiras serão provisionadas dos valores relativos ao pagamento de benefícios no dia útil anterior ao dia previsto para o pagamento, inclusive os relativos aos créditos especiais diários.

V – Nos casos em que for decretado Estado de Calamidade Pública, os municípios atingidos terão seu provisionamento efetuado no dia útil anterior ao dia previsto para o pagamento.

VI – As provisões serão realizadas por origens orçamentárias na forma definida pela CONTRATANTE e especificadas no Protocolo de Pagamento de Benefícios;

5.3. O Instituto Nacional do Seguro Social passará a atribuir os novos benefícios para os 26 lotes distribuídos em todo o território nacional, onde a instituição financeira que oferecer maior valor unitário pelo pagamento do benefício daquele lote terá a preferência em efetuar os referidos pagamentos, observada a regra estabelecida nos itens 5.1.5.1 e 5.1.5.2 .

5.4. Na hipótese de instalação de novas Gerências Executivas serão mantidos os valores originariamente contratados, com observâncias das cláusulas de reajuste.

5.5. A instituição financeira melhor classificada que não estiver presente, ou esgotar a sua capacidade em uma determinada microrregião, perderá a preferência para a melhor classificada subsequente no lote, e assim sucessivamente, até que restabeleça a capacidade de atendimento. Caso na microrregião em questão não exista mais órgão pagador com capacidade para receber novos benefícios, conforme as regras definidas, a atribuição do órgão pagador deverá utilizar como critério de distribuição equitativa entre os OP participantes da microrregião, respeitando a proporcionalidade da capacidade de atendimento de cada um.

5.6. Caso a instituição financeira vencedora venha a restabelecer sua capacidade de atendimento, os novos benefícios voltarão a ser a ela atribuídos a partir deste momento.

5.7. O prazo de vigência do Contrato, para efeito da prestação dos serviços bancários de pagamentos dos benefícios administrados pela Previdência Social, será de até 240 (duzentos e quarenta) meses.

5.8. A consecução dos serviços de pagamentos de novos benefícios ocorrerá nos 60 (sessenta) meses iniciais de vigência do contrato, período em que terá validade a ordem de preferência estabelecida na licitação.

5.9. Em decorrência da execução contratual, serão assegurados:

I – AO CONTRATANTE:

a) Ser ressarcido pelos valores correspondentes aos créditos dos registros rejeitados pela Dataprev no processamento dos arquivos magnéticos (CONPAG), bem como dos registros não retornados, não regularizados nos prazos previsto no Protocolo de Pagamento de Benefícios, desde que a irregularidade seja comprovadamente de responsabilidade do CONTRATADO;

b) após regular processo administrativo, incluir no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público – CADIN e inscrever em Dívida Ativa, por meio do órgão competente da Advocacia-Geral da União, pela falta de recolhimento do valor da devolução ou de encargos de mora devidos, desde que a falta de recolhimento seja por sua culpa exclusiva, não respondendo por movimentações fraudulentas do próprio beneficiário, procuradores, representantes legais, herdeiros e sucessores e/ou fraudes na concessão do benefício;

c) Os serviços relativos à execução de processamento e pagamento dos benefícios administrados pelo INSS objeto deste Termo de Referência são isentos da cobrança de qualquer tarifa bancária;

d) Pelo descumprimento dos prazos de regularização, mencionados na alínea “b”, a CONTRATADA se obriga a ressarcir ao INSS o valor correspondente aos respectivos registros não regularizados e expurgados da base de dados, corrigidos pela taxa SELIC – Sistema Especial de Licitação e Custódia, desde o dia previsto para pagamento até a data da regularização;

e) Ser restituído, conforme legislação vigente, independentemente do meio de pagamento, dos valores enviados posteriormente à data do óbito, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefício. A restituição deverá ser corrigida monetariamente pela Taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, até o limite do saldo em conta, ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019.

II – À CONTRATADA:

a) ser ressarcida pelos valores pagos e devidos além do montante provisionado pelo CONTRATANTE, corrigidos pela Taxa SELIC desde o dia do pagamento até a data do efetivo acerto de contas (5º quinto dia útil).

b) ser notificada formalmente pelo INSS, a cada 30 dias, das diferenças na prestação de contas, bem como da inefetividade dos acertos das irregularidades promovidas pela Contratada, no prazo máximo de 03 (três) competências anteriores à data da notificação.

c) Restituir, conforme legislação vigente, independentemente do meio de pagamento, os valores enviados posteriormente à data do óbito, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefício. A restituição deverá ser corrigida monetariamente pela Taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, até o limite do saldo em conta ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019.

Local e horário da prestação dos serviços

5.10. Os serviços serão prestados por intermédio dos órgãos pagadores e correspondentes bancários vinculados às instituições bancárias contratadas;

5.11. Nas agências e postos bancários, os serviços serão prestados nos horários normais de funcionamento dos bancos.

Rotinas a serem cumpridas

5.12. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

5.12.1. A instituição financeira detentora do direito de preferência na atribuição da prestação dos serviços bancários de pagamento dos benefícios previdenciários receberá os valores provisionados pelo INSS com a antecedência necessária para o cumprimento do cronograma de pagamentos da Previdência Social, sob pena da aplicação de penalidades previstas em contrato.

5.12.2. Os novos benefícios deverão permanecer na instituição financeira ganhadora do certame pelo período de 20 anos ou até a cessação do benefício - o que ocorrer primeiro -, mantida a faculdade do

beneficiário de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição à sua escolha, na modalidade de conta de depósitos.

5.12.3. O pagamento ao INSS pela obtenção de cada prestação dos serviços bancários será feito mensalmente pela instituição financeira que tiver realizado o pagamento do respectivo benefício. Ressalta-se que não estarão contemplados nos lotes objeto da licitação, os benefícios pagos no exterior (contrato específico) e a agência pioneira.

5.12.4. São obrigações comuns das partes a busca da eficiência, segurança e maior transparência na prestação dos serviços contratados e a manutenção do Padrão de Qualidade de Atendimento ao beneficiário, conforme estabelecido no Anexo VII do Edital.

5.12.5. A competência de acerto de contas compreenderá os créditos emitidos no período do primeiro ao último dia de cada mês, tendo este período o mesmo fim de validade e o acerto de contas se dará até o quinto dia útil do mês subsequente ao fim da validade.

5.12.6. Se houver provisionamento a maior pelo INSS ou se os pagamentos efetivados corresponderem a um montante cujo valor seja inferior ao provisionado, a instituição financeira restituirá ao INSS a diferença entre o valor provisionado e o efetivamente pago na data prevista, corrigidos pela taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, desde o dia do provisionamento até o dia útil imediatamente anterior, inclusive, ao do efetivo acerto de contas.

5.12.7. Se houver atraso ou provisionamento a menor pelo INSS, este ressarcirá à instituição financeira pelo valor correspondente à diferença verificada entre o montante provisionado e o efetivamente pago, corrigido pela Taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, desde o dia do efetivo pagamento pela instituição financeira até o dia útil imediatamente anterior, inclusive, ao do efetivo acerto de contas.

5.12.8. O acerto de contas mensal de que trata este tópico será efetuado no prazo estabelecido nas alíneas anteriores, com a transferência dos saldos e respectiva correção decorrente de restituição ou ressarcimento, mediante crédito à Conta Única (subconta INSS) ou à conta “Reservas Bancárias” da CONTRATADA, via Sistema de Transferência de Reservas (STR).

5.12.9. Pelo descumprimento do prazo para acerto de contas, previsto no item anterior, o devedor pagará o correspondente a atualização monetária com base na “Taxa Selic”, desde o dia previsto para acerto de contas até o dia da regularização.

5.12.10. Em caso de eventuais divergências físicas ou financeiras, o INSS notificará a instituição financeira, concedendo um prazo máximo de 3 (três) meses, a partir da data da notificação, para regularização.

5.12.11. Caso as inconsistências não sejam corrigidas dentro do prazo estipulado, a instituição financeira estará sujeita à aplicação das sanções previstas em contrato.

5.13. Ficam definidas as seguintes obrigações específicas das partes:

I – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DO CONTRATANTE:

- a) Transmitir o arquivo magnético à instituição bancária, contendo os dados cadastrais dos beneficiários por matriz bancária em cada lote, respeitando a ordem de preferência;
- b) Transmitir arquivo magnético à instituição bancária contendo o número do benefício e o respectivo tipo de notificação a ser emitida ao titular, procurador ou representante legal;
- c) Controlar a quantidade dos novos benefícios por lote e microrregião com vistas a manter a qualidade estabelecida no Padrão de Qualidade do Atendimento, anexo deste Termo de Referência;
- d) Garantir o Float médio de no mínimo um dia sobre os recursos destinados ao pagamento dos beneficiários, observado o cronograma de pagamentos de benefícios administrados pelo INSS;
- e) Responsabilizar-se por eventuais erros, omissões ou imperfeições existentes nos

arquivos de créditos enviados pela Dataprev à instituição bancária pagadora dos benefícios;

f) Conferir, vistoriar e aprovar os pagamentos realizados pela CONTRATADA;

g) Enviar, mensalmente, às instituições pagadoras, arquivo magnético contendo a quantidade de créditos emitidos por microrregião, e dentro desta, a distribuição por órgão pagador, o que permitirá o controle e a manutenção da distribuição;

h) Manter a faculdade do beneficiário de, a qualquer momento, optar por receber seu benefício em instituição de sua escolha, desde que receba pela modalidade de crédito em conta de depósito em instituição que mantenha contrato com o INSS referente ao pregão ao qual ele pertença;

i) Zelar pelo fiel cumprimento do Padrão de Qualidade de Atendimento, parte integrante deste Termo de Referência, de forma que possa minimizar transtornos aos beneficiários;

j) Encaminhar às contratadas os créditos bloqueados dos beneficiários que não realizaram a prova de vida dentro do prazo estipulado, com código específico;

k) Transmitir arquivo magnético de invalidação das competências enviadas posteriormente à data do óbito do beneficiário, na forma estabelecida no Protocolo de Pagamento de Benefício, as quais deverão ser restituídas ao INSS pela instituição financeira caso não tiverem sido retornadas, corrigidas monetariamente pela Taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, até o limite do saldo em conta ou nas aplicações automáticas de recursos a ela vinculadas na data em que a instituição retornar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da lei 13.846, de 18 de junho de 2019;

l) Enviar arquivo magnético à CONTRATADA com a informação da data de realização da prova de vida junto ao INSS e respectivo desbloqueio dos créditos;

m) Alterar o meio de pagamento do benefício de Cartão Magnético para Conta de Depósitos, em casos excepcionais, a exemplo de determinações judiciais, erros administrativos do INSS ou apurações de irregularidades;

n) Devolver a tarifa referente às competências restituídas no processo de pós-óbito;

o) Nos casos em que, no acerto de contas mensal, houver saldo a favor da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá proceder à devolução do valor corrigido, desde que não sejam identificadas falhas ou pendências atribuíveis à instituição financeira.

p) Nos casos em que o acerto de contas resulte em saldo favorável aos bancos, o CONTRATANTE realizará as devidas compensações relativas a competências pendentes em favor do INSS, repassando à CONTRATADA o valor líquido resultante, devidamente corrigido.

q) Comunicar todas as instituições financeiras dentro da microrregião, quando houver encerramento de órgão pagador de uma instituição com transferência de beneficiários (TBB) à outra instituição, o fato a esta última com pelo menos 20 dias de antecedência da data de início de pagamento;

r) Cabe ao INSS efetuar a comprovação anual de vida do beneficiário, por meio de confirmação do ato realizado pelo titular do benefício em bases de dados dos órgãos, entidades ou instituições, mantidos ou administrados pelos Órgãos Públicos Federais, estaduais, municipais, sendo os Bancos pagadores mais uma fonte de informação, no caso de o beneficiário optar por fazer a prova de vida, conforme Portarias Pres/INSS1.408/2022 e MPT 220/2022.

s) Cabe ao INSS avisar com 02 dias úteis de antecedência a instituição centralizadora nacional sobre a intenção de fiscalização para que possam de acordo com seus controles e políticas internas providenciar a liberação de acesso, inclusive para correspondentes bancários;

II – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DAS CONTRATADAS:

- a) Enviar mensalmente, para o INSS, por intermédio da Dataprev, a comprovação de vida de todos os beneficiários, que a realizarem, independentemente da modalidade de pagamento;
- b) Informar ao INSS, por intermédio da Dataprev, sempre que houver, a data da última interação do mês anterior ocorrida entre o beneficiário e a instituição financeira, que possam contribuir para a comprovação da vivacidade deste, conforme regras as diretrizes estabelecidas pelo INSS;
- c) A instituição financeira deverá efetuar a atualização de endereço dos beneficiários que a solicitarem, sem a necessidade de guarda do comprovante, encaminhando a informação à Dataprev, sem incidência de tarifa, na forma definida pelo INSS;
- d) Ficará a cargo da instituição pagadora emitir notificação nos exatos termos transmitidos pelo INSS, em pelo menos um canal de atendimento, no primeiro acesso, de forma a confirmar a ciência da respectiva notificação pelo titular do benefício, seu procurador ou representante legal, antes que seja efetuada a transação bancária pretendida, encaminhando a data da ciência ao INSS;
- e) Disponibilizar ao beneficiário anualmente a Declaração de Rendimentos para Imposto de Renda, conforme prazo previsto nos normativos expedidos pela Receita Federal do Brasil;
- f) Disponibilizar ao beneficiário em terminal de autoatendimento, gratuitamente, a qualquer tempo, a possibilidade de saque do valor do seu benefício e a emissão do Demonstrativo de Crédito de Benefício, permitindo a sua emissão no máximo três vezes por mês relativo aos últimos três meses, sendo facultada a sua disponibilização no canal internet banking e aplicativos, além do informe de rendimentos nos canais disponibilizados nas instituições;
- g) Realizar o controle de pagamento através de Cartão Magnético não movimentado, em prazo estabelecido pela Previdência Social;
- h) Disponibilizar gratuitamente a primeira via do cartão magnético transacional ou outra forma que permita ao beneficiário movimentar seu pagamento.
- i) Enviar a data de prova de vida de todos os segurados que a realizarem no Banco, nos prazos e formas estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefícios para envio das informações;
- j) Preservar o sigilo de todas as informações a que tenha acesso, em decorrência do contrato firmado com o INSS;
- k) Apresentar ao INSS declaração, informando acerca da sua capilaridade e informar quando não possuir ou esgotar a capacidade de atendimento disponível em determinado órgão pagador;
- l) Garantir, no interesse do beneficiário, em caso de migração do Cartão Magnético para conta de depósitos, o pacote de serviços bancários previsto na Resolução do Conselho Monetário Nacional 3.919, de 25 de novembro de 2010, sendo facultado, por opção expressa do beneficiário, a utilização de outros pacotes;
- m) Proceder a alteração do meio de pagamento do benefício de Cartão Magnético para Conta de Depósitos, a pedido do beneficiário ou seu representante legal, conforme estabelecido no Protocolo de Pagamento de Benefícios;
- n) Seguir legislação e cumprir as recomendações quanto ao Padrão de Qualidade de Atendimento e controle de benefícios definidos pelo INSS, supervisionado pelo CONTRATANTE, sob pena de sanção contratual;
- o) Proceder a todas as adaptações de seus softwares necessárias ao aprimoramento e perfeito funcionamento do Sistema de Pagamento de Benefícios, inclusive quanto à fiscalização;
- p) Efetuar o pagamento do benefício dentro do prazo da legislação no tempo médio de

atendimento vigente na localidade. Onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;

q) Os benefícios deverão permanecer na instituição financeira até sua cessação ou término da vigência contratual, podendo ainda ser transferidos para outro órgão pagador, por solicitação do beneficiário;

r) Responsabilizar-se, legal, administrativa e tecnicamente pelas etapas do pagamento sob sua responsabilidade, zelando sempre pela integridade e sigilo das transações efetuadas;

s) Pagar o benefício de forma individualizada, conforme informação enviada pelo INSS através da Dataprev, ficando a instituição financeira responsável pela fiel execução do pagamento, inclusive quando se tratar de antecipação de renda prevista no Decreto nº 7.223/10;

t) Efetuar os créditos dos benefícios nos exatos termos e valores constantes dos arquivos magnéticos fornecidos pelo INSS, não cabendo à instituição financeira qualquer responsabilidade por eventuais erros, omissões ou imperfeições neles existentes;

u) Enviar à Dataprev as informações de retorno dos créditos de benefícios pagos, não pagos e rejeitados, nos prazos e de acordo com as regras estabelecidas no Protocolo de Pagamento de Benefícios;

v) Devolver corrigidos monetariamente os valores provisionados referentes aos benefícios não pagos e invalidados sem retorno. Na rotina de bloqueio de créditos, obedecer aos mesmos critérios para todas as modalidades de pagamento;

w) Obrigatoriamente avisar, com no mínimo 40 dias de antecedência, o encerramento de qualquer órgão pagador, devidamente justificado, permitindo dessa forma que o INSS possa realizar a competente distribuição dos benefícios, pela ordem de preferência estabelecida na licitação, sem qualquer prejuízo para seus segurados aposentados e pensionistas, caso contrário estará obrigado a efetuar o pagamento dos benefícios já emitidos para aquele órgão pagador. Para isso, devem ser observados os seguintes critérios:

w1) Nos casos de órgãos pagadores pioneiros (únicos no município), caracterizados por estarem cadastrados numa microrregião tipo 6, a comunicação deverá ser, obrigatoriamente, com no mínimo 60 dias de antecedência, para que o INSS tenha condições de negociar com outra Instituição Financeira a instalação de um OP para continuidade dos pagamentos.

w.2) Serão processadas as exclusões de órgão pagador por ordem de solicitação até atingir o limite de 1.000.000 (um milhão) benefícios a serem transferidos em uma determinada maciça, incluindo os benefícios ativos, suspensos e cessados, ficando para as maciças posteriores os comandos não processados, que extrapolarem o limite indicado. O INSS comunicará aos bancos este fato em até 5 dias úteis a contar do recebimento da solicitação da exclusão do órgão pagador;

w.3) Com exceção de encerramento de agências pioneiras, não será aceita a indicação de órgão pagador para absorver os benefícios, que se localizarem em município diferente do órgão pagador a ser encerrado;

x) Ressarcir ao INSS, corrigidos monetariamente pela taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia, na forma e código de pagamento por ele definidos, os valores correspondentes aos créditos pagos indevidamente, independente do meio de pagamento, e que seja comprovadamente de responsabilidade do Contratado;

y) Responsabilizar-se pela prestação de contas do Pagamento de Benefícios obedecendo às orientações e especificações emanadas pelo CONTRATANTE, conforme estabelecido no Protocolo de Pagamento de Benefícios;

z) Cumprir as normas relacionadas com os serviços de que trata o Contrato e o presente Termo de Referência, que lhes forem transmitidas pelos Órgãos da Administração

Central do CONTRATANTE ficando a cargo dos Órgãos SECCIONAIS nas respectivas jurisdições, o acompanhamento da execução dessas normas junto às agências da instituição financeira;

aa) Comunicar as ocorrências de sinistro em órgãos pagadores (explosão, desastre natural, etc.) ao INSS, em até dois dias úteis após a ocorrência do fato, nas situações em que o pagamento de benefícios for prejudicado;

ab) Realizar o pagamento aos beneficiários do órgão pagador sinistrado em outro órgão pagador na mesma microrregião e, na impossibilidade, no órgão pagador mais próximo ao órgão pagador sinistrado;

ac) Substituir os órgãos pagadores da categoria “Correspondente Bancário”, com a devida justificativa, quando o estabelecimento conveniado não puder dar continuidade à prestação dos serviços de pagamento, desde que o novo estabelecimento esteja em endereço dentro da mesma microrregião, comunicando aos beneficiários, na forma estabelecida pelo CONTRATANTE, as informações do órgão pagador que realizará o pagamento;

ad) Realizar o pagamento ao beneficiário, procurador ou representante legal na data estabelecida pelo INSS, atentando às exigências impostas apenas por legislação pertinente, sendo vedada qualquer discriminação ou postergação, independente do tipo de benefício, ainda que temporários, exceto, em situações previstas em normas do Banco Central do Brasil – BACEN;

ae) Não condicionar a realização do pagamento ao beneficiário, procurador ou representante legal à apresentação de documentos emitidos pelos sistemas do INSS;

af) Não cobrar qualquer tipo de tarifa bancária relativa exclusivamente ao saque de pagamento na modalidade Cartão Magnético ou a sua utilização na função débito;

ag) Garantir o acesso aos servidores desse Instituto incumbidos de fiscalizar e acompanhar o cumprimento do Contrato, inclusive aos correspondentes bancários mediante ao aviso com 02 dias úteis de antecedência a centralizadora nacional dos bancos;

ah) Não condicionar o pagamento do benefício à abertura de conta corrente;

ai) No caso de créditos enviados com bloqueio por não realização de prova de vida, a Contratada efetuará o desbloqueio após a realização da prova de vida pelo beneficiário/representante legal ou procurador, devidamente cadastrado no INSS, desde que o crédito esteja dentro do período de validade.

aj) Efetuar, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, a guarda das informações relativas à atualização cadastral do beneficiário, aos pagamentos de benefícios e ao processo de prova de vida em conformidade com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;

ak) Devolver os valores das competências invalidadas por motivo de óbito, para os benefícios pagos na modalidade de crédito em conta, considerando a proporcionalidade dos valores pagos referentes ao período posterior ao falecimento do beneficiário, até o limite do saldo em conta ou em aplicações automáticas de recursos vinculadas a ela, na data em que a instituição informar ao ente público, conforme art. 36, § 7º, da Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019. Exclui-se desta regra os casos em que o prejuízo ao erário, decorrente do crédito pós-óbito, for resultado do descumprimento de obrigação legal ou contratual, situação em que a restituição deverá ser integral.

al) Realizar o batimento do CPF do titular do benefício com o constante na conta de depósitos, rejeitando os pagamentos que não coincidirem com o CPF do titular ou que estejam inválidos, ressalvados os concedidos judicialmente, que podem estar em branco.

am) A CONTRATADA que, no início do contrato, ainda não dispuser de todo o ambiente necessário para operacionalizar o pagamento dos benefícios (infraestrutura e sistema homologado), deverá providenciar no prazo de até 3 (três) meses do início da

vigência contrato, com conclusão máxima de 6 (seis) meses, podendo, desde que justificado, ser prorrogado pelo INSS.

5.14. As demais obrigações dos CONTRATANTES e das CONTRATADAS, de ordem geral, estão detalhadas no Termo de Contrato, cujo modelo é parte integrante do edital da licitação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.15. A demanda do órgão tem como base as seguintes características e premissas:

5.15.1. A sistemática que regerá a distribuição de benefícios tem como pilares a capilaridade e qualidade da rede de atendimento e a faculdade de o beneficiário receber seu pagamento na instituição financeira de sua preferência, desde que esta participe do procedimento licitatório e firme contrato com o INSS.

5.15.2. Neste prisma, a contratação de uma única instituição seria insuficiente para atender os beneficiários, razão pela qual o objetivo do procedimento deve ser a contratação do maior número de instituições financeiras.

5.15.3. Sendo assim, serão adotados o modelo e o tipo de licitação que permitam a contratação de todas as instituições financeiras interessadas, mediante o estabelecimento de uma ordem de preferência para o pagamento dos benefícios, dada pela classificação das propostas em ordem decrescente, de modo que o licitante que oferecer a proposta mais vantajosa para a Administração terá a preferência na atribuição de nova prestação dos serviços bancários de pagamento dos benefícios previdenciários até o esgotamento de sua capacidade de atendimento, segundo padrões de qualidade estipulados pelo INSS.

5.15.4. Na microrregião onde o primeiro classificado não possuir capacidade de atendimento e não tiver interesse em expandi-la, o direito de preferência será concedido ao segundo colocado, e assim sucessivamente.

5.15.5. No momento em que o melhor classificado recuperar ou aumentar sua capacidade de atendimento, este retomará a preferência na obtenção da prestação dos serviços bancários de pagamento dos benefícios previdenciários concedidos a partir de então. Cada instituição financeira pagará pelo benefício de acordo com o próprio lance.

5.15.6. Essa sistemática permite atender, a um só tempo, todas as premissas norteadoras da contratação, a seguir relacionadas:

- a) manter a capilaridade e qualidade do atendimento;
- b) garantir aos beneficiários a faculdade de receber seu benefício na instituição financeira de sua preferência;
- c) promover o ambiente de competitividade entre as instituições financeiras para o pagamento dos benefícios; e
- d) selecionar as propostas mais vantajosas economicamente para a Administração Pública.

5.15.7. Dada a singularidade da prestação destes serviços, tornou-se crucial a obrigação de a instituição bancária apresentar proposta para todos os lotes em que estiver presente. Essa vinculação é essencial para que o INSS cumpra o preceito constitucional de proteção ao idoso, harmonizando, assim, esforços na condução de um processo licitatório que atenda de maneira otimizada aos interesses públicos e dos beneficiários da previdência.

5.15.8. À CONTRATADA é permitida a alteração de endereço de órgão pagador. Neste caso, a permanência dos beneficiários no mesmo órgão pagador poderá ser admitida, desde que o novo endereço esteja dentro da microrregião atual e que a CONTRATADA comunique ao beneficiário a alteração, na forma e prazo estabelecidos pelo Contratante;

5.15.9. Todo e qualquer novo serviço que venha a ser acordado entre as partes será implantado em até 180 (cento e oitenta dias) após a definição final de suas especificações.

5.15.10. Baseando-se no histórico recente, estima-se que aproximadamente 44% dos benefícios concedidos são do tipo "permanente", enquanto 56% são classificados como "temporários".

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.16. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Celebração de contrato de consignado com o beneficiário

5.17. Os critérios e procedimentos operacionais relacionados à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado nos benefícios pagos pelo INSS seguirão as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 172, de 28 de agosto de 2024, ou por outra norma que venha a substituí-las.

5.18. A primeira instituição financeira pagadora do benefício poderá oferecer e celebrar diretamente contratos de empréstimo consignado com o beneficiário, a partir do primeiro pagamento.

5.18.1. Os empréstimos pessoais consignados contratados junto à primeira instituição financeira pagadora, somente poderão ser portados após o prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da Data de Despacho do Benefício (DDB).

5.19. Para as demais instituições financeiras, a contratação de empréstimos pessoais consignados permanecerá bloqueada durante 90 (noventa) dias, a contar da data de concessão do benefício.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Homologado o certame, o INSS convocará todos os licitantes classificados para assinarem contrato de prestação de serviço de pagamento das novas concessões de benefícios, observando-se, quando da atribuição do benefício dentro de cada microrregião, a ordem de classificação estabelecida para o respectivo lote;

6.2. A assinatura do contrato com os classificados subsequentes ao primeiro colocado não confere o direito à imediata aquisição do pagamento do benefício, que ficará condicionada à eventual e futura necessidade de atendimento em cada microrregião;

6.3. A assinatura do contrato ficará vinculada à plena regularidade da empresa vencedora com o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

6.4. Por determinação da Lei nº 10.522, de 19/07/2002, artigo 6º, inciso III, antes da celebração do CONTRATO o INSS fará consulta prévia obrigatória ao CADIN - Cadastro Informativo dos créditos não quitados de órgãos e entidades federais;

6.5. Caso a instituição financeira não assine o Contrato, será estabelecida a ordem de preferência com a exclusão da mesma, independente das sanções previstas no Edital;

6.6. Para efeito da prestação dos serviços bancários de pagamentos dos benefícios administrados pelo INSS, o Contrato terá vigência de 240 (duzentos e quarenta) meses, devendo a instituição financeira manter os pagamentos dos benefícios obtidos nos 60 (sessenta) meses iniciais por toda a vigência do contrato ou até a cessação do benefício, o que ocorrer primeiro, salvo se o beneficiário optar por receber seu benefício em outra instituição que tenha participado da licitação e possua contrato firmado com o INSS, na modalidade de conta corrente;

6.7. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.8. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.9. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.10. Não serão admitidas a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto desta licitação;

6.11. Nas hipóteses de fusão, cisão ou incorporação da contratada, esta deverá comunicar previamente por escrito ao INSS, que poderá manter o contrato, desde que a(s) instituição(ões) bancária(s) resultante(s) preencha(m) os mesmos requisitos de habilitação exigidos nesta licitação, bem como não afete(m) a sua boa execução;

6.12. Nas hipóteses de fusão ou incorporação entre instituições financeiras contratadas por meio desta licitação, prevalecerá o preço ofertado e a classificação do incorporador, em cada lote.

6.13. O prazo de convocação para assinatura do contrato poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, a critério do INSS, desde que o pedido seja requerido antes do seu termo final;

6.14. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do começo e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário no Edital;

Preposto

6.15. A Contratada designará formalmente o preposto da instituição bancária, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.16. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da instituição bancária, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.17. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.18. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.19. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.20. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.21. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.22. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

Fiscalização Administrativa

6.23. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada e a formalização de apostilamentos e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.24. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.25. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo do registro de ocorrências e das alterações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.26. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.27. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da execução no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.28. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, se houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.29. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.30. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação de execução do objeto utilizará o documento Padrão de Qualidade de Atendimento (Anexo II do Contrato) para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.2 Quando a contratada reiteradamente não produzir os resultados acordados ou não executar as atividades contratadas com a qualidade mínima exigida, independentemente de eventual aplicação de sanção, estará sujeita à suspensão temporária de recebimento de novos benefícios e/ou redução do porte de capacidade de benefício, conforme Protocolo de Pagamento de Benefícios.

7.2.1 A contratada poderá recuperar sua condição anterior mediante comprovação da regularização das inconformidades apuradas.

7.2.2 Nas hipóteses previstas no item 7.2, o INSS notificará a contratada a qual poderá, a qualquer tempo, apresentar justificativas para reavaliação das medidas indicadas.

7.3 A partir do mês seguinte ao da obtenção de cada novo pagamento de benefício, as CONTRATADAS obrigam-se a remunerar o CONTRATANTE, mensalmente, de acordo com o valor unitário devidamente atualizado que tiver sido registrado para cada instituição, no lote onde se encontra a microrregião.

7.4. O montante mensal a ser pago por cada instituição corresponderá ao total de créditos de benefícios recebidos na vigência do contrato, retornados como pago, multiplicado pelos seus respectivos valores unitários, o qual será depositado na Conta Única do Tesouro Nacional.

7.5. Para os casos de antecipação de Renda em cumprimento ao Decreto nº 7.223/2010, a Instituição Financeira estará desobrigada de efetuar o pagamento referente a essa antecipação, vez que já houve o ressarcimento pelo crédito normal.

Prazo de pagamento

7.6. O pagamento a ser efetuado pelas CONTRATADAS ao INSS, pelos serviços de execução de pagamento dos benefícios concedidos na vigência do contrato, ocorrerá até o 5º dia útil do segundo mês subsequente à competência.

7.7. O atraso no cumprimento da obrigação de que trata o presente item sujeitará a instituição bancária ao pagamento do valor devido atualizado financeiramente desde a data prevista para adimplemento da obrigação até a data do efetivo pagamento, tendo como base a taxa de juros moratórios de seis por cento ao ano, desde que o atraso não ocorra por culpa do CONTRATANTE:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice convencionado, assim apurado:

$$I = (TX)/365 \rightarrow I = (6/100)/365 \rightarrow I = 0,00016438$$

TX = percentual de taxa anual = 6% (seis por cento).

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma PRESENCIAL, com adoção do critério de julgamento pelo MAIOR PREÇO.

8.2. As instituições financeiras farão oferta de preço para os benefícios concedidos no lote durante a vigência do contrato.

8.3. O preço será oferecido na forma unitária e corresponde ao valor que a instituição financeira se dispõe a pagar mensalmente para cada benefício concedido, para a consecução do serviço de pagamento do benefício em um determinado lote o qual servirá, também, para o estabelecimento da ordem de preferência.

8.4. Para cada lote poderá ser oferecido um preço unitário.

8.5. Em cada lote, as instituições financeiras que participarem da licitação serão classificadas em ordem decrescente do lance oferecido.

8.6. A instituição financeira que oferecer proposta em um lote é obrigada a ofertar proposta aceitável em todos os lotes em que estiver presente.

8.7. A instituição financeira que não estiver presente em determinado Lote e tiver a intenção de nele atuar futuramente poderá ofertar proposta para esse Lote, para que, quando iniciar ali sua atuação, possa receber benefícios.

8.8. A instituição financeira que não participar da licitação não receberá novos benefícios.

8.9. O preço, proposto em razão do valor unitário por lote, deverá ser expresso em Real (R\$) e com duas casas decimais, em algarismo e por extenso.

8.10. A proposta deverá refletir o preço real a ser repassado ao INSS, dela não podendo ser descontados quaisquer valores referentes a encargos, tributos e outros custos necessários para a execução dos serviços.

Regime de execução

8.11. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

8.12. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.13. Inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.14. Em se tratando de instituição bancária estrangeira em funcionamento no País, portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março

de 2020;

8.15. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.16. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.17. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

8.18. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.19. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.20. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.21. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.22. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

Qualificação Técnica

8.24. Registro no Banco Central do Brasil;

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Não serão admitidos lances finais com valores inferiores aos preços mínimos estabelecidos para cada lote:

PREÇOS MÍNIMOS ACEITÁVEIS			
Lotes	Preço (R\$)	Lotes	Preço (R\$)
Lote 1	6,88	Lote 14	15,47
Lote 2	10,75	Lote 15	16,67
Lote 3	4,96	Lote 16	5,68
Lote 4	9,79	Lote 17	17,46
Lote 5	17,61	Lote 18	14,90
Lote 6	13,66	Lote 19	13,96
Lote 7	22,31	Lote 20	12,25
Lote 8	19,99	Lote 21	6,17
Lote 9	15,35	Lote 22	5,49
Lote 10	17,82	Lote 23	6,81
Lote 11	8,89	Lote 24	9,98
Lote 12	16,87	Lote 25	3,74
Lote 13	15,33	Lote 26	4,77

9.2. O preço mensal para a prestação do serviço de pagamento de benefícios estará sujeito a reajuste anual, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Por se tratar de avença de receita e não de despesa, não haverá a necessidade de adequação orçamentária nesta contratação.

Brasília-DF, 03 de setembro de 2024.

MONICA CRISTINA QUIBÁO

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

REINALDO CARLOS BARROSO DE ALMEIDA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, Técnico do Seguro Social, em 03/09/2024, às 14:30, 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 **MONICA CRISTINA QUIBAO**, Chefe de Divisão de Licitações, em 25/09/2024, às 09:29, 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 **17497702** e o código CRC **293A911B**.



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 Agentes Pagadores

Anexo

PADRÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

I - ABERTURA DA REDE DE ATENDIMENTO

1.1. A Contratada compromete-se a:

- a) Quando necessário e a critério da CONTRATADA, antecipar em até 2 (duas) horas a abertura da agência, para o atendimento exclusivo dos beneficiários do INSS, afixando ainda, cartaz indicando o horário de abertura da Agência;
- b) Alocar número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos a realizar no período previsto, afim de que o tempo médio para o atendimento dos segurados seja mantido dentro do estabelecido pela legislação municipal vigente e onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;
- c) Dar a opção ao segurado para sacar seu benefício em qualquer canal disponível, conforme desejar, ou seja, em caixa ou em terminais de autoatendimento ou nos correspondentes bancários quando a funcionalidade estiver disponível;
- d) Os órgãos pagadores deverão possuir, no mínimo, um caixa físico ou eletrônico com numerário suficiente para saque de benefício;
- e) Acompanhar o fluxo do atendimento nas agências, postos, caixas eletrônicos e correspondentes bancários, visando sua agilização;
- f) Suprir, com antecedência, todas as agências, postos e correspondentes bancários de numerários suficientes, a fim de evitar atrasos e interrupções no pagamento dos segurados.
- g) Disponibilizar agências, postos bancários e correspondentes bancários com estrutura física adequada para atendimento dos beneficiários, contendo sinalizações compatíveis (letreros, cartazes de identificação, etc), acessibilidade à clientela previdenciária, sanitários, bebedouro, espaço adequado para espera com assentos suficientes, ambiente com livre circulação e acomodações e número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes.
 - g.1) Em razão da necessidade de se preservar o bem estar dos beneficiários e a qualidade do atendimento, os correspondentes bancários ficarão sujeitos às disposições contidas na Resolução CMN 4935/2021 do Banco Central ou outra que venha a substituí-la.

II - CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS (AGÊNCIAS)

2.1. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá centralizar o pagamento de benefícios em determinada agência, desde que o CONTRATANTE dê a sua anuência formal e sejam atendidos os seguintes itens:

- a) manutenção do padrão de qualidade de atendimento;

- b) área física que permita a livre circulação e espaço adequado aos segurados; e
- c) respeitar o limite máximo de benefícios no período mensal de pagamentos acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

III - CENTRALIZAÇÃO INTERBANCÁRIA - POSTO ESPECIAL DE ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

3.1. O CONTRATANTE, no intuito da melhoria do atendimento aos segurados da Previdência Social, admite que seja implantado “POOL”, participando desde o início de sua concepção, condicionado às agências da mesma microrregião, desde que possua área física que permita a livre circulação e acomodações adequadas aos segurados, inclusive disponibilizando assentos, sanitários, bebedouros e etc, respeitados os itens constantes nos títulos “ABERTURA DE AGÊNCIAS” e “CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS”.

Observação: - A manutenção do “POOL” poderá ser revista em conjunto com a CONTRATADA, caso não seja constatada a melhoria de atendimento aos segurados da Previdência Social.

IV - PADRÃO DE QUALIDADE

4.1. Para que sejam mantidos os padrões de qualidade do atendimento bancário aos beneficiários da Previdência, o CONTRATANTE adota o formulário de “INSPEÇÃO” que será apresentado à Centralizadora Nacional da CONTRATADA, como Notificação, quando da ocorrência de inobservância por parte da rede de atendimento, dos itens constantes dos títulos I, II e III.

4.2. A Notificação somente será emitida após apreciação do caso concreto pelo representante do CONTRATANTE, credenciado para esse fim, mediante Portaria da autoridade competente em cada Órgão Descentralizado.

4.3 Para efeito de monitoramento do padrão de qualidade, além do formulário de "INSPEÇÃO", serão utilizados outros mecanismos apropriados tais como: Ouvidoria do INSS, comunicações diversas enviadas pelas unidades da Previdência Social, dentre outros meios oficiais.

4.4. No caso de reincidência comprovada de inobservância já notificada, caberá à CONTRATADA apresentar defesa prévia no prazo de 10 dias da data do recebimento da Notificação de reincidência, à Divisão de Agentes Pagadores do INSS.

4.5. A reincidência somente estará caracterizada quando ocorrida em competência imediatamente posterior ao fato gerador, e poderá acarretar para a agência infratora sanções estabelecidas no instrumento contratual a critério do CONTRATANTE, resguardado o direito de defesa.

V – MODELO DE QUESTIONÁRIO DE INSPEÇÃO TÉCNICA DA REDE BANCÁRIA

QUESTIONÁRIO DE INSPEÇÃO TÉCNICA DA REDE BANCÁRIA

BANCO:	AGÊNCIA:
CÓDIGO SINÔNIMO:	PORTE:
MICRORREGIÃO:	TIPO DE MICRORREGIÃO:
ENDEREÇO:	
MUNICÍPIO:	UF:

() AGÊNCIA BANCÁRIA

() POSTO BANCÁRIO (Inclusive Posto de Cooperativa de Crédito)

() CORRESPONDENTE BANCÁRIO (Inclusive Agência Lotérica)

O Questionário de Inspeção Técnica tem como objetivo averiguar os itens que estão em desacordo ou em falta, total ou parcial, no Órgão Pagador, que impeçam o cumprimento integral das disposições contratuais assinaladas entre a Rede Bancária credenciada e o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, em razão do estabelecido no Padrão de Qualidade de Atendimento celebrado em contrato nº ... de .../.../20... Após visita do servidor do INSS devidamente identificado, foram aventados os seguintes pontos:

INSTALAÇÕES FÍSICAS (ausência parcial ou total)

1 – Há sinalizações adequadas (letreros, cartazes de identificação, etc)?

() Sim () Não

2 - Cartaz indicando o horário de abertura da agência (inclusive com identificação de horário exclusivo aos beneficiários do INSS)?

() Sim () Não

3 - Acessibilidade à clientela previdenciária (sinalizações, braile, rampas de acesso, estacionamento/garagem, porta giratória, calçada, elevadores, em caso de piso superior)?

() Sim () Não

4 - Sanitários para segurados (inclusive com acessibilidade)?

() Sim () Não

5 – Bebedouro?

() Sim () Não

6 - Espaço adequado para espera com assentos suficientes?

() Sim () Não

7 – Climatização?

() Sim () Não

8 - Ambiente com livre circulação e acomodações adequadas aos segurados?

() Sim () Não

9 - Número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos?

() Sim () Não. Quantidade: _____

10 - Órgão Pagador mudou de endereço e não comunicou ao INSS?

() Sim () Não

ATENDIMENTO BANCÁRIO (desconformidade/descumprimento)

1 - Tempo de espera para saque do benefício atende à legislação municipal - em caso de falta de dispositivo legal, o tempo médio de espera deverá ser de no máximo 30 minutos (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não. Tempo de espera: _____

2 – O número de funcionários é suficiente para atendimento da demanda em período de pagamento de benefícios (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não. Quantidade de funcionários: _____

3 - Há numerário suficiente para pagamento dos benefícios previstos (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não

4 – O pagamento dos benefícios é efetivado nas datas previstas no calendário anual de pagamentos estabelecido pelo INSS (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não

Considerações:

5 - Há conhecimento, por parte do responsável pelo atendimento, dos procedimentos estabelecidos pelo INSS, firmado em contrato (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não

6 - Há o respeito às prioridades instituídas por lei nas filas de pagamento de benefícios – idoso, gestante, deficiente físico, etc. (todos os tipos de OP)?

() Sim () Não

7 - Há antecipação da abertura da agência para atendimento exclusivo aos beneficiários do INSS em até 2 horas – facultado ao banco (agência e posto bancário)?

() Sim () Não

8 – É permitido ao segurado sacar seu pagamento nas salas de autoatendimento, caixa humano ou correspondentes bancários (agência e posto bancário)?

() Sim () Não

9 - Há funcionário ou representante nas salas de autoatendimento para orientações necessárias aos beneficiários (agência e posto bancário)?

() Sim () Não

10 – Há fila externa de segurados à porta da agência, após o início do expediente bancário normal (agência e posto bancário)?

() Sim () Não

Considerações:

Representante do INSS / Matrícula

Ciente em __/__/__

Carimbo da Agência com Identificação de Assinatura da Gerência



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, Técnico do Seguro Social, em 19/09/2024, às 17:22, 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 **17631260** e o código CRC **E6118802**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.483102/2023-89

SEI nº 17631260

TABELA DE RESULTADO DO PREGÃO DA FOLHA DE BENEFÍCIOS**Pregão nº 4 (DDB - 01/01/2025 A 31/12/2029)****Lote nº 1****COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
03001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MANAUS
24001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIO BRANCO
25001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MACAPÁ
26001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO VELHO
27001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BOA VISTA
28001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PALMAS

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	104	Caixa Econômica Federal
7	033	Banco Santander
8	254	Paraná Banco S.A
9	077	Banco Inter S.A.
10	336	Banco C6 S.A.
11	001	Banco do Brasil S.A.
12	707	Banco Daycoval
13	743	Banco Semear S.A.
14	070	BRB Banco de Brasília S.A.
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	748	Banco Cooperativo Sicredi
17	422	Banco Safra
18	243	Banco Master
19	623	Banco Pan
20	643	Banco Pine
21	047	Banco do Estado de Sergipe
22	318	Banco BMG

Lote nº 2**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
02001 - GERÊNCIA EXECUTIVA MACEIÓ
22001 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARACAJU

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	121	Banco Agibank

4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	033	Banco Santander
7	047	Banco do Estado de Sergipe
8	743	Banco Semeiar S.A.
9	336	Banco C6 S.A.
10	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
11	104	Caixa Econômica Federal
12	707	Banco Daycoval
13	623	Banco Pan
14	243	Banco Master
15	254	Paraná Banco S.A
16	422	Banco Safra
17	077	Banco Inter S.A.
18	070	BRB Banco de Brasília S.A.
19	318	Banco BMG
20	748	Banco Cooperativo Sicredi
21	001	Banco do Brasil S.A.
22	643	Banco Pine

Lote nº 3

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
06001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPO GRANDE
06021 - GERÊNCIA EXECUTIVA DOURADOS
10001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CUIABÁ
10021 - GERÊNCIA EXECUTIVA SINOP

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	389	Banco Mercantil
2	069	Banco Crefisa
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	033	Banco Santander
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	121	Banco Agibank
7	001	Banco do Brasil S.A.
8	104	Caixa Econômica Federal
9	318	Banco BMG
10	623	Banco Pan
11	707	Banco Daycoval
12	254	Paraná Banco S.A
13	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
14	743	Banco Semeiar S.A.
15	077	Banco Inter S.A.
16	748	Banco Cooperativo Sicredi
17	047	Banco do Estado de Sergipe
18	243	Banco Master
19	643	Banco Pine
20	336	Banco C6 S.A.

21	070	BRB Banco de Brasília S.A.
22	422	Banco Safra

Lote nº 4

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
08001 - GERÊNCIA EXECUTIVA GOIÂNIA
08021 - GERÊNCIA EXECUTIVA ANÁPOLIS
23001 - GERÊNCIA EXECUTIVA DISTRITO FEDERAL

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	104	Caixa Econômica Federal
7	033	Banco Santander
8	318	Banco BMG
9	707	Banco Daycoval
10	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
11	422	Banco Safra
12	743	Banco Sear S.A.
13	001	Banco do Brasil S.A.
14	047	Banco do Estado de Sergipe
15	336	Banco C6 S.A.
16	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
17	077	Banco Inter S.A.
18	623	Banco Pan
19	070	BRB Banco de Brasília S.A.
20	243	Banco Master
21	748	Banco Cooperativo Sicredi
22	643	Banco Pine
23	254	Paraná Banco S.A

Lote nº 5

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21021 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARAÇATUBA
21022 - GERÊNCIA EXECUTIVA ARARAQUARA
21023 - GERÊNCIA EXECUTIVA BAURU
21027 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARÍLIA
21030 - GERÊNCIA EXECUTIVA PRESIDENTE PRUDENTE
21031 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIBEIRÃO PRETO
21036 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco
-------------	-------

1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	033	Banco Santander
7	743	Banco Semear S.A.
8	077	Banco Inter S.A.
9	070	BRB Banco de Brasília S.A.
10	336	Banco C6 S.A.
11	748	Banco Cooperativo Sicredi
12	254	Paraná Banco S.A
13	623	Banco Pan
14	643	Banco Pine
15	104	Caixa Econômica Federal
16	021	Banco Banestes S.A.
17	318	Banco BMG
18	422	Banco Safra
19	707	Banco Daycoval
20	001	Banco do Brasil S.A.
21	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
22	047	Banco do Estado de Sergipe

Lote nº 6

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21024 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPINAS
21026 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUNDIAÍ
21029 - GERÊNCIA EXECUTIVA PIRACICABA
21038 - GERÊNCIA EXECUTIVA SOROCABA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	623	Banco Pan
6	121	Banco Agibank
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	422	Banco Safra
10	001	Banco do Brasil S.A.
11	748	Banco Cooperativo Sicredi
12	077	Banco Inter S.A.
13	336	Banco C6 S.A.
14	743	Banco Semear S.A.
15	254	Paraná Banco S.A
16	318	Banco BMG
17	707	Banco Daycoval

18	070	BRB Banco de Brasília S.A.
19	047	Banco do Estado de Sergipe
20	643	Banco Pine
21	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.

Lote nº 7

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO PAULO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
3	237	Banco Bradesco S.A.
4	623	Banco Pan
5	121	Banco Agibank
6	389	Banco Mercantil
7	033	Banco Santander
8	047	Banco do Estado de Sergipe
9	422	Banco Safra
10	104	Caixa Econômica Federal
11	254	Paraná Banco S.A
12	748	Banco Cooperativo Sicredi
13	077	Banco Inter S.A.
14	707	Banco Daycoval
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
17	743	Banco Sear S.A.
18	318	Banco BMG
19	643	Banco Pine
20	336	Banco C6 S.A.
21	001	Banco do Brasil S.A.
22	070	BRB Banco de Brasília S.A.
23	021	Banco Banestes S.A.

Lote nº 8

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
21025 - GERÊNCIA EXECUTIVA GUARULHOS
21028 - GERÊNCIA EXECUTIVA OSASCO
21033 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTOS
21034 - GERÊNCIA EXECUTIVA ABCD
21035 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO JOÃO DA BOA VISTA
21039 - GERÊNCIA EXECUTIVA VALE DO PARAÍBA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa

2	389	Banco Mercantil
3	623	Banco Pan
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	121	Banco Agibank
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	336	Banco C6 S.A.
10	643	Banco Pine
11	001	Banco do Brasil S.A.
12	743	Banco Semear S.A.
13	077	Banco Inter S.A.
14	422	Banco Safra
15	707	Banco Daycoval
16	070	BRB Banco de Brasília S.A.
17	254	Paraná Banco S.A
18	047	Banco do Estado de Sergipe
19	318	Banco BMG
20	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
21	748	Banco Cooperativo Sicredi

Lote nº 9

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
17001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RIO DE JANEIRO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
3	237	Banco Bradesco S.A.
4	623	Banco Pan
5	389	Banco Mercantil
6	121	Banco Agibank
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	318	Banco BMG
10	254	Paraná Banco S.A
11	047	Banco do Estado de Sergipe
12	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
13	748	Banco Cooperativo Sicredi
14	336	Banco C6 S.A.
15	001	Banco do Brasil S.A.
16	643	Banco Pine
17	070	BRB Banco de Brasília S.A.
18	077	Banco Inter S.A.
19	707	Banco Daycoval
20	743	Banco Semear S.A.
21	422	Banco Safra
22	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.

Lote nº 10

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
17021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPOS DOS GOYTACAZES
17022 - GERÊNCIA EXECUTIVA DUQUE DE CAXIAS
17023 - GERÊNCIA EXECUTIVA NITERÓI
17024 - GERÊNCIA EXECUTIVA PETRÓPOLIS
17025 - GERÊNCIA EXECUTIVA VOLTA REDONDA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	623	Banco Pan
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	389	Banco Mercantil
7	033	Banco Santander
8	104	Caixa Econômica Federal
9	021	Banco Banestes S.A.
10	643	Banco Pine
11	001	Banco do Brasil S.A.
12	422	Banco Safra
13	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
14	254	Paraná Banco S.A
15	318	Banco BMG
16	743	Banco Semear S.A.
17	070	BRB Banco de Brasília S.A.
18	707	Banco Daycoval
19	077	Banco Inter S.A.
20	336	Banco C6 S.A.
21	748	Banco Cooperativo Sicredi
22	047	Banco do Estado de Sergipe

Lote nº 11

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
11021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BARBACENA
11023 - GERÊNCIA EXECUTIVA DIVINÓPOLIS
11025 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUIZ DE FORA
11028 - GERÊNCIA EXECUTIVA POÇOS DE CALDAS
11029 - GERÊNCIA EXECUTIVA UBERABA
11030 - GERÊNCIA EXECUTIVA UBERLÂNDIA
11031 - GERÊNCIA EXECUTIVA VARGINHA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa

2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	623	Banco Pan
6	121	Banco Agibank
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	643	Banco Pine
10	336	Banco C6 S.A.
11	001	Banco do Brasil S.A.
12	077	Banco Inter S.A.
13	707	Banco Daycoval
14	748	Banco Cooperativo Sicredi
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	021	Banco Banestes S.A.
17	070	BRB Banco de Brasília S.A.
18	422	Banco Safra
19	743	Banco Semear S.A.
20	318	Banco BMG
21	254	Paraná Banco S.A
22	047	Banco do Estado de Sergipe

Lote nº 12

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
11001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BELO HORIZONTE
11022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CONTAGEM
11024 - GERÊNCIA EXECUTIVA GOVERNADOR VALADARES
11026 - GERÊNCIA EXECUTIVA MONTES CLAROS
11027 - GERÊNCIA EXECUTIVA OURO PRETO
11032 - GERÊNCIA EXECUTIVA DIAMANTINA
11033 - GERÊNCIA EXECUTIVA TEÓFILO OTONI

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	623	Banco Pan
7	033	Banco Santander
8	047	Banco do Estado de Sergipe
9	254	Paraná Banco S.A
10	748	Banco Cooperativo Sicredi
11	643	Banco Pine
12	104	Caixa Econômica Federal
13	243	Banco Master
14	021	Banco Banestes S.A.
15	743	Banco Semear S.A.

16	001	Banco do Brasil S.A.
17	077	Banco Inter S.A.
18	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
19	707	Banco Daycoval
20	318	Banco BMG
21	070	BRB Banco de Brasília S.A.
22	422	Banco Safra
23	336	Banco C6 S.A.

Lote nº 13

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
19001 - GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO ALEGRE
19021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CANOAS
19022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAXIAS DO SUL
19024 - GERÊNCIA EXECUTIVA NOVO HAMBURGO

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	237	Banco Bradesco S.A.
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	121	Banco Agibank
5	389	Banco Mercantil
6	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
7	033	Banco Santander
8	104	Caixa Econômica Federal
9	623	Banco Pan
10	643	Banco Pine
11	318	Banco BMG
12	001	Banco do Brasil S.A.
13	336	Banco C6 S.A.
14	707	Banco Daycoval
15	077	Banco Inter S.A.
16	070	BRB Banco de Brasília S.A.
17	047	Banco do Estado de Sergipe
18	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
19	743	Banco Semear S.A.
20	748	Banco Cooperativo Sicredi
21	254	Paraná Banco S.A
22	422	Banco Safra

Lote nº 14

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
19023 - GERÊNCIA EXECUTIVA IJUÍ
19025 - GERÊNCIA EXECUTIVA PASSO FUNDO
19026 - GERÊNCIA EXECUTIVA PELOTAS
19027 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTA MARIA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
6	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
7	623	Banco Pan
8	104	Caixa Econômica Federal
9	033	Banco Santander
10	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
11	001	Banco do Brasil S.A.
12	254	Paraná Banco S.A
13	047	Banco do Estado de Sergipe
14	336	Banco C6 S.A.
15	422	Banco Safra
16	707	Banco Daycoval
17	643	Banco Pine
18	077	Banco Inter S.A.
19	070	BRB Banco de Brasília S.A.
20	318	Banco BMG
21	748	Banco Cooperativo Sicredi
22	743	Banco Semear S.A.

Lote nº 15

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
04001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SALVADOR
04022 - GERÊNCIA EXECUTIVA FEIRA DE SANTANA
04025 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTO ANTÔNIO DE JESUS

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	623	Banco Pan
6	121	Banco Agibank
7	033	Banco Santander
8	243	Banco Master
9	104	Caixa Econômica Federal
10	318	Banco BMG
11	748	Banco Cooperativo Sicredi
12	070	BRB Banco de Brasília S.A.
13	707	Banco Daycoval
14	643	Banco Pine

15	422	Banco Safra
16	001	Banco do Brasil S.A.
17	077	Banco Inter S.A.
18	743	Banco Semear S.A.
19	047	Banco do Estado de Sergipe
20	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
21	336	Banco C6 S.A.
22	254	Paraná Banco S.A

Lote nº 16

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
04021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BARREIRAS
04023 - GERÊNCIA EXECUTIVA ITABUNA
04024 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUAZEIRO
04026 - GERÊNCIA EXECUTIVA VITÓRIA DA CONQUISTA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	121	Banco Agibank
4	033	Banco Santander
5	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
6	237	Banco Bradesco S.A.
7	623	Banco Pan
8	104	Caixa Econômica Federal
9	243	Banco Master
10	077	Banco Inter S.A.
11	070	BRB Banco de Brasília S.A.
12	047	Banco do Estado de Sergipe
13	643	Banco Pine
14	001	Banco do Brasil S.A.
15	318	Banco BMG
16	336	Banco C6 S.A.
17	254	Paraná Banco S.A
18	707	Banco Daycoval
19	748	Banco Cooperativo Sicredi
20	743	Banco Semear S.A.
21	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
22	422	Banco Safra

Lote nº 17

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
14001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CURITIBA
14021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CASCAVEL
14022 - GERÊNCIA EXECUTIVA LONDRINA
14023 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARINGÁ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	623	Banco Pan
7	033	Banco Santander
8	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
9	254	Paraná Banco S.A
10	077	Banco Inter S.A.
11	748	Banco Cooperativo Sicredi
12	707	Banco Daycoval
13	001	Banco do Brasil S.A.
14	743	Banco Semeear S.A.
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	422	Banco Safra
17	070	BRB Banco de Brasília S.A.
18	336	Banco C6 S.A.
19	104	Caixa Econômica Federal
20	318	Banco BMG
21	643	Banco Pine
22	047	Banco do Estado de Sergipe

Lote nº 18

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
20001 - GERÊNCIA EXECUTIVA FLORIANÓPOLIS
20021 - GERÊNCIA EXECUTIVA BLUMENAU
20022 - GERÊNCIA EXECUTIVA CHAPECÓ
20023 - GERÊNCIA EXECUTIVA CRICIÚMA
20024 - GERÊNCIA EXECUTIVA JOINVILLE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	623	Banco Pan
7	033	Banco Santander
8	104	Caixa Econômica Federal
9	001	Banco do Brasil S.A.
10	743	Banco Semeear S.A.
11	041	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
12	254	Paraná Banco S.A

13	643	Banco Pine
14	422	Banco Safra
15	707	Banco Daycoval
16	318	Banco BMG
17	047	Banco do Estado de Sergipe
18	336	Banco C6 S.A.
19	077	Banco Inter S.A.
20	748	Banco Cooperativo Sicredi
21	070	BRB Banco de Brasília S.A.
22	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.

Lote nº 19

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
15001 - GERÊNCIA EXECUTIVA RECIFE
15021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CARUARU
15022 - GERÊNCIA EXECUTIVA GARANHUNS
15023 - GERÊNCIA EXECUTIVA PETROLINA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
4	237	Banco Bradesco S.A.
5	121	Banco Agibank
6	033	Banco Santander
7	623	Banco Pan
8	001	Banco do Brasil S.A.
9	254	Paraná Banco S.A
10	243	Banco Master
11	748	Banco Cooperativo Sicredi
12	422	Banco Safra
13	743	Banco Semeiar S.A.
14	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
15	070	BRB Banco de Brasília S.A.
16	077	Banco Inter S.A.
17	336	Banco C6 S.A.
18	104	Caixa Econômica Federal
19	707	Banco Daycoval
20	643	Banco Pine
21	047	Banco do Estado de Sergipe
22	318	Banco BMG

Lote nº 20

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
07001 - GERÊNCIA EXECUTIVA VITÓRIA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	623	Banco Pan
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	021	Banco Banestes S.A.
10	748	Banco Cooperativo Sicredi
11	047	Banco do Estado de Sergipe
12	077	Banco Inter S.A.
13	422	Banco Safra
14	001	Banco do Brasil S.A.
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	318	Banco BMG
17	643	Banco Pine
18	743	Banco Seara S.A.
19	070	BRB Banco de Brasília S.A.
20	707	Banco Daycoval
21	254	Paraná Banco S.A
22	336	Banco C6 S.A.

Lote nº 21**COMPOSIÇÃO DE LOTE:**

GEx
05001 - GERÊNCIA EXECUTIVA FORTALEZA
05021 - GERÊNCIA EXECUTIVA JUAZEIRO DO NORTE
05022 - GERÊNCIA EXECUTIVA SOBRAL

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	033	Banco Santander
6	237	Banco Bradesco S.A.
7	623	Banco Pan
8	104	Caixa Econômica Federal
9	748	Banco Cooperativo Sicredi
10	077	Banco Inter S.A.
11	070	BRB Banco de Brasília S.A.
12	047	Banco do Estado de Sergipe
13	743	Banco Seara S.A.
14	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
15	001	Banco do Brasil S.A.
16	422	Banco Safra

17	643	Banco Pine
18	243	Banco Master
19	318	Banco BMG
20	254	Paraná Banco S.A
21	707	Banco Daycoval
22	336	Banco C6 S.A.

Lote nº 22

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
12001 - GERÊNCIA EXECUTIVA BELÉM
12021 - GERÊNCIA EXECUTIVA MARABÁ
12022 - GERÊNCIA EXECUTIVA SANTARÉM

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	033	Banco Santander
6	237	Banco Bradesco S.A.
7	623	Banco Pan
8	104	Caixa Econômica Federal
9	001	Banco do Brasil S.A.
10	422	Banco Safra
11	077	Banco Inter S.A.
12	254	Paraná Banco S.A
13	743	Banco Semeiar S.A.
14	707	Banco Daycoval
15	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
16	047	Banco do Estado de Sergipe
17	643	Banco Pine
18	070	BRB Banco de Brasília S.A.
19	748	Banco Cooperativo Sicredi
20	336	Banco C6 S.A.
21	318	Banco BMG

Lote nº 23

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
13001 - GERÊNCIA EXECUTIVA JOÃO PESSOA
13021 - GERÊNCIA EXECUTIVA CAMPINA GRANDE

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	389	Banco Mercantil
3	121	Banco Agibank

4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	033	Banco Santander
6	237	Banco Bradesco S.A.
7	623	Banco Pan
8	104	Caixa Econômica Federal
9	748	Banco Cooperativo Sicredi
10	643	Banco Pine
11	070	BRB Banco de Brasília S.A.
12	047	Banco do Estado de Sergipe
13	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
14	001	Banco do Brasil S.A.
15	743	Banco Semear S.A.
16	254	Paraná Banco S.A
17	243	Banco Master
18	707	Banco Daycoval
19	336	Banco C6 S.A.
20	422	Banco Safra
21	318	Banco BMG
22	077	Banco Inter S.A.

Lote nº 24

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
18001 - GERÊNCIA EXECUTIVA NATAL
18021 - GERÊNCIA EXECUTIVA MOSSORÓ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	623	Banco Pan
7	033	Banco Santander
8	104	Caixa Econômica Federal
9	643	Banco Pine
10	422	Banco Safra
11	047	Banco do Estado de Sergipe
12	077	Banco Inter S.A.
13	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
14	707	Banco Daycoval
15	254	Paraná Banco S.A
16	748	Banco Cooperativo Sicredi
17	070	BRB Banco de Brasília S.A.
18	243	Banco Master
19	336	Banco C6 S.A.
20	001	Banco do Brasil S.A.
21	318	Banco BMG
22	743	Banco Semear S.A.

Lote nº 25

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
09001 - GERÊNCIA EXECUTIVA SÃO LUÍS
09021 - GERÊNCIA EXECUTIVA IMPERATRIZ

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	623	Banco Pan
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	318	Banco BMG
10	047	Banco do Estado de Sergipe
11	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
12	748	Banco Cooperativo Sicredi
13	643	Banco Pine
14	707	Banco Daycoval
15	070	BRB Banco de Brasília S.A.
16	254	Paraná Banco S.A
17	077	Banco Inter S.A.
18	336	Banco C6 S.A.
19	001	Banco do Brasil S.A.
20	743	Banco Semear S.A.
21	243	Banco Master
22	422	Banco Safra

Lote nº 26

COMPOSIÇÃO DE LOTE:

GEx
16001 - GERÊNCIA EXECUTIVA TERESINA

ORDEM DE PREFERÊNCIA:

Nº de Ordem	Banco	
1	069	Banco Crefisa
2	121	Banco Agibank
3	389	Banco Mercantil
4	341	Banco Itaú-Unibanco S.A.
5	237	Banco Bradesco S.A.
6	623	Banco Pan
7	104	Caixa Econômica Federal
8	033	Banco Santander
9	318	Banco BMG
10	070	BRB Banco de Brasília S.A.

11	001	Banco do Brasil S.A.
12	047	Banco do Estado de Sergipe
13	643	Banco Pine
14	077	Banco Inter S.A.
15	422	Banco Safra
16	254	Paraná Banco S.A
17	756	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
18	748	Banco Cooperativo Sicredi
19	707	Banco Daycoval
20	743	Banco Semear S.A.
21	243	Banco Master
22	336	Banco C6 S.A.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Controle de Contratos**

DESPACHO

Divisão de Controle de Contratos, em 20/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: INSS

Ass.: Apuração de Responsabilidade

1. Trata-se de Despacho Decisório nº 158 (em anexo) o qual suspendeu cautelarmente a execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., sem prévia oitiva dos interessados, com base no art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, no art. 2º do Regimento Interno do INSS, e no que consta no Processo nº 35014.307284/2025-54.
2. Foi autorizada a instauração de processo de apuração pela Diretoria de orçamento, Finanças e Logística 21958436
3. Para se dar regular prosseguimento do processo, pede-se a expedição de portaria de designação de comissão para a devida instrução e avaliação, nos moldes do art. 158 da Lei 14133/2021.
4. Ressalta-se que no presente momento inexistiu juízo de valor sobre a conduta praticada pela empresa, mas sim zelo quanto à observância do regramento legal, de modo a se possibilitar a análise adequada das alegações.
5. À Coordenação Geral de Licitações e Contratos para análise e pronunciamento.

GEOVAR DE ALMEIDA ALVES

Chefe da Divisão de Controle de Contratos

Ciente e de acordo com a expedição da Portaria de nomeação de Comissão, conforme minuta 22036293

À Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para ciência e nomeação.

GUSTAVO JOSÉ FERREIRA DE FREITAS



Documento assinado eletronicamente por **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES, Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 20/08/2025, às 14:54, 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 **GUSTAVO JOSE FERREIRA DE FREITAS, Coordenador(a) Geral de Licitações e Contratos**, em 20/08/2025, às 14:59, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22036231** e o código CRC **BE726737**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22036231



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

PORTARIA DIROFL/INSS Nº , DE 20 DE AGOSTO DE 2025

Dispõe sobre a designação de comissão para condução de Procedimento de Apuração de Responsabilidade.

FUNDAMENTAÇÃO

LEGAL: 14.133/2021.

A DIRETORA DE ORÇAMENTO FINANÇAS E LOGÍSTICA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 71, inciso II, "a", do Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024, e considerando o disposto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º Designar as servidoras abaixo relacionadas para, sob a forma de comissão, conduzirem o Procedimento de Apuração de Responsabilidade (PAAI) referente ao Processo 35014.307284/2025-54 , firmado entre o INSS e a empresa BANCO AGIBANK S.A., CNPJ 10664513/0001-50, com vistas à apuração de eventuais descumprimentos contratuais:

- I - **Adriana Ibarra Alves**, matrícula SIAPE nº 1.375.370;
- II - **Flávia Cabral Alencar Marques**, matrícula SIAPE nº 2.197.248.

Art. 2º A comissão ora designada deverá observar os princípios da legalidade, contraditório, ampla defesa, celeridade, eficiência e proporcionalidade, nos termos da legislação vigente e demais normativos aplicáveis.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MANUELLA ANDRADE P. DE S. SILVA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES**, **Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 20/08/2025, às 14:55, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22036293** e o código CRC **E722E18C**.

Referência: Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22036293



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

PORTARIA DIROFL/INSS Nº 85, DE 20 DE AGOSTO DE 2025

Dispõe sobre a designação de comissão para condução de Procedimento de Apuração de Responsabilidade.

FUNDAMENTAÇÃO

LEGAL: 14.133/2021.

A **DIRETORA DE ORÇAMENTO FINANÇAS E LOGÍSTICA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 71, inciso II, "a", do Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024, e considerando o disposto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º Designar as servidoras abaixo relacionadas para, sob a forma de comissão, conduzirem o Procedimento de Apuração de Responsabilidade (PAAI) referente ao Processo 35014.307284/2025-54, firmado entre o INSS e a empresa BANCO AGIBANK S.A., CNPJ 10664513/0001-50, com vistas à apuração de eventuais descumprimentos contratuais:

- I - **Adriana Ibarra Alves**, matrícula SIAPE nº 1.375.370;
- II - **Flávia Cabral Alencar Marques**, matrícula SIAPE nº 2.197.248.

Art. 2º A comissão ora designada deverá observar os princípios da legalidade, contraditório, ampla defesa, celeridade, eficiência e proporcionalidade, nos termos da legislação vigente e demais normativos aplicáveis.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MANUELLA ANDRADE P. DE S. SILVA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **MANUELLA ANDRADE PEREIRA DE SOUZA SILVA**, **Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 21/08/2025, às 05:54, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22038630** e o código CRC **F1AD7DB6**.

Referência: Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22038630



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 20/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: INSS.

Ass.: Apuração de Responsabilidade .

1. Trata-se da PORTARIA DIROFL/INSS Nº 85, DE 20 DE AGOSTO DE 2025 (SEI nº 22038630), que designa servidoras sob a forma de comissão, conduzirem o Procedimento de Apuração de Responsabilidade (PAAI) referente ao Processo 35014.307284/2025-54, firmado entre o INSS e a empresa BANCO AGIBANK S.A., CNPJ 10664513/0001-50, com vistas à apuração de eventuais descumprimentos contratuais.

2. A Portaria encontra-se devidamente assinada e publicada no Boletim de Serviço Eletrônico - BSE, no dia 21 de agosto de 2025, de ordem, encaminha-se à Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA, solicitando o obséquio de providenciar a divulgação e publicação da referida Portaria no Portal INSS, na Intraprev.

LUIZ AUGUSTO DEIRÓ PAIXÃO

Chefe do Serviço Técnico Administrativo

STADM-DIROFL



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ AUGUSTO DEIRO PAIXAO**, Técnico do Seguro Social, em 21/08/2025, às 07:59, 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 **22038800** e o código CRC **9A87929A**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22038800



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
COORDENAÇÃO-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

NOTA Nº 00018/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

1. Vieram os autos a esta Procuradoria Federal Especializada com solicitação da presidência desta Autarquia, em caráter de urgência, de “análise da solicitação apresentada pelo Agibank, de forma a subsidiar decisão desta Presidência quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários”.

Os Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, celebrados com o Banco Agibank S.A. tiveram sua execução parcial suspensa cautelarmente, por meio do **DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025**, publicado no Diário Oficial da União de 12/08/2025.

2. O banco Agibank S.A. apresentou, no documento SEI 21924993, os esclarecimentos que entendeu pertinentes acerca dos fatos que ensejaram a suspensão parcial cautelar de seus contratos, no exercício de seu direito a ampla defesa e ao contraditório, nos seguintes termos;

1. Suposta Intercepção de Chamadas à Central 135

- O Agibank declara que não realiza qualquer intercepção, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS.
- O procedimento adotado é um serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), que consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial “Meu INSS” por meio da tecnologia da empresa DMA.
- Em hipótese alguma, uma chamada feita ao número 135 é desviada para o aplicativo do Agibank; o direcionamento ocorre exclusivamente para o ambiente oficial do INSS, conforme os parâmetros técnicos definidos pelo próprio órgão.
- O modelo é amplamente utilizado pelo INSS e por mais de 160 empresas autorizadas, incluindo bancos e instituições financeiras de grande porte, o que demonstra tratar-se de uma prática legítima e consolidada no mercado.
- O Agibank possui documentos e comunicações oficiais emitidos pela empresa DMA, em anexo, que comprovam que este é o comportamento esperado do serviço, plenamente amparado pelo contrato vigente.

2. Suposta convocação de clientes a respeito de descontos indevidos de Associações

- O Agibank esclarece que os descontos indevidos realizados pelas associações não possuem qualquer relação com produtos ou serviços oferecidos pela instituição e que não houve qualquer convocação por parte do banco aos clientes impactados. A comunicação realizada via “push” teve caráter estritamente informativo, com o único propósito de disponibilizar nossos canais de atendimento para eventuais esclarecimentos e atingiu menos de 1% de nossa base de clientes.
- A atuação do Agibank limitou-se exclusivamente a orientar clientes sobre o uso de canais digitais para solicitação de ressarcimento diretamente junto ao INSS, buscando facilitar o acesso de beneficiários que enfrentam dificuldades no uso de ferramentas de autoatendimento.
- Assim que recebemos orientação formal do INSS para interromper esse tipo de apoio, a medida foi imediatamente suspensa, reforçando nosso compromisso com a boa-fé, a conformidade regulatória e o pronto

atendimento às determinações dos órgãos competentes. Em resposta ao ocorrido, realizamos revisão interna dos processos e adotamos as medidas corretivas necessárias.

3. Supostas recusas de Portabilidade de Benefício

- O Agibank reitera que não existe qualquer procedimento destinado à retenção de portabilidade de benefício.
- O processo de alteração da instituição financeira para recebimento de benefícios é realizado exclusivamente pelo beneficiário, seja diretamente no INSS ou junto à instituição de destino, sem qualquer interferência do Agibank.
- Nas situações em que o cliente opta por receber o benefício no Agibank, o procedimento é formalizado mediante anuência expressa do beneficiário, com validação por biometria ou em ambiente logado e seguro.
- O Agibank mantém monitoramento constante de todos os seus canais de atendimento incluindo sistemas integrados ao Banco Central e demais órgãos competentes com o objetivo de prevenir, identificar e corrigir prontamente qualquer eventual desvio, garantindo a conformidade e a excelência no atendimento.

4. Compromisso Institucional e Relação com o INSS

- O Agibank reafirma que todas as suas atividades são conduzidas dentro dos parâmetros legais, contratuais e regulatórios aplicáveis.

3. Verifica-se que a defesa apresentada pelo Banco Agibank S.A. não suscita questões de direito a serem enfrentadas, restringindo-se a alegações de natureza técnica. Não há, outrossim, controvérsias jurídicas a serem enfrentadas por esta PFE no presente momento.

4. Dessa forma, encaminhe-se o feito para análise da área técnica competente, a fim de avaliação dos argumentos apresentados e emissão de manifestação conclusiva, considerando-se que a matéria debatida demanda conhecimento específico, sem envolver interpretação jurídica.

5. Encaminho os autos à Presidência do INSS para ciência e regular andamento do feito, na forma do item acima, conforme o rito aplicável.

Brasília, 20 de agosto de 2025.

(assinado eletronicamente)

KARLA KRISTINE CORREIA AMENO
PROCURADORA FEDERAL

COORDENADORA-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2834090842 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 20-08-2025 17:01. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 176, DE 21 DE AGOSTO DE 2025

Assunto: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Ementa: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

DECISÃO

1. Considerando manifestação da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, por intermédio da Nota Técnica nº 26/2025/DIRBEN-INSS (SEI nº 21926343), em especial, as denúncias:

I - de envio de notificações no aplicativo do Banco, informando aos segurados sobre a identificação de "descontos indevidos" e instruindo-os a se dirigirem a uma agência bancária para "receber seu dinheiro de volta", com consequente acesso ao "Meu INSS" de segurados do Instituto; e

II - envolvendo o Agibank na transferência indevida de valores e na portabilidade de benefícios previdenciários para o Banco sem a prévia e expressa autorização dos beneficiários, conforme instauração do Procedimento Preparatório nº 1.29.000.006843/2025-11 pelo Ministério Público Federal no Rio Grande do Sul.

2. Bem como manifestação da Procuradoria Federal Especializada, por meio da Nota nº 00018/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (SEI nº 22042390), na qual a empresa não suscita questões de direito a serem enfrentadas, com fundamento no § 1º do art. 50 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, MANTENHO a suspensão cautelar contida no Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, publicado no Diário Oficial da União de 12 de agosto de 2025, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.

3. Publique-se no Boletim de Serviço Eletrônico e restitua-se à Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para as devidas providências e ciência ao interessado.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Presidente**, em 21/08/2025, às 18:28, 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 **22042542** e o código CRC **0CB6086E**.

Referência: Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22042542



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Assessoria De Comunicação Social
Coordenação De Comunicação Social
Divisão De Comunicação Administrativa

DESPACHO

Divisão De Comunicação Administrativa, em 21/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54

Int.: DIROFL/INSS

Ass.: Publicação de Portaria

1. Trata-se da publicação e divulgação da Portaria DIROFL/INSS nº 85 de 20 de agosto de 2025.
2. Informamos que o referido ato, foi publicado no BSE, de 21 de agosto de 2025 e no Portal-INSS, na intranet.
3. Ao Serviço Técnico Administrativo da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, para conhecimento e providências julgadas necessárias.

ALDAMIR GERALDO DE LISBOA LIMA

Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA



Documento assinado eletronicamente por **ALDAMIR GERALDO DE LISBOA LIMA**, **Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA**, em 21/08/2025, às 11:59, 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 **22047810** e o código CRC **B29F3E41**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Serviço Técnico Administrativo

DESPACHO

Serviço Técnico Administrativo, em 21/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística – DIROFL.

Ass.: Publicação de Portaria.

1. Trata-se da Portaria DIROFL/INSS nº 85, de 20 de agosto de 2025 (SEI nº 22038630), que designa comissão para conduzir Procedimento de Apuração de Responsabilidade, com fundamento na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2025](#), visando à apuração de eventuais descumprimentos contratuais por parte do Banco AGIBANK S.A., inscrito sob o CNPJ nº 10664513/0001-50.
2. Os autos retornam a esta Diretoria por meio do Despacho SEI nº 22047810, da Divisão de Comunicação Administrativa – DIVCA, no qual informa a publicação do supracitado ato no Boletim de Serviço Eletrônico – BSE, de 21 de agosto de 2025, bem como no Portal-INSS, na intraprev.
3. Dada ciência à Sra. Diretora de Orçamento, Finanças e Logística.
4. Considerando a natureza da matéria tratada, de ordem, encaminha-se à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO para conhecimento e providências decorrentes.

DANILO TEIXEIRA CORDEIRO

Assessor Técnico Especializado da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **DANILO TEIXEIRA CORDEIRO, Técnico do Seguro Social**, em 21/08/2025, às 13:36, 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 **22054128** e o código CRC **795C8775**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Assessoria de Comunicação Social
Divisão de Comunicação Administrativa

DESPACHO

Divisão de Comunicação Administrativa, em 22/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: PRES/INSS.

Ass.: Publicação de Despacho Decisório

1. Trata-se da publicação e divulgação do Despacho Decisório PRES/INSS nº 176, de 21 de agosto de 2025.
2. Informamos que o referido ato, foi publicado no BSE, de 21 de agosto de 2025 e no Portal-INSS, na intraprev.
3. Ao Serviço Técnico Administrativo da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, para conhecimento e providências julgadas necessárias.

ALDAMIR GERALDO DE LISBÔA LIMA

Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA



Documento assinado eletronicamente por **ALDAMIR GERALDO DE LISBOA LIMA**, **Chefe da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA**, em 22/08/2025, às 10:11, 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 **22062550** e o código CRC **103D3C5E**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22062550



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Serviço Técnico Administrativo

DESPACHO

Serviço Técnico Administrativo, em 22/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: PRES/INSS.

Ass.: Publicação de Despacho Decisório.

1. Trata-se do DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 176, DE 21 DE AGOSTO DE 2025 (SEI nº 22042542), que se encontra devidamente assinado e publicado no Boletim de Serviço Eletrônico - BSE, no dia 21 de agosto de 2025, divulgado no Portal - INSS, na Intraprev, conforme Despacho da Divisão de Comunicação Administrativa - DIVCA (SEI nº 22042542).
2. Dada ciência à Sra. Diretora de Orçamento, Finanças e Logística.
3. De ordem, encaminha-se à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO para conhecimento e providências.

LUIZ AUGUSTO DEIRÓ PAIXÃO

Chefe do Serviço Técnico Administrativo

STADM-DIROFL



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ AUGUSTO DEIRO PAIXAO, Técnico do Seguro Social**, em 22/08/2025, às 13:55, 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 **22070688** e o código CRC **BE76ECC7**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22070688



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

DESPACHO

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, em 22/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Trata-se de assunto correlato à análise consolidada de práticas adotadas pelo Agibank S.A., que indicam graves violações aos contratos de prestação de serviços de pagamento de benefícios firmados com o INSS, bem como às normas de segurança da informação e proteção de dados dos segurados.
2. Ciente dos Despachos do STADM-DIROFL (22054128 e 22070688), que informam a publicação da Portaria DIROFL/INSS nº 85, de 20 de agosto de 2025 (SEI nº 22038630), a qual designa comissão para conduzir Procedimento de Apuração de Responsabilidade, com fundamento na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2025, visando à apuração de eventuais descumprimentos contratuais pela referida instituição financeira, bem como do Despacho Decisório PRES/INSS nº 176, de 21 de agosto de 2025 (SEI nº 22042542), que mantém a suspensão cautelar prevista no Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, publicado no Diário Oficial da União em 12 de agosto de 2025, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.
3. Encaminhe-se à DC - APUR para conhecimento e demais providências.

GUSTAVO JOSÉ FERREIRA DE FREITAS

Coordenador-Geral de Licitações e Contratos



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO JOSE FERREIRA DE FREITAS**,
Coordenador(a) Geral de Licitações e Contratos, em 22/08/2025, às 14:50, 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 **22054984** e o

código CRC **D2D6F630**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22054984

**Ilustríssimo Senhor Presidente do INSS,
Gilberto Waller Júnior**

Assunto: Esclarecimento quanto ao alcance da Suspensão Cautelar – Processo nº 35014.307284/2025-54.

Ilustríssimo Senhor Presidente,

1. Em razão do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, que determinou a suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, vimos, respeitosamente, **solicitar esclarecimento** quanto ao alcance dos efeitos da medida.
2. O referido despacho delimita que “*os efeitos da presente Decisão se aplicam aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios*”, restringindo, portanto, o alcance da suspensão apenas às situações em que há concessão inicial de benefício previdenciário.
3. À vista dessa redação, o Banco Agibank compreende que os efeitos da suspensão cautelar **não alcançam os novos clientes oriundos de pedidos de portabilidade bancária**, porquanto tais operações não constituem novas concessões, mas sim o exercício de direito subjetivo do segurado à escolha de seu domicílio bancário, que estará indevidamente tolhido na hipótese de vedação à portabilidade bancária.
4. Além dos prejuízos aos beneficiários, interpretação diversa poderia gerar consequências adversas relevantes, tais como assimetria concorrencial, por impossibilitar que o Agibank mantenha sua base de clientes em condições equivalentes às demais instituições financeiras, bem como perdas financeiras e reputacionais desproporcionais, com risco de interpretação negativa pelo mercado quanto à solidez da instituição, podendo inclusive repercutir em crise de liquidez pela antecipação de saídas de investidores.
5. Diante do exposto, solicitamos ao INSS a confirmação de que a suspensão cautelar não se aplica às operações de portabilidade bancária, a fim de assegurar a correta execução contratual e a preservação da segurança jurídica no atendimento aos beneficiários.

6. Por fim, requer-se que a resposta ao presente ofício seja feita **com urgência**, considerando que milhares de beneficiários buscam diariamente a portabilidade junto ao Agibank e a ausência de definição clara quanto ao alcance da suspensão cautelar vem impedindo a operação regular do banco e o exercício desse direito pelos segurados.

Respeitosamente,

Glauber Marques Correa

CEO – Agibank

Campinas, 25 de agosto de 2025.

Banco Agibank SA



Ofício - Agibank - Portabilidade

De Guilherme Serra <guilherme.serra@madruga.com>

Data Seg, 25/08/2025 09:50

Para Gabinete da Presidência <gabpres@inss.gov.br>; Presidencia <pres@inss.gov.br>; Apoio Gabinete <gabinete@inss.gov.br>

Cc daniel.farias@agi.com.br <daniel.farias@agi.com.br>; glauber.correa@agi.com.br <glauber.correa@agi.com.br>; morais.rafael@agi.com.br <morais.rafael@agi.com.br>; testa@agi.com.br <testa@agi.com.br>; Antenor Madruga <antenor.madruga@madruga.com>; Claudia Chagas <claudia.chagas@madruga.com>

 1 anexo (278 KB)

Ofício INSS - Portabilidade.pdf;

Algumas pessoas que receberam esta mensagem não costumam receber emails de guilherme.serra@madruga.com.

[Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Bom dia.

Em referência à reunião de 22/08/2025 ocorrida com a participação do INSS e do Agibank S.A., registramos o entendimento ali manifestado de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária, por não constituírem novas concessões de benefícios.

Para assegurar uniformidade de procedimentos e o exercício do direito dos segurados, solicitamos, nos termos do ofício anexado, a confirmação formal deste entendimento, com a brevidade que o caso requer, em virtude do impacto na oferta de produtos e serviços aos beneficiários e clientes do banco.

Atenciosamente,
Guilherme Serra



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo

Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com

Conteúdo confidencial. Caso esta mensagem tenha sido recebida por engano, por favor avise ao remetente e apague-a definitivamente.

Confidential and privileged. If this message has been received wrongfully, please notify the sender and delete it permanently.

**Ao Ilustríssimo Senhor Presidente do INSS,
Gilberto Waller Júnior**

Assunto: Apresentação de Plano de Ação – Processo nº 35014.307284/2025-54.

Ilustríssimo Senhor Presidente,

1. Com a edição do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, que determinou a suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, o Agibank S.A. tem buscado promover uma interlocução junto ao INSS em ambiente de conciliação, transparência e boa-fé, a fim de compreender os elementos necessários que demandam melhorias nas medidas de conformidade, reforço de controles e aprimoramento de seus procedimentos.
2. Em continuidade de tal postura e em atenção ao compromisso assumido nas reuniões ocorridas nos dias 20.08.2025 (Anexo I – Concessão de Benefícios) e 22.08.2025 (Anexo II – Apresentação Reunião), o Agibank apresenta **Plano de Ação**, contendo diagnóstico das situações apontadas, a descrição das medidas corretivas já implementadas e a proposição de novas ações a serem observadas pelo banco de modo a assegurar o efetivo alinhamento às melhores práticas de governança e de conformidade exigidas na execução contratual, todos eles aptos a fundamentar a revogação da suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.
3. Isso posto, eis as medidas integrantes do **Plano de Ação**:

3.1. Mensagens de Auxílio sobre as Restituições dos Débitos de Associações

- 3.1.1. Diante do reduzido nível de instrução, de escolaridade e de conhecimento no manuseio de aplicativos de um quantitativo relevante da sua base de clientes, o Agibank, com intuito colaborativo e munido de boa-fé para auxiliá-los a ver efetivada a restituição dos valores indevidamente descontados por associações, enviou mensagens para menos de 1% da sua carteira de clientes, colocando-se à disposição para prestar tal auxílio.
- 3.1.2. Entretanto, o INSS, por entender que se trata de tema conduzido exclusivamente pela própria autarquia, vislumbrou uma potencial irregularidade nessa convocação dos beneficiários para comparecem em uma loja do Agibank para tratar a restituição.

- 3.1.3. A partir da ciência da diretoria do Agibank dessa prática e da interpretação do INSS, tal campanha foi imediatamente encerrada, além de ter sido realizada apuração interna para averiguar a conduta dos envolvidos.
- 3.1.4. Como consequência, houve o desligamento do Coordenador de Marketing, de 3 Analistas de Marketing e do P.O. de Marketing do Agibank, além da criação de Fluxo de Aprovação de Comunicação com necessidade de validação expressa da Diretoria para novas campanhas que envolvam beneficiários.
- 3.1.5. Adicionalmente, em março de 2025, foi criada a Diretoria de Riscos da Companhia, com o objetivo de fortalecer a estrutura de gestão de riscos e compliance da organização. Desde então, os procedimentos de controle vêm sendo revisados e aprimorados. Para o caso em questão, todo o fluxo de criação e aprovação de mensagens foi redefinido e a referida área de compliance, também, atuará como segunda linha de defesa, realizando verificações semestrais para assegurar o rigoroso cumprimento de todos os procedimentos normativos estabelecidos. Assim, foram adotadas as melhores e mais rigorosas práticas de mercado, mitigando de forma efetiva o risco de recorrência de eventos similares.
- 3.1.6. Em suma, com tais condutas, o Agibank entende que todas as medidas de identificação e repressão de possíveis condutas inadequadas foram adotadas, além de terem sido criados novos fluxos de aprovação visando prevenir possíveis novos eventos que estejam em desacordo com o as diretrizes do Banco e do INSS.

3.2. Portabilidade

3.2.1. Matriz de aceites

- 3.2.1.1. Em relação ao fluxo de aceites do beneficiário para que haja a Solicitação de Alteração de seu Domicílio para o Agibank, foram desabilitados os canais “In App- Aplicativo” e “Whatsapp”, que, em ambiente logado e em telefone autenticado, respectivamente, permitiam que, apenas com a captação do “sim” do beneficiário, fosse realizada a portabilidade.
- 3.2.1.2. Tal medida restringe os canais para a realização da portabilidade ao (i) comparecimento em agência, com exigência de biometria; (ii) aplicativo, com obrigação de estar em ambiente logado e fornecimento de senha do canal; e (iii) ATM, também em ambiente autenticado e com utilização da senha do canal.

- 3.2.1.3. Com esse novo cenário, os questionamentos acerca da ausência de aceite para a realização da portabilidade sofrerão quedas vertiginosas, pois os canais hoje disponíveis exigem múltiplas confirmações e esclarecimentos sobre a portabilidade, inclusive utilizando senha transacional, praticamente anulando a possibilidade de uma operação sem o pleno consentimento do beneficiário.
- 3.2.1.4. Reforçando essa premissa, acompanha este Plano de Ação o Fluxo de Portabilidade de Benefícios (Anexo III – Fluxo de Portabilidade no Aplicativo do Agibank) para clientes que escolhem tal serviço pelo aplicativo do Agibank, detalhando como é armazenado o registro dos logs da entrada do cliente no aplicativo, confirmação da senha, além da exibição de foto da biometria realizada pelo cliente ao ter se vinculado ao aplicativo, o que viabiliza a auditoria ou pedidos de esclarecimentos dos beneficiários e dos órgãos competentes com absoluta transparência. Também integra este Plano de Ação toda a trilha de auditoria (Anexo IV – Trilha de Auditoria de Portabilidade Efetuada na Agência) gerada para a operação na hipótese de portabilidade efetuada em agência com biometria coletada presencialmente na agência. Envio de SADs (Solicitações de Alteração do Domicílio)
- 3.2.1.5. Também com o objetivo de redução substancial do número de SADs, o Agibank informa que não enviará tais solicitações na hipótese de o novo produto ou serviço objeto da SAD ser destinada a clientes já domiciliados no banco, o que representa o maior quantitativo dos números de tais Solicitações encaminhadas pelo Agibank.
- 3.2.1.6. Esse cenário se verifica, pois, a cada novo produto ou serviço ofertado e aceito pelo cliente, o Agibank promovia o envio de uma SAD, a fim de ter segurança jurídica no sentido de que tal cliente de fato estaria domiciliado no banco quando do recebimento da maciça subsequente com a lista de beneficiários.
- 3.2.1.7. Em outras palavras, tal operação de novo envio de SAD, portanto, era realizada pela existência de um hiato temporal entre a data do aceite do produto ou serviço pelo cliente e a data que o Agibank recebe a maciça, deixando-o “no escuro” por não saber se tal cliente teria relacionamento com o banco no mês subsequente. A nova SAD evitava, assim, o risco de, de maneira imediata, ofertar um produto para um cliente que, no mês seguinte, sequer tivesse sua folha vinculada ao Agibank, com risco praticamente certo de inadimplência.

3.2.1.8. Ainda que, inicialmente, a proposta do Agibank previsse a priorização da oferta de produtos e serviços aos clientes após a confirmação de sua permanência na maciça subsequente, esclarece-se que a elegibilidade a condições diferenciadas decorre de critérios objetivos do sistema de análise de crédito do banco, no qual a domiciliação do benefício contribui positivamente para o perfil de risco do cliente, viabilizando maior acesso e melhores condições nos produtos ofertados.

3.2.1.9. Considerando que a interrupção abrupta da oferta de produtos e serviços no intervalo entre maciças sucessivas poderia causar impactos relevantes à vida financeira dos beneficiários, ponto este inclusive ressaltado pelo próprio INSS na reunião de 22/08/2025, o Agibank direcionou esforços para manter a continuidade do atendimento. Foram adotadas medidas como ajustes de precificação, compressão de margens e otimização dos modelos de crédito com base no comportamento dos clientes já domiciliados, de forma a assegurar, com eficácia imediata, a manutenção da oferta de produtos e serviços desde o momento em que o pedido do cliente for recebido e aprovado, independentemente da confirmação na maciça subsequente.

3.2.1.10. Apesar de essa conduta representar uma elevação considerável na exposição do Agibank ao risco de inadimplência de alguns beneficiários (especialmente àqueles de má-fé), demonstrando-se a cooperação, a boa-fé, a proatividade, e, acima de tudo, a atenção aos seus clientes, entendemos que essa é uma decisão necessária no atual cenário para que haja elementos concretos aptos a fundamentar a revogação da suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

3.3. Projeto Piloto

3.3.1. Em um ambiente análogo ao que seria um *sandbox* regulatório, o Agibank propõe, a título de Projeto Piloto, inclusive excedendo suas obrigações contratuais e em um escopo adicional aos fundamentos mencionados na própria suspensão cautelar do contrato, a realização de prova de conceito por meio de gravação em vídeo das solicitações de alteração de domicílio realizadas pelos clientes.

3.3.2. A presente proposta de POC ocorrerá em todas as 182 lojas habilitadas na qualidade de pagadoras (Tipo 1 – Novas Concessões), distribuídas em 155 Municípios e 23 Estados (Anexo V – Lista de Agências para o Projeto Piloto), caso haja a concordância do INSS

com o presente Plano de Ação, além da consequente revogação da suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

3.3.3. Essa POC contará com script de interlocução com o cliente no formato mais amigável e simplificado possível, a fim de mitigar qualquer possibilidade de não conhecimento da portabilidade, desde já, solicitando a importante e permanente participação do INSS na realização de sugestões no aprimoramento desse script elaborado pelo Agibank.

3.3.4. Tendo em vista a inexistência de obrigação contratual, a complexidade e o alto custo na implementação dessa solução, propomos a sua reavaliação em um prazo de 60 (sessenta) dias para que o INSS, com todos os indicadores e dados sobre a efetividade e a satisfação do cliente à disposição da autarquia, possa decidir se será necessária sua adoção por todas as instituições financeiras gestoras de folha de pagamento ou se o Projeto Piloto não será implementando de forma permanente.

3.4. Reuniões de Governança e Monitoramento

3.4.1. O Agibank também propõe que todas as medidas ora sugeridas neste **Plano de Ação** sejam objeto de reuniões mensais periódicas com o INSS para monitoramento de suas medidas a partir da análise de, por exemplo, indicadores do envio de SADs, trajetória e tratamento das reclamações, melhoramentos no script de atendimento do cliente na realização da portabilidade, dentre outros aspectos que se mostrarem pertinentes.

3.4.2. Tais reuniões, inclusive, contarão com a participação da Diretoria de Riscos e Compliance do Agibank, a quem caberá apresentar os dados de monitoramento dos indicadores presentes neste **Plano de Ação**.

Conclusão

4. Diante dos elementos apresentados no **Plano de Ação**, o Agibank reafirma o seu compromisso com a excelência, probidade, dignidade, clareza e transparência no atendimento aos beneficiários do INSS e clientes do banco.

5. As medidas já adotadas e as propostas no **Plano de Ação** ratificam também a boa-fé e proatividade do Agibank ao apresentar ações concretas e efetivas para, independentemente da sua concordância ou não, afastar a presença vislumbrada por esta Presidência do INSS dos requisitos que

fundamentaram o Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, que determinou a suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

6. Assim, diante de todos os fundamentos constantes no Plano de Ação e de todas as medidas já adotadas pelo Agibank, propõe-se a imediata eficácia de todas as ações nele presentes, condicionada à revogação da suspensão cautelar prevista no Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, sem prejuízo da manutenção da permanente e necessária fiscalização do INSS no cumprimento do Plano de Ação e dos demais aspectos integrantes dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

7. Por fim, diante dos inúmeros prejuízos financeiros e reputacionais advindos com a referida suspensão cautelar, requer-se que a resposta ao presente ofício seja feita **com a urgência** que o caso requer.

Respeitosamente,

Glauber Marques Correa

CEO – Agibank

Campinas, 25 de agosto de 2025.

Banco Agibank S.A.

**Ilustríssimo Senhor Presidente do INSS,
Gilberto Waller Júnior**

Ilustríssimo Senhor Presidente,

1. O Banco Agibank S.A., por dever de lealdade institucional, informa que recebeu do INSS, em 19/08/2025, 6.411 novos benefícios a serem pagos, nos exatos termos e prazos operacionais previstos nos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

2. Conforme estabelecido nos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, o Agibank possui obrigações contratuais específicas quanto ao processamento e pagamento dos benefícios recebidos através dos sistemas oficiais do INSS, com prazos determinados para cumprimento da folha de pagamento de setembro/2025.

3. Informamos que, por limitações técnicas dos sistemas integrados de processamento de benefícios, não há possibilidade de devolução ou reversão dos arquivos já recebidos e integrados em nossos sistemas operacionais.

4. Diante do exposto, solicitamos orientação urgente de V.Sa. quanto aos procedimentos a serem adotados em relação aos 6.411 beneficiários recebidos, de modo a assegurar o cumprimento das determinações deste Instituto.

5. O Banco Agibank reitera seu compromisso em seguir integralmente as orientações emanadas desta Presidência e permanece à disposição para implementar as medidas que forem determinadas.

Respeitosamente,

Daniel Monteiro de Farias

Diretor Executivo de Produtos

Campinas, 20 de agosto de 2025.

Banco Agibank S.A.



Reunião de Trabalho

AGENDA

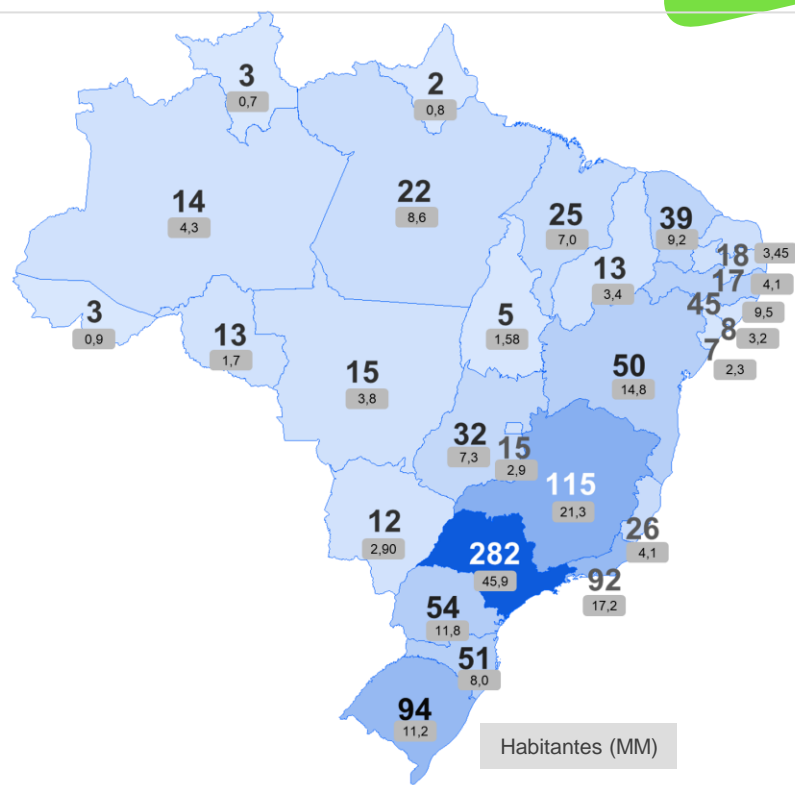
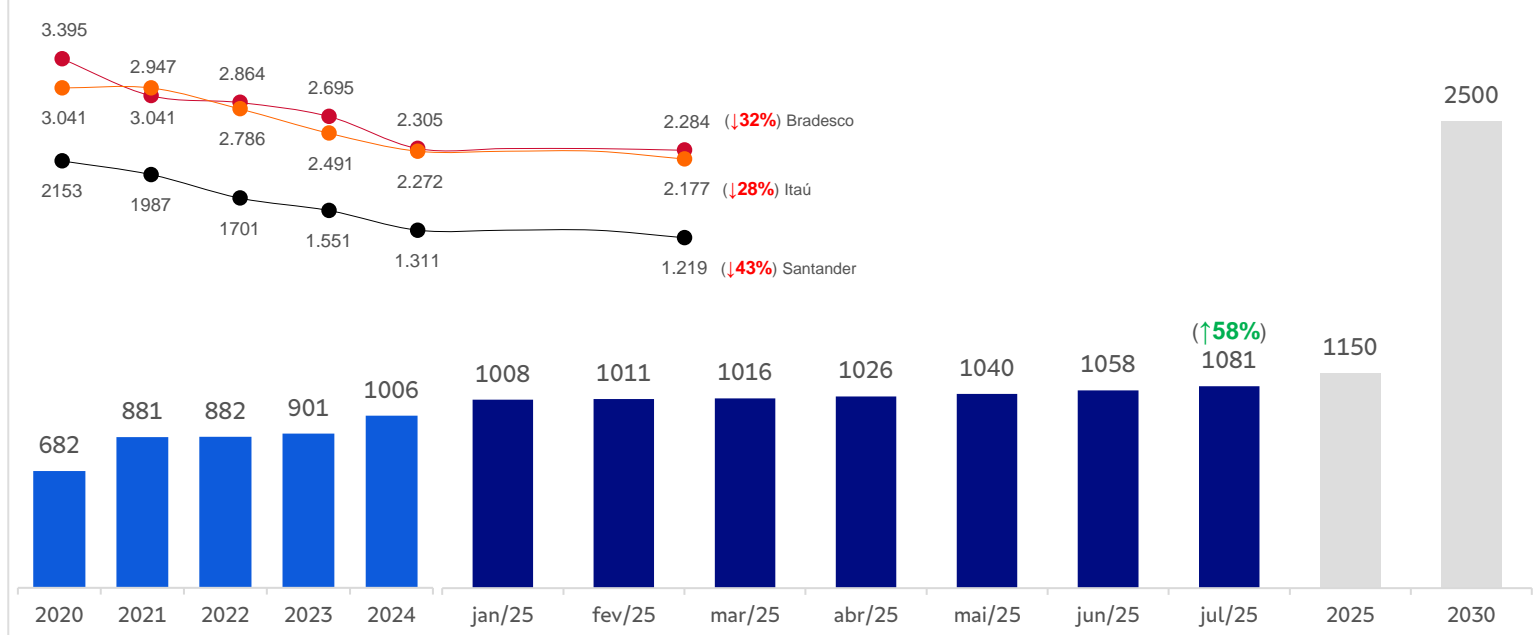
- Contexto
- Mensagens de Auxílio sobre as Restituições dos Débitos de Associações
- Portabilidade
- SandBox Regulatório
- Encerramento



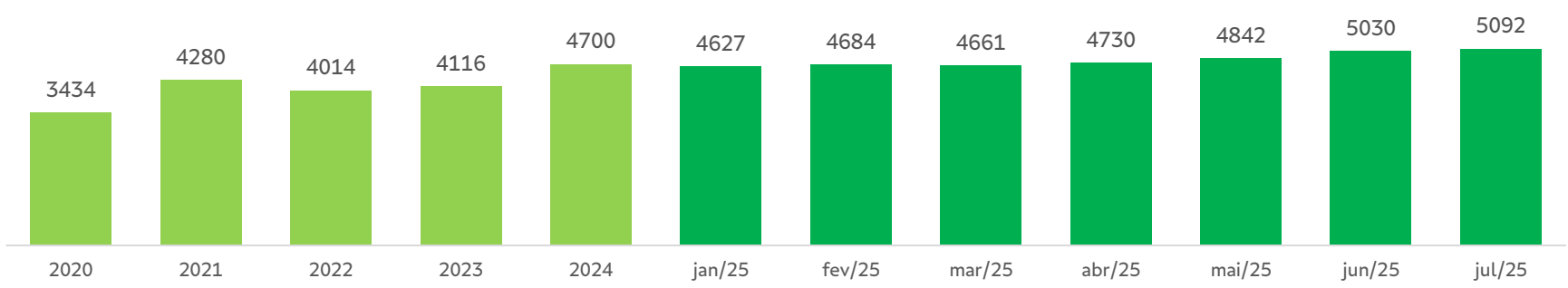
Contexto

Banco Agibank | Expansão de Agências e Empregados

Histórico Expansão Agências

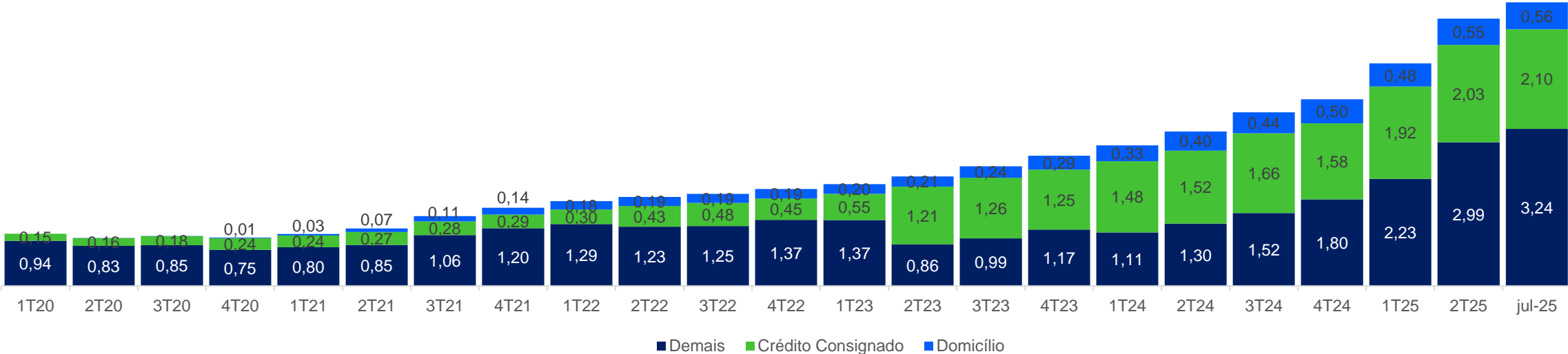


Histórico Expansão Empregados

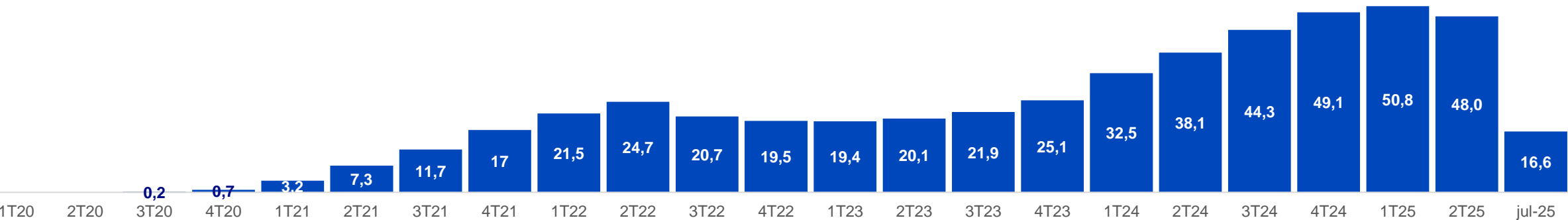


Total de clientes ativos (M)

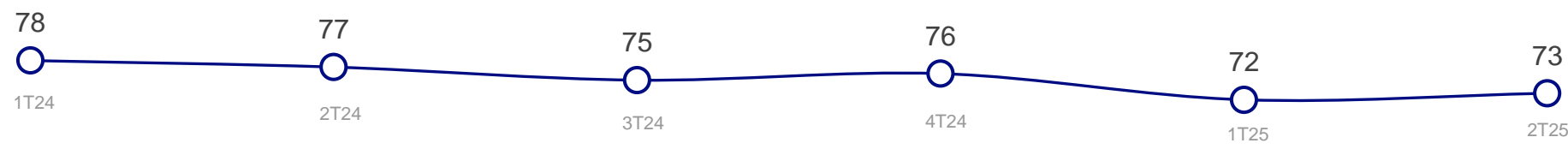
(1,09) (1,00) (1,04) (1,01) (1,08) (1,20) (1,45) (1,63) (1,77) (1,85) (1,92) (2,02) (2,12) (2,28) (2,49) (2,71) (2,93) (3,21) (3,61) (3,89) (4,63) (5,56) (5,90)



Histórico de repasses (R\$ MM)



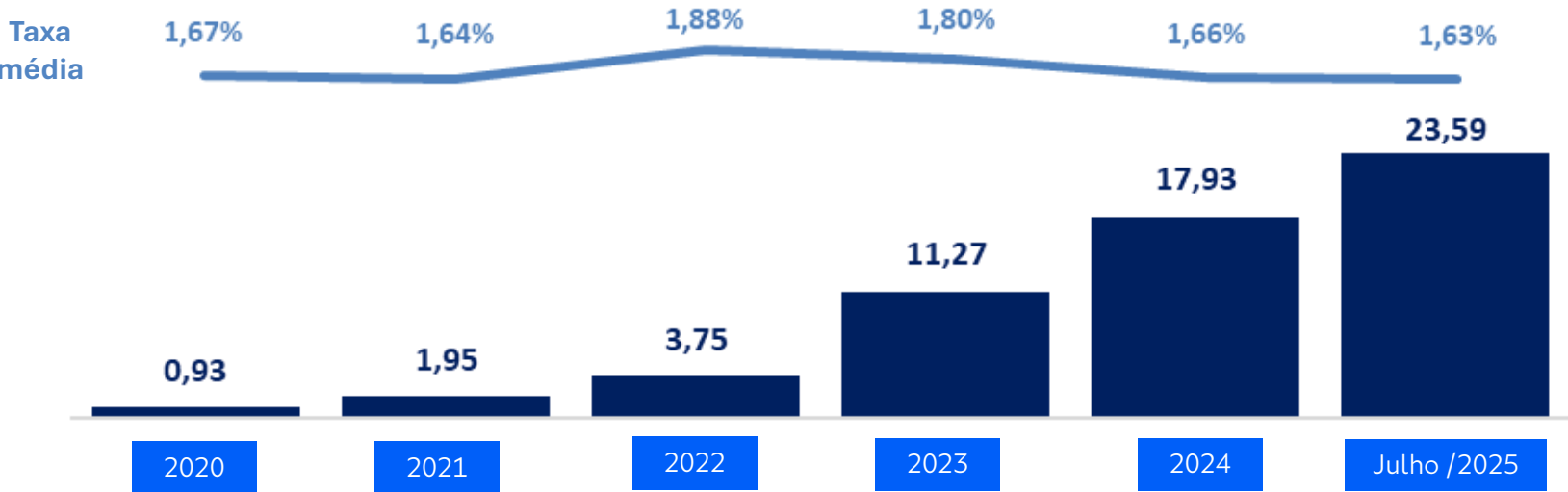
NPS



Ranking Bancos no Reclame Aqui

Ranking Bancos		jul/25	6m	12m	2024	2023	Geral	Classificação Geral		Selos RA1000 (12 M)
1º	Agibank	8,4	8,1	8,1	8,2	8,3	8,2	Ótimo		9
2º	Mercantil	8,4	8,4	8,1	7,4	7,5	7,8	Bom		6
3º	BB	7,9	8	7,8	7,9	7,8	7,8	Bom		sem selo
4º	Itaú	7,5	7,5	7,5	7,3	7	7,2	Bom		sem selo
5º	Santander	7,0	6	6,2	6,8	6,5	6,4	Regular		sem selo
6º	Bradesco	6,7	7	6,6	6,3	6,2	6,3	Regular		sem selo
7º	Caixa	6,1	6,7	5,8	5	5	5	Péssimo		sem selo
8º	Crefisa	5,9	5,8	6,4	6,8	6,8	6,5	Regular		sem selo

Saldo da Carteira (em R\$ bi) e Taxa



Instituição Financeira	Taxa de Juros	
	% a.m.	% a.a.
Banrisul	1,73	22,82
Agibank	1,76	23,30
Caixa Econômica Federal	1,77	23,39
Itaú Consignado	1,81	24,01
Itaú	1,83	24,25
Bradesco	1,85	24,55
Santander	1,86	24,79
Banco do Brasil	1,86	24,69

Período: 01/08/2025 a 07/08/2025

Fonte: [Bacen](#)

Agi está entre as menores taxas do mercado

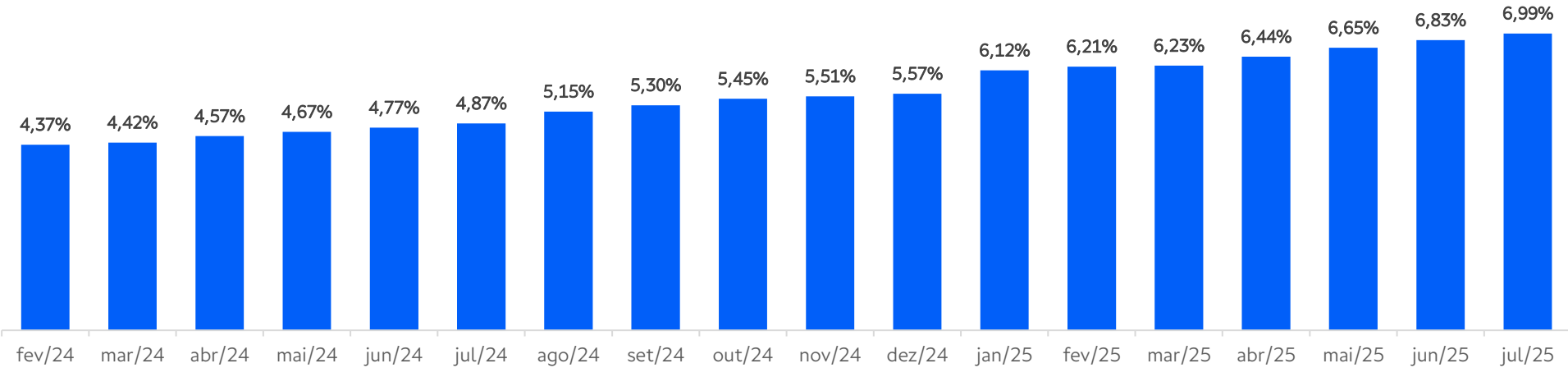
Market Share – Visão Carteira – Carteira INSS

Share Agi
Julho/25

Market Share - Carteira



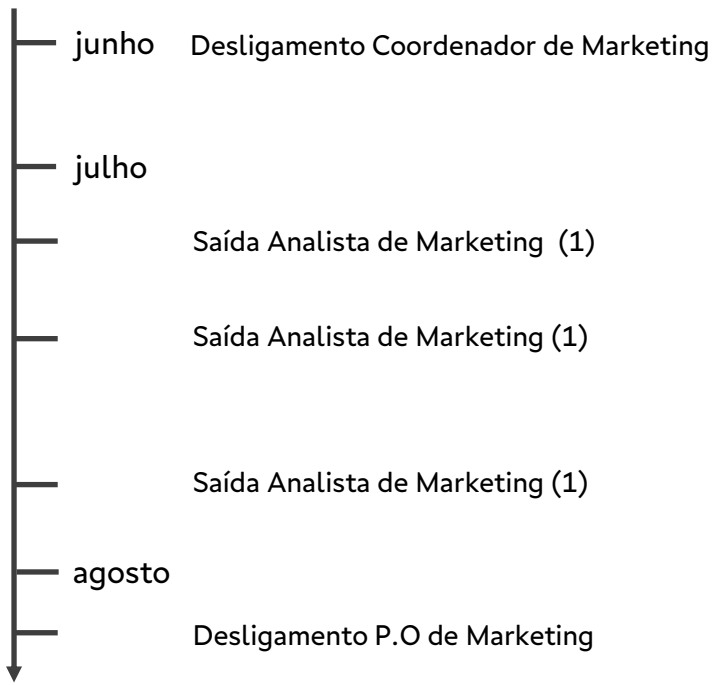
Evolução
Share Agi



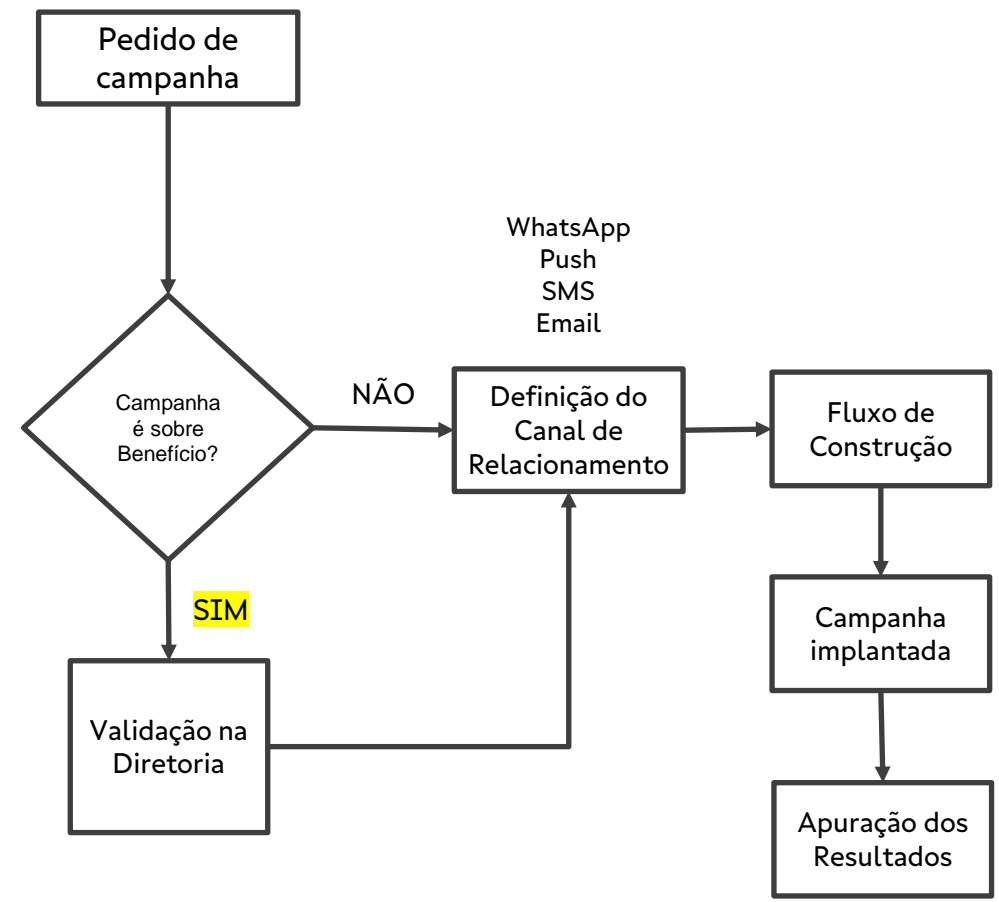
Mensagens de Auxílio sobre as Restituições dos Débitos de Associações

Processo de Comunicação

Reformulação do Time de Marketing



Fluxo de Aprovação de Comunicação - Comitê





Portabilidade

A Solicitação de Portabilidade de Benefício acontece por diferentes Canais e formatos de autenticação.

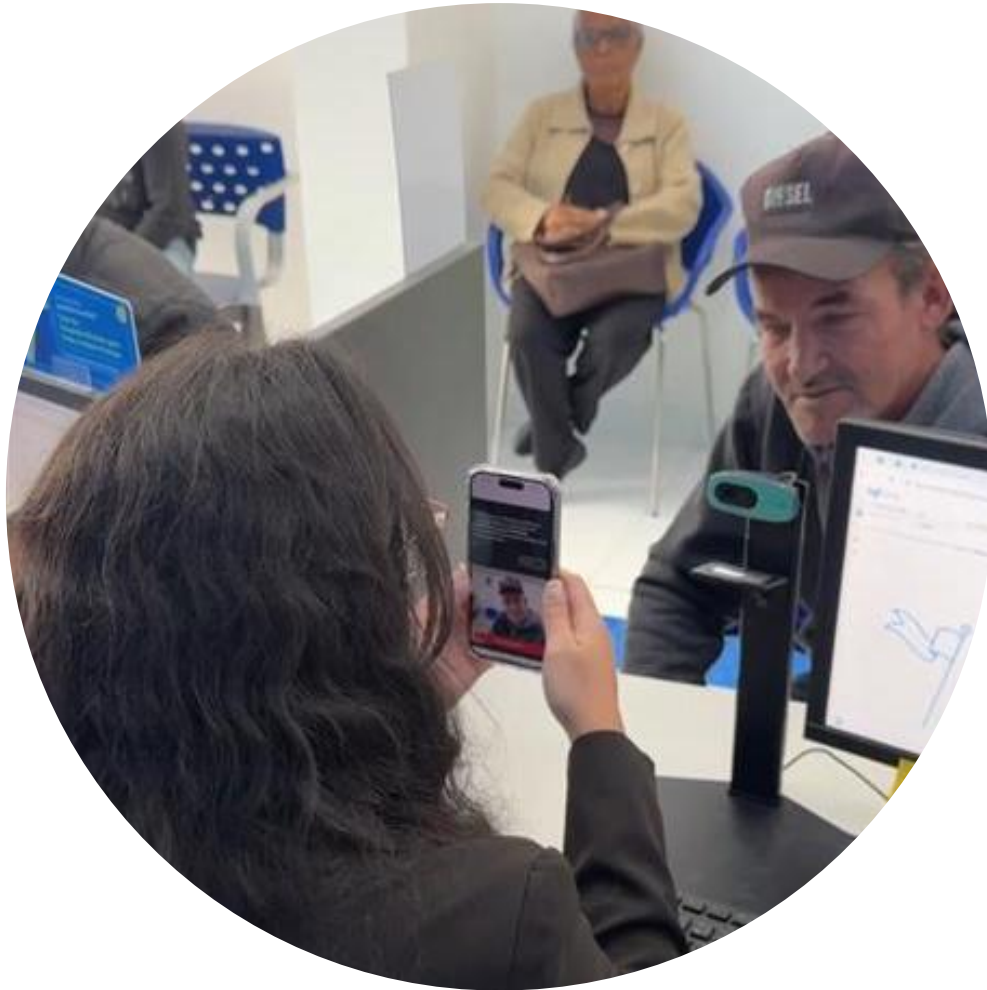
Matriz de aceites

Canal	Formalização	Status
Agências	Biometria	Vigente
Aplicativo	Senha do canal Ambiente logado	Vigente
ATM	Senha do canal Ambiente autenticado	Vigente
In App – Aplicativo	Captação de “SIM” Ambiente logado	Desabilitado em Agosto/25
WhatsApp	Captação de “SIM” Telefone autenticado	Desabilitado em Junho/25

Canal	Antes	Evolução	Prazo
Geral	Envio de novos e atuais clientes a cada contrato com o Banco	Somente será um envio para novos clientes	Set/2025
Geral	Compreensão do termo “SAD” – Solicitação de Alteração de domicílio	Alteração para “Solicitação de Portabilidade de Benefício” em todas as jornadas	Concluído Junho/2024
Geral	Compreensão por parte do cliente da finalização da Solicitação de Portabilidade do benefício	Comunicação digital formalizando o aceite do cliente	Concluído Agosto/2024
In-App Aplicativo	Compreensão da retomada do relacionamento após o aceite via “Sim” em jornada	Descontinuado	Concluído Ago/2025



SandBox Regulatório



Fluxo em piloto para clientes novos:

Formalização de Solicitação de Alteração de Domicílio em 3 etapas:

- Aceite do termo;
 - Gravação de vídeo;
 - Biometria.
- Confirmação da data da contratação
 - Dados do cliente (Nome e Data de nascimento)
 - Consentimento sobre a solicitação.

Consultor recebe instruções claras e segue script para garantir a qualidade da operação.

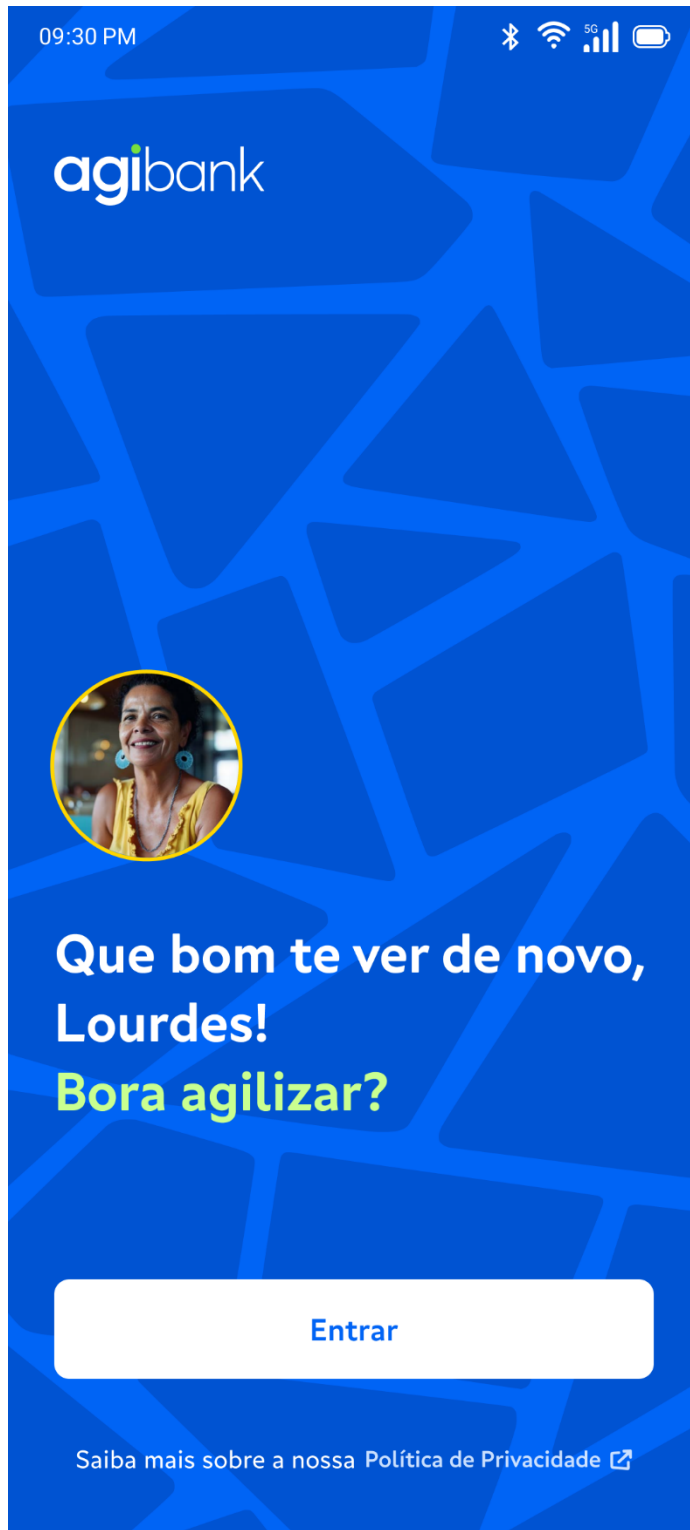


Encerramento

Fluxo de Portabilidade de Benefícios para clientes que se auto atendem pelo aplicativo do Banco.

Lembrando que, o cliente para acessar o aplicativo pela primeira vez, faz uma vinculação, que além da senha transacional, realiza biometria fácil com validação de liveness

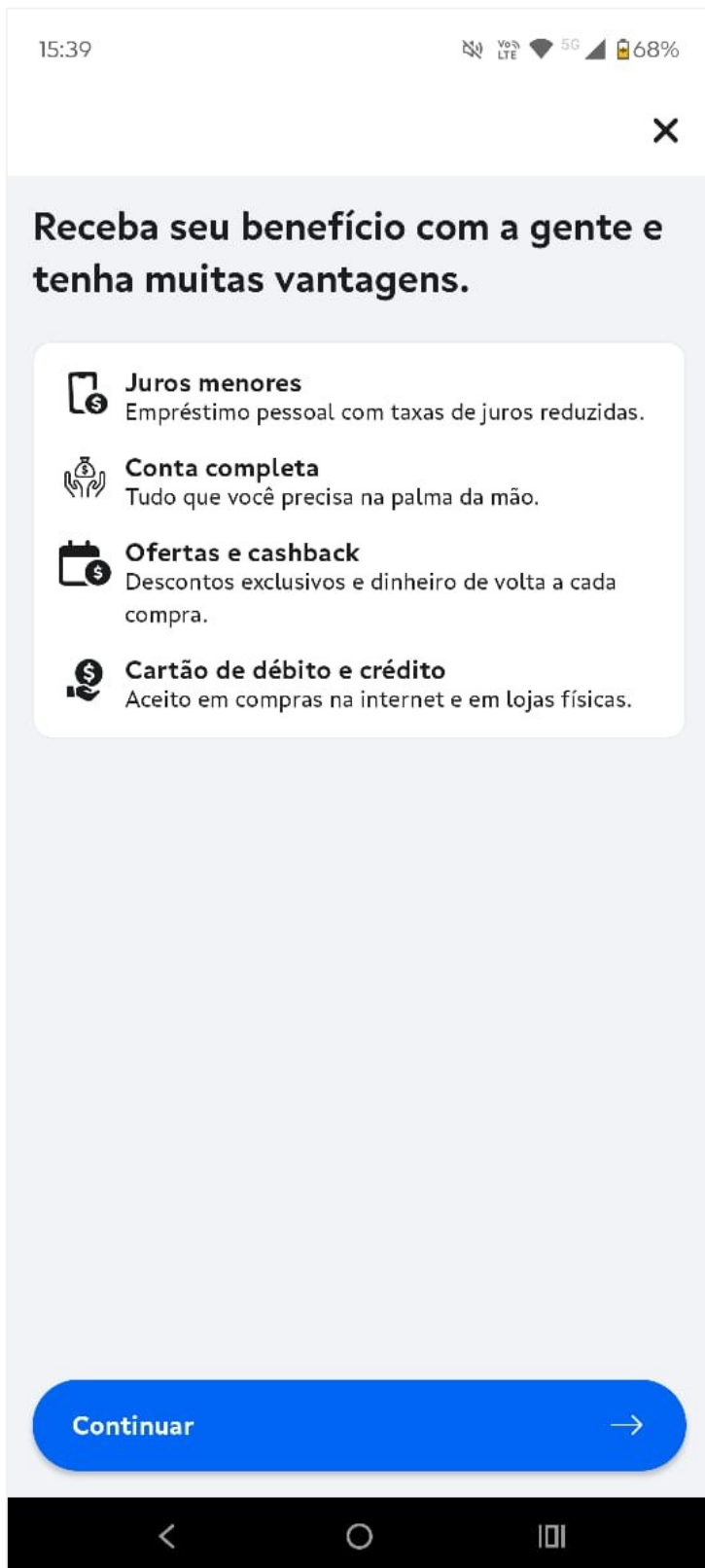
Tela 1, cliente realiza login com senha



Tela Principal do Aplicativo, possui o botão de “Trazer salário INSS”, quando cliente clica no botão, inicia a jornada de Portabilidade



Após clicar no botão, a primeira Tela mostra os benefícios que ele terá ao receber sua aposentadoria com o Agibank



Ao continuar, o beneficiário vem para uma tela de resumo que explica a solicitação

15:39

Ver

LTE

5G

68%

Trazer salário

X

Resumo da contratação

Portabilidade de salário

Vamos enviar a sua solicitação, depois de aprovado você vai começar a receber o seu salário aqui com a gente e poderá aproveitar todos os benefícios da sua conta Agibank

Dados bancários

Estes são os dados da sua conta, onde você receberá seu salário.

Banco	Agência
Agibank	1
Conta	Tipo de conta
10432710	Conta corrente

Continuar

→

<

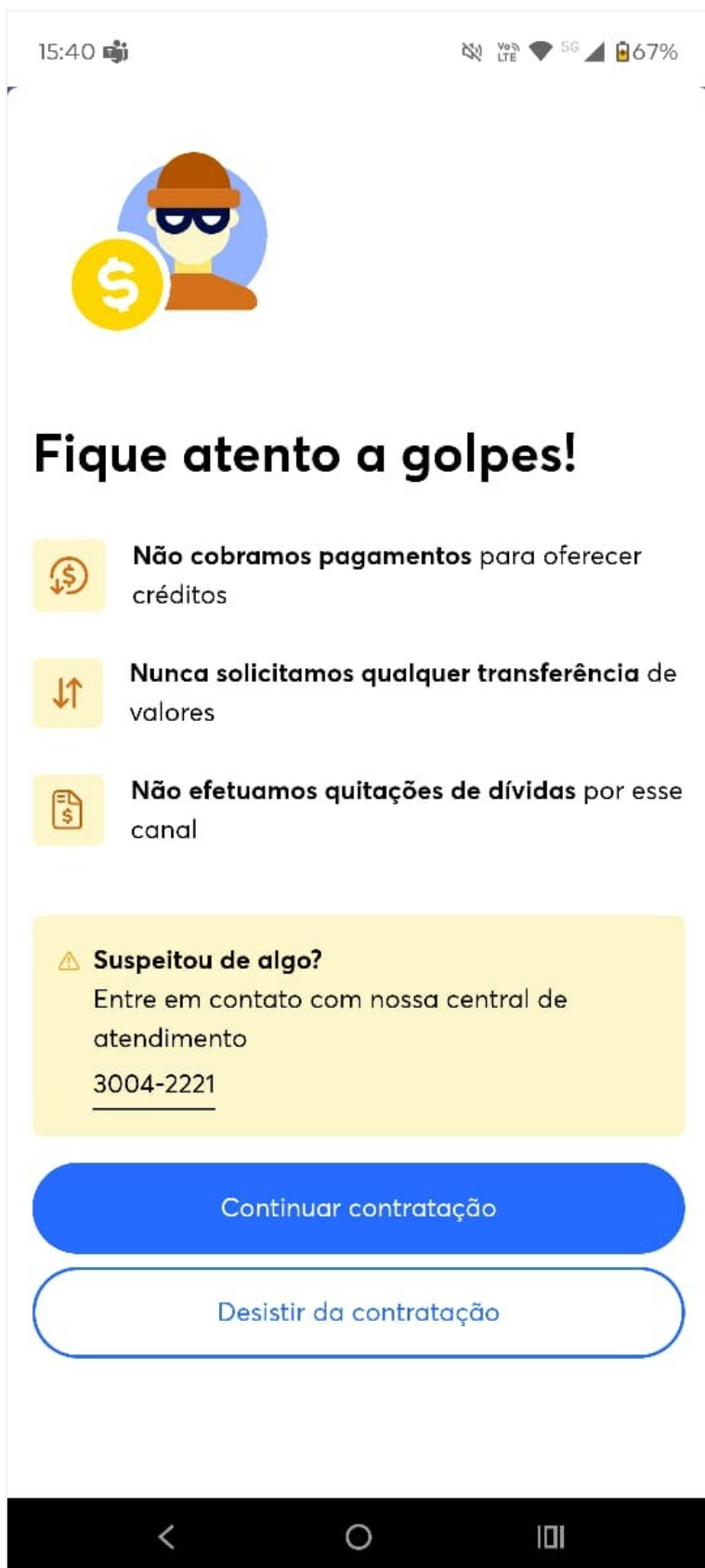
○

|||


Ao clicar em continuar, é informado ao beneficiário que para a etapa de validação, vamos precisar, reforçamos que nunca solicitamos pagamentos ou devoluções de valores (boa praticas para evitar que os beneficiários caiam em golpes da internet)




Novamente exibimos uma tela que reforça as questões de golpes na internet, reforçando nossa preocupação com o bem estar dos clientes. Ele pode desistir da portabilidade se assim desejar



Nessa tela informamos o termo de portabilidade (SAD), O nro do benefício e que o beneficiário está ciente que vai receber o próximo salário na conta corrente. O termo pode ser exibido tbm em PDF se o cliente desejar, nessa etapa ele pode novamente desistir.

15:40  67%



Veja as condições do seu contrato:

Termo SAD

Você confirma a alteração do local de recebimento de seu benefício nº 1901531250 do INSS, ciente de que o pagamento será efetuado em sua conta corrente no banco Agibank S.A.?

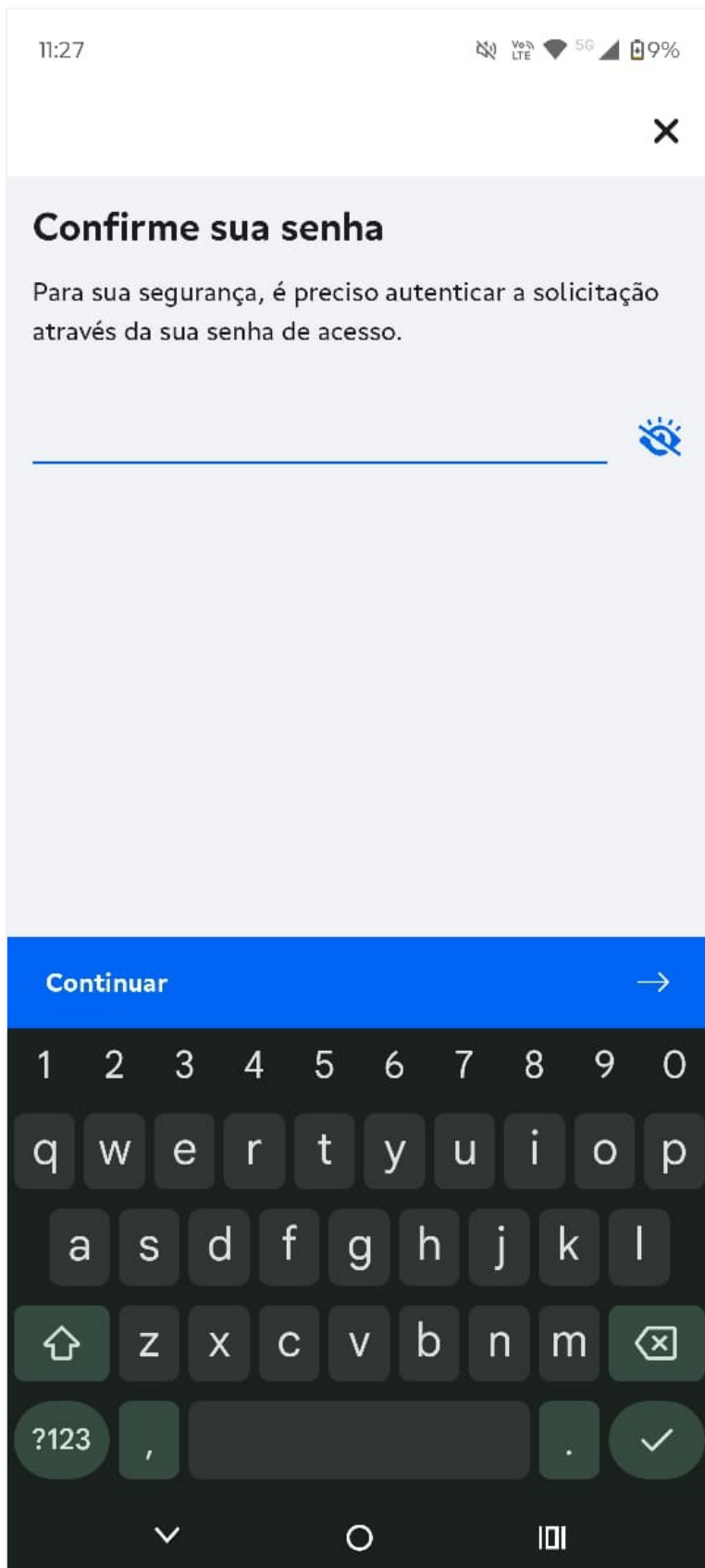
[Ver termos em PDF](#)

[Não aceito](#)

[Aceitar e continuar](#) →

< ○ |||

Notem que somente após passar por 5 telas, onde o beneficiário sempre pode desistir, é que solicitamos a confirmação da portabilidade, onde o beneficiário irá informar a senha transacional (mesma utilizada no login e para realização de pix por exemplo)



The image shows a mobile application interface for confirming a password. At the top, the status bar displays the time 11:27, signal strength, 5G network, and 9% battery. The app's header has a close button (X) in the top right. The main heading is "Confirme sua senha" (Confirm your password). Below it, a message states: "Para sua segurança, é preciso autenticar a solicitação através da sua senha de acesso." (For your security, it is necessary to authenticate the request through your access password). A horizontal line indicates the password input field, with an eye icon to its right for toggling visibility. At the bottom, there is a blue bar with the text "Continuar" (Continue) and a right arrow. Below this is a virtual keyboard with a numeric row, letters, and special keys like backspace, comma, and checkmark.

11:27

Ver LTE 5G 9%

X

Confirme sua senha

Para sua segurança, é preciso autenticar a solicitação através da sua senha de acesso.

Continuar →

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l

⬅ z x c v b n m ➡

?123 , . ✓

▽ ○ |||

Após digitar a senha e clicar em continuar, a solicitação de portabilidade é gerada e preparada para envio no lote 30. Quando processado com sucesso, o beneficiário é avisado através de um push no próprio Aplicativo.

15:41

VoLTE 5G 67%



Pronto, sua solicitação já está em análise!

Agora é só esperar, avisaremos quando a análise estiver concluída. Fica de olho nas suas notificações!

Ficou com dúvida?



Fale com a Gi
Conversar no chat



Ou se preferir, liga pra gente



SAC
0800 730 0999



Ouvidoria
0800 601 2202


Voltar para o início



Como essa jornada será armazenada para auditoria ou pedidos de esclarecimentos dos órgãos competentes (INSS, Procon e outros). Através de uma documentação que registra os logs da entrada do cliente no aplicativo, confirmação da senha, bem como será exibida a foto da biometria realizada pelo cliente ao ter se vinculado ao aplicativo (essa etapa é obrigatória e é um padrão da indústria bancária).

DETALHAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Data - hora	Ação	Status
09/08/2025 12:11	ORIGINACAO	INICIADA
09/08/2025 12:11	FORMALIZACAO	INICIADA
09/08/2025 12:11	FORMALIZACAO	FINALIZADA
09/08/2025 12:11	ENVIO_CHECKLIST	INICIADA
09/08/2025 12:11	ENVIO_CHECKLIST	FINALIZADA
09/08/2025 12:11	RETORNO_CHECKLIST	INICIADA
09/08/2025 12:13	RETORNO_CHECKLIST	FINALIZADA
09/08/2025 12:13	ANALISE_MESA_CREDITO	INICIADA
09/08/2025 12:13	ANALISE_MESA_CREDITO	FINALIZADA
09/08/2025 12:13	MANUTENCAO_CADASTRAL	INICIADA
09/08/2025 12:14	MANUTENCAO_CADASTRAL	FINALIZADA
09/08/2025 12:14	EFETIVACAO	INICIADA
09/08/2025 12:14	EFETIVACAO	INICIADA
09/08/2025 12:14	EFETIVACAO	INICIADA
09/08/2025 12:14	EFETIVACAO	FINALIZADA

ASSINATURA DIGITAL		
Forma de Aceite	Número celular	Data - hora
MOBILE	044988039379	09/08/2025 12:13

Propriedades	Nome	Anexo
Data e hora: 2025-08-09T12:13:28.132+0000 IP: 10.23.11.219 Sistema Operacional (OS): ANDROID Browser: N/A Latitude: N/A Longitude: N/A	assinatura-digital-acc4a76e-79bd-48f9-81ed-685aa0b837d4	 <p>Última Biometria realizada no aplicativo e documento de Identificação utilizado na abertura da conta</p> <p>Data e hora</p>

I - RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO:

Nome:

II - DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE:

Eu, IARA LUCIA MARAN, inscrito (a) no CPF n.º 80549063900, **DECLARO**, para todos os fins e efeitos de direito que **AUTORIZO** a instituição bancária **BANCO AGIBANK S.A.**, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.664.513/0001-50, a alterar o local de recebimento de meu benefício n.º 2050186090, ciente de que o pagamento será efetuado conforme descrito abaixo:

Nome instituição: Agibank

Código do órgão pagador: 874415

Cidade: Curitiba

UF: PR

Ainda **DECLARO** estar ciente e **AUTORIZO** que:

- a) A alteração do local de recebimento de meu benefício poderá ocorrer nos próximos 2 (dois) meses subsequentes a data de processamento dos arquivos de crédito;
- b) A posterior transferência para conta corrente ou poupança de outra instituição financeira, deverá ser solicitada por mim diretamente na rede de atendimento da instituição escolhida ou nos canais de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
- c) A alteração da forma de pagamento em conta de depósito/pagamento para cartão benefício poderá ser solicitada por mim pelos canais de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social.

Nada mais, as declarações acima representam a pura expressão da verdade.

QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE A ROGO/REPRESENTANTE LEGAL E TESTEMUNHAS (SE APLICÁVEL)

Assinante a Rogo/Representante Legal

Nome:	CPF:
Relação:	
Testemunha 1	
Nome:	CPF:
Testemunha 2	
Nome:	CPF:

Caso o Solicitante seja analfabeto e/ou impedido de assinar por qualquer outro motivo, o Assinante a Rogo /Representante Legal e as Testemunhas qualificados neste documento e que assinam em conjunto esta solicitação, declaram que todas os termos e demais condições deste documento foram lidos em alto e bom som, sendo o Solicitante questionado sobre sua compreensão acerca do que foi lido e esclarecido, tendo este declarado sua manifesta concordância para com o negócio.

Curitiba, 09 de agosto de 2025

SAC	OUVIDORIA	CENTRAL DE RELACIONAMENTO
0800 730 0999	0800 601 2202	CAPITAIS: 3004 2221
		DEMAIS LOCALIDADES: 0800 602 0022
		Site: www.agibank.com.br

Documento emitido em 09/08/2025 12:11 e assinado eletronicamente em 09/08/2025 12:13 por meio do canal
Aplicativo com Senha de canal


BANCO AGIBANK S.A, CNPJ n.º 10.664.513/0001-50.

CO 2.011.001 08.24 V2

Toda solicitação de Portabilidade de Benefício em Agências é confirmada através de validação biométrica do cliente.

Abaixo a trilha de auditoria gerada para a operação, essa trilha segue as boas práticas solicitadas pela área técnica.



DADOS DO CLIENTE		
Nome do cliente: APARECIDO OSVALDO INACIO		
CPF: 01597257800		
Data de nascimento: 15/09/1958		
DADOS DA CONTRATAÇÃO		
Identificação da Contratação: 59321894	Data e hora do início da contratação: 18/08/2025 14:09	Data e hora do fim da contratação: 18/08/2025 14:14
Produto: ALTERAÇÃO DOMICÍLIO INSS	Número de contrato: 295568115 Número do produto: N/A Número portabilidade: N/A	Canal de contratação: Presencial Agência

Número da Loja/Corban: 9225	Nome do consultor: DANIELE ALMEIDA DOS SANTOS
	Latitude: 0.0
	Longitude: 0.0
Matricula do consultor: 89000273	

DETALHAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Data - hora	Ação	Status
18/08/2025 14:09	ORIGINACAO	INICIADA
18/08/2025 14:09	COLETA_DADOS_CONFIGURACAO	INICIADA
18/08/2025 14:10	COLETA_DADOS_CONFIGURACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:10	COLETA_DADOS	INICIADA
18/08/2025 14:11	COLETA_DADOS	FINALIZADA
18/08/2025 14:11	FORMALIZACAO	INICIADA
18/08/2025 14:11	FORMALIZACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:11	ENVIO_CHECKLIST	INICIADA
18/08/2025 14:11	ENVIO_CHECKLIST	FINALIZADA
18/08/2025 14:11	RETORNO_CHECKLIST	INICIADA
18/08/2025 14:13	RETORNO_CHECKLIST	FINALIZADA
18/08/2025 14:13	ANALISE_MESA_CREDITO	INICIADA
18/08/2025 14:14	ANALISE_MESA_CREDITO	FINALIZADA
18/08/2025 14:14	MANUTENCAO_CADASTRAL	INICIADA
18/08/2025 14:14	MANUTENCAO_CADASTRAL	FINALIZADA

18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:14	TRILHA_AUDITORIA	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:14	TRILHA_AUDITORIA	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:14	TRILHA_AUDITORIA	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	INICIADA
18/08/2025 14:14	EFETIVACAO	FINALIZADA
18/08/2025 14:14	TRILHA_AUDITORIA	INICIADA

DADOS BANCÁRIOS DA LIBERAÇÃO
Banco: N/A Agência: N/A Conta: N/A Tipo da conta: N/A

ASSINATURA DIGITAL		
Forma de Aceite	Número celular	Data - hora
Presencial Agência	011992182703	18/08/2025 14:13

Propriedades	Nome	Anexo
<p>Data e hora: 2025-08-18T14:13:38.996+0000</p> <p>IP: 170.81.70.190,147.243.28.151</p> <p>Sistema Operacional (OS): Android@13</p> <p>Browser: Chrome WebView@138.0.7204.179</p> <p>Latitude: N/A</p> <p>Longitude: N/A</p>	BIOMETRIA_FACIAL	

Propriedades	Nome	Anexo
<p>Data e hora: 18/08/2025 14:13</p> <p>IP:</p> <p>Sistema Operacional (OS): Android@13</p> <p>Browser: Chrome WebView@138.</p> <p>Latitude: N/A</p> <p>Longitude: N/A</p>	7156786580_TERMINO_ALTERACAO_DOMICILIO	<p>Visualização do documento disponível abaixo</p>

N/A: dado não disponível, pois não foi coletado nesta contratação

I - RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO:

Nome: DANIELE ALMEIDA DOS SANTOS

II - DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE:

Eu, APARECIDO OSVALDO INACIO, inscrito (a) no CPF n.º 01597257800, **DECLARO**, para todos os fins e efeitos de direito que **AUTORIZO** a instituição bancária **BANCO AGIBANK S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513/0001-50, a alterar o local de recebimento de meu benefício n.º 7156786580, ciente de que o pagamento será efetuado conforme descrito abaixo:

Nome instituição: Agibank

Código do órgão pagador: 881514

Cidade: Mairiporã

UF: SP

Ainda **DECLARO** estar ciente e **AUTORIZO** que:

- a) A alteração do local de recebimento de meu benefício poderá ocorrer nos próximos 2 (dois) meses subsequentes a data de processamento dos arquivos de crédito;
- b) A posterior transferência para conta corrente ou poupança de outra instituição financeira, deverá ser solicitada por mim diretamente na rede de atendimento da instituição escolhida ou nos canais de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
- c) A alteração da forma de pagamento em conta de depósito/pagamento para cartão benefício poderá ser solicitada por mim pelos canais de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social.

Nada mais, as declarações acima representam a pura expressão da verdade.

QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE A ROGO/REPRESENTANTE LEGAL E TESTEMUNHAS (SE APLICÁVEL)

Assinante a Rogo/Representante Legal

Nome:	CPF:
Relação:	
Testemunha 1	
Nome:	CPF:
Testemunha 2	
Nome:	CPF:

Caso o Solicitante seja analfabeto e/ou impedido de assinar por qualquer outro motivo, o Assinante a Rogo /Representante Legal e as Testemunhas qualificados neste documento e que assinam em conjunto esta solicitação, declaram que todos os termos e demais condições deste documento foram lidos em alto e bom som, sendo o Solicitante questionado sobre sua compreensão acerca do que foi lido e esclarecido, tendo este declarado sua manifesta concordância para com o negócio.

Mairiporã, 18 de agosto de 2025

SAC	OUVIDORIA	CENTRAL DE RELACIONAMENTO
0800 730 0999	0800 601 2202	CAPITAIS: 3004 2221
		DEMAIS LOCALIDADES: 0800 602 0022
		Site: www.agibank.com.br

Documento emitido em 18/08/2025 14:11 e assinado eletronicamente em 18/08/2025 14:13 por meio do canal App do Consultor com Biometria

BANCO AGIBANK S.A, CNPJ n.º 10.664.513/0001-50.

CO 2.011.001 08.24 V2

Proposta de Piloto com Gravação de Vídeo para solicitações de portabilidades nas Agências que atualmente estão cadastradas como Tipo 1 para recebimento de novas concessões. Serão 182 agências nesse piloto o que representa 100% das OP de Concessão Tipo 1.

UF	TIPO 1
AC	1
AL	6
AM	7
AP	1
BA	4
CE	8
ES	9
MA	24
MS	1
PA	8
PB	5
PE	4
PI	4
PR	4
RJ	1
RN	6
RO	5
RR	2
RS	65
SC	5
SE	1
SP	8
TO	3
Total Geral	182

Abaixo a relação de cidades e estados das 182 Agências, notem que 46,7% das agências do piloto serão nas regiões Norte e Nordeste.

UF + MUNICIPIO	QTD
AC	1
RIO BRANCO	1
AL	6
ARAPIRACA	1
MACEIO	1
PALMEIRA DOS INDIOS	1
PENEDO	1
SAO MIGUEL DOS CAMPOS	1
UNIAO DOS PALMARES	1
AM	7
ITACOATIARA	1
MANACAPURU	1
MANAUS	5
AP	1
SANTANA	1
BA	4
GUANAMBI	1
JACOBINA	1
RIBEIRA DO POMBAL	1
VALENCA	1
CE	8
ARACATI	1
CAMOCIM	1
FORTALEZA	2
ITAPIPOCA	1
JUAZEIRO DO NORTE	1
LIMOEIRO DO NORTE	1
MORADA NOVA	1
ES	9
CARIACICA	1
CASTELO	1
COLATINA	1
GUARAPARI	1
MARATAIZES	1
SERRA	1
VILA VELHA	1
VITORIA	2

UF + MUNICIPIO	QTD
MA	24
ACAILANDIA	1
BACABAL	1
BALSAS	1
BARRA DO CORDA	1
CAXIAS	1
CHAPADINHA	2
CODO	1
IMPERATRIZ	1
PACO DO LUMIAR	1
PINHEIRO	1
PRESIDENTE DUTRA	1
ROSARIO	1
SANTA INES	1
SAO JOSE DE RIBAMAR	1
SAO LUIS	7
TIMON	1
VIANA	1
MS	1
TRES LAGOAS	1
PA	8
ANANINDEUA	1
BELEM	3
BRAGANCA	1
CASTANHAL	1
PARAGOMINAS	1
TUCURUI	1
PB	5
CAMPINA GRANDE	1
GUARABIRA	1
JOAO PESSOA	2
SAPE	1
PE	4
BEZERROS	1
CARUARU	1
GRAVATA	1
LIMOEIRO	1

UF + MUNICIPIO	QTD
PI	4
FLORIANO	1
PICOS	1
PIRIPIRI	1
TERESINA	1
PR	3
CAMPO LARGO	1
LAPA	1
PATO BRANCO	1
UMUARAMA	1
RJ	1
BARRA DO PIRAI	1
RN	6
CAICO	1
CEARA-MIRIM	1
CURRAIS NOVOS	1
JOAO CAMARA	1
MOSSORO	1
NATAL	1
RO	5
ARIQUEMES	1
JI-PARANA	1
PORTO VELHO	2
ROLIM DE MOURA	1
RR	2
BOA VISTA	2
SC	5
BRUSQUE	1
FLORIANOPOLIS	1
INDAIAL	1
LAGES	1
SAO MIGUEL DO OESTE	1
SE	1
TOBIAS BARRETO	1
SP	8
AVARE	1
BARRETOS	1
CARAPICUIBA	1
IBITINGA	1
IGUAPE	1
ORLANDIA	1
PRESIDENTE PRUDENTE	1
REGISTRO	1
TO	3
PALMAS	2
PORTO NACIONAL	1

UF + MUNICIPIO	QTD
RS	65
ALEGRETE	1
ALVORADA	1
BAGE	1
BENTO GONCALVES	1
CACHOEIRA DO SUL	1
CAMAQUA	1
CANELA	1
CANGUCU	1
CANOAS	2
CAPAO DA CANOA	1
CARAZINHO	1
CARLOS BARBOSA	1
CAXIAS DO SUL	1
CRUZ ALTA	1
DOM PEDRITO	1
ELDORADO DO SUL	1
ERECIM	1
ESTANCIA VELHA	1
ESTEIO	1
ESTRELA	1
FARROUPILHA	1
GARIBALDI	1
GRAVATAI	1
GUAIBA	1
IGREJINHA	1
IJUI	1
LAJEADO	1
MARAU	1
NOVA PETROPOLIS	1
NOVA PRATA	1
NOVO HAMBURGO	2
PALMEIRA DAS MISSOES	1
PAROBE	1
PASSO FUNDO	1
PELOTAS	2
PORTAO	1
PORTO ALEGRE	3
RIO GRANDE	1
RIO PARDO	1
ROSARIO DO SUL	1
SANTA CRUZ DO SUL	1
SANTA MARIA	1
SANTA ROSA	1
SANTANA DO LIVRAMENTO	1
SANTO ANGELO	1
SAO BORJA	1
SAO GABRIEL	1
SAO LEOPOLDO	3
SAO LOURENCO DO SUL	1
SAPUCAIA DO SUL	1
TORRES	1
TRAMANDAI	1
TRES PASSOS	1
URUGUAIANA	1
VACARIA	1
VENANCIO AIRES	1
VIAMAO	2



Ofício - Agibank - Plano de Ação

De Guilherme Serra <guilherme.serra@madruga.com>

Data Seg, 25/08/2025 09:59

Para Gabinete da Presidência <gabpres@inss.gov.br>; Presidencia <pres@inss.gov.br>; Apoio Gabinete <gabinete@inss.gov.br>

Cc daniel.farias@agi.com.br <daniel.farias@agi.com.br>; glauber.correa@agi.com.br <glauber.correa@agi.com.br>; morais.rafael@agi.com.br <morais.rafael@agi.com.br>; testa@agi.com.br <testa@agi.com.br>; Antenor Madruga <antenor.madruga@madruga.com>; Claudia Chagas <claudia.chagas@madruga.com>

 6 anexos (3 MB)

Ofício INSS - Plano de Ação.pdf; Anexo I - Concessão de Benefícios.pdf; Anexo II - Apresentação Reunião.pdf; Anexo III - Fluxo de Portabilidade no Aplicativo do Agibank (1).pdf; Anexo IV- Trilha de Auditoria de Portabilidade Efetuada na Agência (1).pdf; Anexo V - Lista de Agências para o Projeto Piloto.pdf;

Algumas pessoas que receberam esta mensagem não costumam receber emails de guilherme.serra@madruga.com.

[Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Bom dia.

Em cumprimento ao acordado na reunião de 22/08/2025 ocorrida com a participação do INSS e do Agibank S.A., segue anexado **Plano de Ação** com todas as medidas já adotadas pelo banco para assegurar o efetivo alinhamento às melhores práticas de governança e de conformidade exigidas na execução contratual.

Além disso, também foi proposta a execução de projeto piloto para realização de prova de conceito por meio de gravação em vídeo das solicitações de alteração de domicílio realizadas pelos clientes.

Com tais medidas, o Agibank entende que foram fornecidos todos os elementos necessários para a revogação da suspensão cautelar parcial da execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, ratificando a interlocução junto ao INSS em ambiente de conciliação, transparência e boa-fé.

Em virtude dos já relatados impactos operacionais para os beneficiários e para o Agibank de tal medida, solicitamos a análise do Plano de Ação com a brevidade que o caso requer, estando à disposição para a realização de reunião técnica para esclarecimentos e alinhamentos amanhã, dia 26/08/2025, ou na quarta-feira, dia 27/08/2025, em horário a ser designado pelo INSS.

Ficamos no aguardo de retorno.

Atenciosamente,
Guilherme Serra



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo
Tel. +55 61 3966-4850
www.madruga.com

Conteúdo confidencial. Caso esta mensagem tenha sido recebida por engano, por favor avise ao remetente e apague-a definitivamente.

Confidential and privileged. If this message has been received wrongfully, please notify the sender and delete it permanently.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 25/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: BANCO AGIBANK S.A

Ass.: Suspensão cautelar

1. Ciente dos documentos anexados no presente processo (22089332 e 22089528) anexados pelo Gabinete da Presidência do INSS, de titularidade do Banco Agibank S.A e endereçados à Presidência do INSS. Não consta a mensagem eletrônica que tais documentos foram enviados, razão pela qual será solicitado ao Gabinete para sua juntada, já que se trata de informação necessária para termos conhecimento de como o referido documento chegou ao INSS e, principalmente, a data em que foi recebido.

2. No documento 22089332, solicita esclarecimento quanto ao alcance dos efeitos da medida de suspensão, questionando se tal decisão tem reflexos também sobre as portabilidades realizadas pelos beneficiários ao Banco em processo de apuração.

3. Já no documento 22089528, apresentam um e Plano de Ação que consiste:

a) desligamento do Coordenador de Marketing, de 3 Analistas de Marketing e do P.O. de Marketing do Agibank, além da criação de Fluxo de Aprovação de Comunicação com necessidade de validação expressa da Diretoria para novas campanhas que envolvam beneficiários; criada a Diretoria de Riscos da Companhia, com o objetivo de fortalecer a estrutura de gestão de riscos e compliance da organização;

b) Portabilidade - foram desabilitados os canais “In AppAplicativo” e “Whatsapp”, que, em ambiente logado e em telefone autenticado, respectivamente, permitiam que, apenas com a captação do “sim” do beneficiário, fosse realizada a portabilidade, exigindo para a realização da portabilidade ao (i) comparecimento em agência, com exigência de biometria; (ii) aplicativo, com obrigação de estar em ambiente logado e fornecimento de senha do canal; e (iii) ATM, também em ambiente autenticado e com utilização da senha do canal;

c) não enviará solicitações na hipótese de o novo produto ou serviço objeto da SAD ser destinada a clientes já domiciliados no banco, o que representa o maior quantitativo dos números de tais Solicitações encaminhadas pelo Agibank;

d) Projeto Piloto 3.3.1. Em um ambiente análogo ao que seria um sandbox regulatório, o Agibank propõe, a título de Projeto Piloto, inclusive excedendo suas obrigações contratuais e em um escopo adicional aos fundamentos mencionados na própria suspensão cautelar do contrato, a realização de prova de conceito por meio de gravação em vídeo das solicitações de alteração de domicílio realizadas pelos clientes;

e) Reuniões de Governança e Monitoramento. O Agibank também propõe que todas as medidas ora sugeridas neste Plano de Ação sejam objeto de reuniões mensais periódicas com o INSS para monitoramento de suas medidas a partir da análise de, por exemplo, indicadores do envio de SADs, trajetória e tratamento das reclamações, melhoramentos no script de atendimento do cliente na realização da portabilidade, dentre outros aspectos que se mostrarem pertinente.

4. Antes da análise da proposta por esta Diretoria, encaminho à Coordenação-Geral de Pagamentos de Benefícios para avaliação quanto ao questionamento constante no documento 22089332 e avaliação em relação ao Plano de Ação (22089528), com retorno à Diretoria para deliberação.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA**, **Diretor(a)**, em 25/08/2025, às 23:50, 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 **22102170** e o código CRC **9B47DDB4**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22102170



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios

DESPACHO

Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios, em 26/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: BANCO AGIBANK S.A

Ass.: Suspensão cautelar

1. Trata-se de assunto correlato à análise consolidada de práticas adotadas pelo Agibank S.A., que indicam graves violações aos contratos de prestação de serviços de pagamento de benefícios firmados com o INSS, bem como às normas de segurança da informação e proteção de dados dos segurados.
2. Ciente do despacho DIRBEN 22102170
3. Encaminhe-se à **CPGB**, para avaliação quanto ao questionamento constante no documento 22089332 e avaliação em relação ao Plano de Ação (22089528).

CARLOS HENRIQUE GONÇALVES

Coordenador Geral de Pagamentos de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE GONCALVES, Coordenador(a)-Geral de Pagamento de Benefícios**, em 26/08/2025, às 16:04, 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 **22102423** e o código CRC **DAD98087**.



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

NOTA TÉCNICA Nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS

PROCESSO Nº 35014.307284/2025-54

INTERESSADO: DIRETORIA DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO - DIRBEN

Análise da manifestação apresentada pelo Banco Agibank em relação à portabilidade e o Plano de Ação visando a suspensão da medida cautelar.

INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

1. A presente Nota Técnica tem por objeto a análise do plano de ação apresentado pelo Banco Agibank S.A., em resposta à medida cautelar que suspendeu parcialmente a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024. Adicionalmente, este documento apresenta uma análise e sugestões para o cumprimento das obrigações contratuais e normativas por parte da referida instituição financeira, visando a salvaguarda dos direitos dos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.
2. A demanda origina-se de um conjunto de práticas adotadas pela instituição que indicam violações às disposições contratuais e normativas, detalhadas em despacho técnico anterior desta Coordenação. Tais práticas incluem um volume expressivo de reclamações sobre portabilidades de benefícios não autorizadas, convocação indevida de beneficiários para tratar de assuntos de competência exclusiva do INSS, e a instauração de procedimentos de apuração por órgãos de controle externo.
3. A materialização das preocupações desta Autarquia culminou na emissão do DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, de 11 de agosto de 2025. O referido despacho determinou, em caráter de urgência, a suspensão cautelar da execução dos contratos para o recebimento de novas concessões de benefícios, como medida necessária para cessar as irregularidades e proteger o interesse público até a conclusão definitiva dos processos de apuração.
4. Em resposta, o Banco Agibank S.A. apresentou um plano de ação contendo um diagnóstico das situações apontadas, a descrição de medidas corretivas já implementadas e a proposição de novas ações. A instituição busca, por meio deste plano, demonstrar o alinhamento às melhores práticas de governança e conformidade, pleiteando a revogação da medida cautelar.
5. O objetivo desta nota técnica é, portanto, realizar uma análise pormenorizada e objetiva sobre a suficiência e a eficácia das medidas propostas pelo Agibank. A análise se fundamenta nas evidências documentais constantes nos autos, na expertise desta área técnica e nas normativas pertinentes que regem a relação entre o INSS e a rede bancária pagadora.
6. Por fim, cabe contextualizar que a Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS (PFE-INSS), ao analisar a defesa preliminar do banco, concluiu que as alegações eram de natureza eminentemente técnica, determinando o retorno dos autos a esta área para avaliação dos argumentos e emissão de manifestação conclusiva, o que se faz por meio deste documento.

DO ALCANCE DA MEDIDA CAUTELAR

7. Esta área técnica entende que a medida cautelar, para que atinja sua finalidade de proteger

os beneficiários e cessar as irregularidades, deve abranger não apenas as novas concessões de benefícios, mas também as transferências e portabilidades. A redação do despacho decisório, embora mencione "novas concessões", foi motivada por um conjunto de irregularidades cujo epicentro reside, precisamente, nas operações de portabilidade.

8. O principal problema enfrentado por este Instituto em relação ao Banco Agibank, e que é alvo de inúmeras denúncias de beneficiários e de órgãos de controle como o Ministério Público Federal, Defensorias Públicas e Procons, refere-se a portabilidades de benefícios não reconhecidas e/ou não autorizadas pelos titulares. Limitar a suspensão apenas às novas concessões seria inócuo para coibir a prática mais danosa e recorrente, permitindo que o principal vetor de reclamações permanecesse ativo e desregulado.

DA PREOCUPAÇÃO QUANTO AO CRÉDITO DO CLIENTE

9. Em reunião técnica realizada entre as partes, o INSS demonstrou preocupação quanto à oferta de crédito aos beneficiários. A exposição do Banco Agibank indicou que, após os ajustes solicitados pelo INSS quanto à sistemática de portabilidades, a instituição não se sentiria segura para ofertar crédito, justificando não ter como prever se o cliente permaneceria vinculado ao banco na data da efetivação do crédito, o que poderia prejudicar o acesso do segurado a produtos financeiros.

10. Contudo, observa-se que os créditos aos quais a instituição se refere são, majoritariamente, os de natureza "extrafolha", ou seja, operações que não se enquadram nas modalidades de empréstimo consignado. As operações consignadas já possuem regras e limites bem definidos, com uma margem consignável total de 45% (sendo 35% para empréstimos pessoais, 5% para cartão de crédito consignado e 5% para cartão consignado de benefício), o que oferece segurança à operação. A preocupação do banco, portanto, não deve prosperar, visto que a concessão de crédito extrafolha pode levar ao comprometimento excessivo da renda do beneficiário e a um eventual superendividamento, cujo risco operacional recai exclusivamente sobre a instituição financeira.

11. Adicionalmente, esclarece-se que é operacionalmente inviável para a Dataprev, empresa de tecnologia do Governo Federal, enviar um lote diário de "fim de relacionamento" para todas as instituições financeiras, considerando um universo de mais de 41 milhões de benefícios ativos. Tal procedimento comprometeria toda a estrutura operacional da empresa, sobrecarregando os sistemas de extração e análise de dados e inviabilizando a gestão da folha de pagamento.

DAS MENSAGENS DE AUXÍLIO SOBRE AS RESTITUIÇÕES DOS DÉBITOS ASSOCIATIVOS

12. O INSS reitera o entendimento de que as instituições financeiras não devem veicular comunicações sobre assuntos que extrapolam sua competência contratual, que é o pagamento de benefícios. Para o esclarecimento de dúvidas sobre outros temas, como descontos associativos, existem canais oficiais e apropriados disponibilizados por esta Autarquia para atendimento ao cidadão.

13. Registra-se que o Banco Agibank acatou a determinação do INSS de desativar imediatamente as campanhas de marketing e as mensagens via aplicativo sobre o tema, e se comprometeu, em seu plano de ação, a revisar os fluxos internos de aprovação de comunicação. Esta área técnica acata as medidas corretivas apresentadas neste quesito.

14. Sugere-se, como medida de controle adicional, que a validação final de mensagens aos beneficiários do INSS que não sejam de competência estrita do banco seja submetida, em última instância, à análise e aprovação do INSS, por intermédio da Divisão de Agentes Pagadores.

DAS PORTABILIDADES

15. Esta área técnica informa que, segundo o plano de ação, o Agibank desabilitou as portabilidades realizadas por meio de notificações "push" no aplicativo e mensagens via WhatsApp. Entende-se que tais canais não oferecem um método de comprovação eficaz e seguro, sendo corroborado pelos múltiplos relatos de beneficiários que não reconhecem as transações efetuadas por esses meios remotos. A solução de concentrar as portabilidades nos canais presencial (em agência) e no aplicativo (em ambiente logado, com aceite explícito) é considerada um avanço em relação à situação atual, embora represente a adoção de medidas de segurança que deveriam estar em vigor desde o início da execução contratual, tendo em vista as conhecidas fragilidades de tais plataformas.

16. No entanto, manifesta-se preocupação quanto à segurança das portabilidades realizadas por

meio dos terminais de autoatendimento (ATMs). Tais terminais, na estrutura atual do Agibank, não dispõem de tecnologia de captura biométrica, diferentemente de outras instituições da rede pagadora. É prática recorrente e de observação empírica, embora incorreta, não recomendada e não estimulada por este instituto, que uma parcela dos beneficiários do INSS entrega seu cartão e senha a terceiros para a realização de saques, o que fragiliza sobremaneira a segurança.

17. A ausência de biometria nos ATMs não permite ter a certeza de que a solicitação de portabilidade foi, de fato, realizada pelo titular do benefício. Um terceiro de posse do cartão e senha poderia realizar a operação sem o consentimento do beneficiário, perpetuando o ciclo de irregularidades que a medida cautelar visa coibir.

18. Para mitigar o risco de transferências indevidas, especialmente após o beneficiário contratar um produto de crédito e, em seguida, exercer seu direito de portar o benefício para outra instituição, é fundamental que o processo seja célere e transparente. Portanto, para conferir validade e segurança às portabilidades processadas pelo Banco Agibank, entende-se como medida indispensável que a instituição financeira envie o lote 30 (arquivo de atualização de portabilidades) à Dataprev no prazo máximo de 24 horas após o aceite do cliente. Tal procedimento é crucial para evitar que o envio ocorra no limite do processamento da maciça mensal, prática que poderia sobrepor-se a um pedido de portabilidade posterior, efetuado pelo mesmo beneficiário junto a outra instituição. A adoção desta medida assegura que a última manifestação de vontade do cidadão prevaleça, garantindo, assim, o seu poder de escolha sobre onde deseja receber seu benefício.

19. Sabe-se que as portabilidades são, em geral, realizadas no contexto da contratação de produtos financeiros. Contudo, não ficou evidenciado no plano de ação apresentado quais são os mecanismos utilizados para esclarecer ao cliente, de forma clara e inequívoca no ato da contratação, que seu benefício será portado para o Agibank. Esta informação é essencial para a tomada de decisão por parte do INSS.

20. Portanto, a disponibilização de informações sobre esses mecanismos de transparência é condição crucial para a análise da suspensão da medida cautelar.

21. Diante do exposto, sugere-se que o Banco Agibank adote as seguintes medidas, como condição para a reavaliação da suspensão: o envio do lote 30 (arquivo de atualização de portabilidades) à Dataprev no prazo máximo de 24 horas após o aceite do cliente; a exclusão da possibilidade de portabilidade nos terminais de autoatendimento, a não ser que estes possuam tecnologia de captura de biometria; e que informe quais são os mecanismos de evidência e transparência que garantem que o beneficiário é claramente informado sobre a portabilidade de seu benefício no momento da contratação de um produto financeiro.

DA PROPOSTA DE PILOTO COM GRAVAÇÃO DE VÍDEO

22. Entende-se que a proposta de um projeto piloto para realizar a prova de conceito da portabilidade por meio de gravação em vídeo é uma iniciativa que pode agregar robustez e segurança aos procedimentos do Banco Agibank. A implementação de tal medida tem o potencial de reduzir drasticamente as reclamações referentes a portabilidades não reconhecidas, fortalecendo as evidências de consentimento do beneficiário.

23. Para subsidiar a análise das instâncias superiores, esta área técnica informa sobre o cronograma de implantação proposto pelo banco, no prazo de 60 dias, bem como sobre a viabilidade de acompanhar a operacionalização do piloto por meio de visitas técnicas presenciais, a fim de verificar a eficácia e a aderência do procedimento às boas práticas.

DAS REUNIÕES DE GOVERNANÇA E MONITORAMENTO

24. A proposta de realização de reuniões periódicas de governança, apresentada pelo Banco Agibank, prevê encontros entre o INSS e as áreas afins da instituição. Conforme o plano de ação, tais reuniões seriam fundamentais para o controle e o monitoramento do cumprimento das ações propostas, a análise de indicadores de reclamações e a discussão de melhorias contínuas nos processos que afetam os beneficiários. Nesse sentido, as áreas técnicas da Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios colocam-se à disposição para integrar o grupo de trabalho e participar ativamente desses encontros.

DA PROPOSTA DE SUSPENSÃO PARCIAL DA MEDIDA CAUTELAR

25. Com base na análise detalhada nos tópicos anteriores, e caso a presente nota técnica seja acatada, sugere-se que o Banco Agibank se manifeste formalmente sobre a possibilidade de atender às seguintes recomendações, como condição para a reavaliação da medida em vigor:

25.1. Como medida de controle preventivo, recomenda-se que todas as campanhas de comunicação e mensagens direcionadas aos beneficiários do INSS, cujo conteúdo extrapole o escopo estrito do contrato de prestação de serviços bancários, sejam submetidas à validação prévia e, em última instância, aprovadas pelo INSS. Tal procedimento assegura que a Autarquia mantenha a governança sobre as informações que lhe competem, impedindo que a instituição financeira atue em áreas que não são de sua atribuição e garantindo a integridade da comunicação com os segurados;

25.2. Para garantir a segurança operacional e a fidedignidade do processo de portabilidade, é fundamental que a instituição financeira seja compelida a enviar o lote 30, correspondente ao arquivo de atualização das solicitações de portabilidade, à Dataprev no prazo máximo de 24 horas após o aceite do cliente. Essa medida impede a prática de reter a solicitação até a data limite do processamento da maciça mensal;

25.3. Em adição à já evidenciada desativação das portabilidades via notificações "*push*" no aplicativo e mensagens de WhatsApp, é necessário que o banco se abstenha de realizar solicitações de portabilidade por meio de terminais de autoatendimento (ATMs). A utilização deste canal somente poderá ser considerada caso os equipamentos disponham de tecnologia para captura de biometria, como forma de garantir a inequívoca identificação do titular do benefício;

25.4. É imprescindível que o Banco Agibank demonstre, de forma detalhada e inequívoca, quais são os instrumentos de transparência e os mecanismos probatórios utilizados para garantir o consentimento informado do beneficiário no que tange à portabilidade de seu benefício. Tal comprovação deve abranger não apenas os termos contratuais, mas também toda a jornada do cliente no ato da contratação de um produto financeiro, evidenciando que a informação sobre a transferência do pagamento do benefício é apresentada de maneira ostensiva, clara e destacada. Solicita-se, ademais, que o aceite para a portabilidade seja um ato apartado, específico e inequívoco, dissociado da anuência geral aos termos do produto financeiro contratado, de modo a eliminar qualquer ambiguidade e assegurar que a decisão do segurado seja consciente e deliberada.

26. Caso a presente análise técnica seja validada em suas bases e conteúdo pelas instâncias superiores, e havendo o aceite formal do Banco Agibank às condições propostas, as áreas técnicas desta Coordenação sugerem, a título de alternativa para deliberação, um modelo de suspensão parcial e escalonada da medida cautelar. É importante ressaltar que esta é uma sugestão de caráter técnico, cuja viabilidade e implementação dependem de análise e validação por parte das instâncias decisórias competentes.

27. A fundamentação para esta sugestão baseia-se na atual situação da rede de atendimento da instituição. O Agibank possui 980 órgãos pagadores (OPs) cadastrados em território nacional, dos quais 411 ainda não cumprem integralmente as exigências do Contrato nº 39/2024, especificamente no que tange à disponibilidade de terminais de autoatendimento em suas instalações.

28. Nesse cenário, a primeira fase da suspensão gradual consistiria na liberação dos 569 Órgãos Pagadores que já se encontram em plena conformidade contratual. Essas unidades estariam, então, aptas a retomar o recebimento de novas concessões, transferências e portabilidades de benefícios, permitindo uma retomada controlada das operações.

29. A segunda fase envolveria a liberação dos 411 órgãos pagadores restantes, que ocorreria de forma progressiva, por meio de blocos. A autorização para cada bloco estaria condicionada a um acompanhamento rigoroso por parte do INSS, que avaliaria o cumprimento efetivo do plano de ação, a redução substancial no número de reclamações e a devida implementação dos terminais de autoatendimento. Ressalta-se que o modelo de desbloqueio por blocos atende, ainda, a uma necessidade de adequação à capacidade de processamento e operacionalização da Dataprev.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

30. A presente nota técnica analisou o plano de ação submetido pelo Banco Agibank, reconhecendo a adoção de medidas corretivas importantes, como a desativação de canais de portabilidade inseguros e a revisão de fluxos de comunicação. No entanto, a análise identificou vulnerabilidades

persistentes, especialmente no que tange à segurança da portabilidade via terminais de autoatendimento e à falta de clareza sobre os mecanismos de transparência na contratação de produtos que implicam na transferência do benefício.

31. As recomendações aqui detalhadas visam sanar essas lacunas, estabelecendo condições objetivas para garantir que as operações sejam seguras, transparentes e realizadas com o consentimento inequívoco do beneficiário. O cumprimento de tais condições é fundamental para restabelecer a confiança na relação contratual e, principalmente, para proteger a parte mais vulnerável, o segurado do INSS.

32. Com base no exposto, esta análise técnica subsidia as instâncias superiores do INSS, a quem compete a decisão final sobre a medida cautelar em vigor. Caso o conteúdo da presente nota técnica seja validado e o Banco Agibank manifeste seu aceite formal às recomendações propostas, caberá a essas instâncias deliberar sobre a manutenção, alteração ou a eventual suspensão parcial e escalonada da medida.

ENCAMINHAMENTOS

33. Propõe-se o encaminhamento desta Nota Técnica à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) para ciência e validação. Subsequentemente, em caso de validação, sugere-se que o documento seja encaminhado à Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL) para ciência e adoção das providências cabíveis.

Brasília/DF, 26 de agosto de 2025.

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

COORDENADOR DE PAGAMENTOS E GESTÃO DE BENEFÍCIOS

CARLOS HENRIQUE GONÇALVES

COORDENADOR-GERAL DE PAGAMENTOS



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, **Coordenador(a) de Pagamentos e Gestão de Benefícios**, em 26/08/2025, às 15:51, 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 26/08/2025, às 16:02, 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 **22112032** e o código CRC **6547EFA3**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise

DESPACHO

Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise, em 26/08/2025

Ref.: Processo n.º 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben.

Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank S.A.

1. Trata-se da Nota Técnica 26 (SEI n.º 21926343), que discorre acerca da resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o Despacho Decisório PRES/INSS N.º158, de 11 agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários n.º 47/2019 e n.º 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários n.º 47/2019 e n.º 39/2024.

2. A presente demanda chegou a esta Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise - CGCea por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI para atendimento, conforme proposto no **item I** do Despacho PRES (SEI n.º 21933448):

(...)

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

(...)(SEI n.º 21973866).

3. Em análise, verifica-se que não há ações ou manifestações que estejam na alçada desta Coordenação-Geral.

4. Registra-se ciência dos autos, encaminhe-se à Coordenação de Atendimento - CAT, para ciência, análise e manifestação, bem como à Coordenação-Geral de Gestão do Atendimento - CGCat, enquanto unidade superior, para ciência e acompanhamento.

JOSÉ RENATO MORAIS MOUSINHO

Coordenador - Geral de Gestão das Centrais de Análise



Documento assinado eletronicamente por **JOSE RENATO MORAIS MOUSINHO, Coordenador(a)- Geral de Gestão das Centrais de Análise**, em 26/08/2025, às 20:37, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22118257** e o código CRC **98602046**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22118257



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 27/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: BANCO AGIBANK

**Ass.: SUSPENSÃO CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
BANCÁRIOS**

1. Ciente e de acordo com a **NOTA TÉCNICA Nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS (22112032)**.
2. Encaminhamento à Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para conhecimento e demais providências pertinentes.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA
Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 27/08/2025, às 00:06, 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 **22122395** e o código CRC **82C1F386**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Controle de Contratos
EQUIPE DE APURAÇÃO DIREÇÃO CENTRAL

OFÍCIO SEI Nº 6/2025/DC - APUR/DCCONTR/COGC/CGLCO/DIROFL-INSS

Brasília, 27 de agosto de 2025.

Ao Senhor
DANIEL MONTEIRO DE FARIAS
Diretor de Produtos do Agibank
Rua Sérgio Fernandes Borges Soares, 1000
Distrito Industrial
Campinas - SP
CEP 13054-709

Assunto: Notificação para defesa prévia

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo SEI nº 35014.307284/2025-54.

Senhor Diretor:

1. Em 11 de agosto de 2025 a Presidência do INSS emitiu o Despacho Decisório nº 158 (em anexo) o qual suspendeu cautelarmente a execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., sem prévia oitiva dos interessados, com base no art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, no art. 2º do Regimento Interno do INSS, e no que consta no Processo nº 35014.307284/2025-54.

2. Motivou tal proceder a manifestação da gestão dos contratos 47/2019 e 39/2024, a qual narrou a existência de práticas abusivas e lesivas ao interesse público por esta Instituição:

a) redirecionamento de ligações da Central 135: o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135), desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;

b) convocação indevida para tratar de descontos associativos: convocação de beneficiários para comparecer a uma das lojas do contratado, por meio de notificações em seu aplicativo, a fim de tratar de descontos de entidades associativas.

c) instauração do Procedimento Preparatório n. 1.29.000.006843/2025-11 pelo

Ministério Público Federal (MPF), Procuradoria da República no Rio Grande do Sul: para “apurar a responsabilidade do INSS na 11/08/2025, transferência indevida de valores e na portabilidade de benefícios previdenciários para o Banco AGIBANK S.A sem a prévia e expressa autorização dos beneficiários”

d) processos internos de apuração em curso: apuração interna de diversas denúncias provenientes de múltiplas fontes, dentre eles Ministério Público Federal, Ministérios Públicos Estaduais, Defensorias Públicas, Procons de diversas localidades e manifestações diretas de cidadãos;

e) volume de manifestações no FALA. BR: expressiva quantidade de denúncias contra o contratado na plataforma Fala.BR, o canal oficial de ouvidoria do Governo Federal, majoritariamente relacionadas à portabilidade de benefícios realizada sem a autorização dos titulares.

3. Em 12 de agosto de 2025, a AGIBANK apresentou esclarecimentos sobre a situação (anexo) buscando a revogação da Decisão Liminar sob o argumento de que não realiza qualquer interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central 135 do INSS.

4. A gestão dos contratos 47/2019 e 39/2024 analisou a manifestação preliminar da contratada e emitiu Nota Técnica 26 (anexo) , firmando entendimento de que a suspensão cautelar deveria ser mantida em função do grande volume de reclamações dos serviços prestados aos beneficiários do INSS.

5. Em 21 de agosto de 2025 foi emitido Despacho Decisório PRES/INSS nº 176 o qual determinou a manutenção da suspensão da execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A até a conclusão definitiva dos processos de apuração, em nome do Poder Geral de Cautela, previsto no art. 45 da Lei 9784/1999, de modo a evitar prejuízos ao interesse público.

6. Em 25 de agosto de 2025 a AGIBANK apresentou solicitação de informação se a suspensão alcançaria os novos clientes advindos de portabilidades bancárias (anexo) e na mesma oportunidade juntou Plano de Ação (anexo) com diagnóstico da situação, descrição das medidas corretivas e proposição de novas ações, todas como meio de solucionar os problemas existentes.

7. Submetida a suficiência e a eficácia das medidas propostas à apreciação da gestão , Nota Técnica 8 (anexo), manifestou-se em resumo:

a) a medida cautelar, para que atinja sua finalidade de proteger os beneficiários e cessar as irregularidades, deve abranger não apenas as novas concessões de benefícios, mas também as transferências e portabilidades.

b) Banco Agibank acatou a determinação do INSS de desativar imediatamente as campanhas de marketing e as mensagens via aplicativo sobre o tema, e se comprometeu, em seu plano de ação, a revisar os fluxos internos de aprovação de comunicação.

c) a instituição não se sentiria segura para ofertar crédito, justificando não ter como prever se o cliente permaneceria vinculado ao banco na data da efetivação do crédito. Contudo, observa-se que os créditos aos quais a instituição se refere são, majoritariamente, os de natureza "extrafolha", ou seja, operações que não se enquadram nas modalidades de empréstimo consignado. A preocupação do banco, portanto, não deve prosperar, visto que a concessão de crédito extrafolha pode levar ao comprometimento excessivo da renda do beneficiário e a um eventual superendividamento, cujo risco operacional recai exclusivamente sobre a instituição financeira.

d) o Banco Agibank acatou a determinação do INSS de desativar imediatamente as campanhas de marketing e as mensagens via aplicativo sobre o tema, e se comprometeu, em seu plano de ação, a revisar os fluxos internos de aprovação de comunicação.

e) Agibank desabilitou as portabilidades realizadas por meio de notificações "push" no aplicativo e mensagens via WhatsApp. No entanto, manifesta-se preocupação quanto à segurança das portabilidades realizadas por meio dos terminais de autoatendimento (ATMs). A ausência de biometria nos ATMs não permite ter a certeza de que a

solicitação de portabilidade foi, de fato, realizada pelo titular do benefício. Um terceiro de posse do cartão e senha poderia realizar a operação sem o consentimento do beneficiário, perpetuando o ciclo de irregularidades que a medida cautelar visa coibir. Assim, sugere-se que o Banco Agibank adote as seguintes medidas, como condição para a reavaliação da suspensão: o envio do lote 30 (arquivo de atualização de portabilidades) à Dataprev no prazo máximo de 24 horas após o aceite do cliente; a exclusão da possibilidade de portabilidade nos terminais de autoatendimento, a não ser que estes possuam tecnologia de captura de biometria; e que informe quais são os mecanismos de evidência e transparência que garantem que o beneficiário é claramente informado sobre a portabilidade de seu benefício no momento da contratação de um produto financeiro.

f) Entende-se que a proposta de um projeto piloto para realizar a prova de conceito da portabilidade por meio de gravação em vídeo é uma iniciativa que pode agregar robustez e segurança aos procedimentos do Banco Agibank.

g) Conforme o plano de ação, reuniões periódicas de governança seriam fundamentais para o controle e o monitoramento do cumprimento das ações propostas, a análise de indicadores de reclamações e a discussão de melhorias contínuas nos processos que afetam os beneficiários. Tal entendimento é acatado pela gestão.

8. Diante da Nota Técnica produzida, formularam-se recomendações, como condição para a reavaliação da medida de suspensão em vigor:

Como medida de controle preventivo, recomenda-se que todas as campanhas de comunicação e mensagens direcionadas aos beneficiários do INSS, cujo conteúdo extrapole o escopo estrito do contrato de prestação de serviços bancários, sejam submetidas à validação prévia e, em última instância, aprovadas pelo INSS. Tal procedimento assegura que a Autarquia mantenha a governança sobre as informações que lhe competem, impedindo que a instituição financeira atue em áreas que não são de sua atribuição e garantindo a integridade da comunicação com os segurados;

Para garantir a segurança operacional e a fidedignidade do processo de portabilidade, é fundamental que a instituição financeira seja compelida a enviar o lote 30, correspondente ao arquivo de atualização das solicitações de portabilidade, à Dataprev no prazo máximo de 24 horas após o aceite do cliente. Essa medida impede a prática de reter a solicitação até a data limite do processamento da maciça mensal;

Em adição à já evidenciada desativação das portabilidades via notificações "push" no aplicativo e mensagens de WhatsApp, é necessário que o banco se abstenha de realizar solicitações de portabilidade por meio de terminais de autoatendimento (ATMs). A utilização deste canal somente poderá ser considerada caso os equipamentos disponham de tecnologia para captura de biometria, como forma de garantir a inequívoca identificação do titular do benefício;

É imprescindível que o Banco Agibank demonstre, de forma detalhada e inequívoca, quais são os instrumentos de transparência e os mecanismos probatórios utilizados para garantir o consentimento informado do beneficiário no que tange à portabilidade de seu benefício. Tal comprovação deve abranger não apenas os termos contratuais, mas também toda a jornada do cliente no ato da contratação de um produto financeiro, evidenciando que a informação sobre a transferência do pagamento do benefício é apresentada de maneira ostensiva, clara e destacada. Solicita-se, ademais, que o aceite para a portabilidade seja um ato apartado, específico e inequívoco, dissociado da anuência geral aos termos do produto financeiro contratado, de modo a eliminar qualquer ambiguidade e assegurar que a decisão do segurado seja consciente e deliberada.

Caso a presente análise técnica seja validada em suas bases e conteúdo pelas instâncias superiores, e havendo o aceite formal do Banco Agibank às condições propostas, as áreas técnicas desta Coordenação sugerem, a título de alternativa para deliberação, um modelo de suspensão parcial e escalonada da medida cautelar. É importante ressaltar que esta é uma sugestão de caráter técnico, cuja viabilidade e implementação dependem de análise e validação por parte das instâncias decisórias competentes.

A fundamentação para esta sugestão baseia-se na atual situação da rede de atendimento da instituição. O Agibank possui 980 órgãos pagadores (OPs) cadastrados em território nacional, dos quais 411 ainda não cumprem integralmente as exigências do Contrato nº 39/2024, especificamente no que tange à disponibilidade de terminais de autoatendimento em suas instalações.

Nesse cenário, a primeira fase da suspensão gradual consistiria na liberação dos 569 Órgãos Pagadores que já se encontram em plena conformidade contratual. Essas unidades estariam, então,

aptas a retomar o recebimento de novas concessões, transferências e portabilidades de benefícios, permitindo uma retomada controlada das operações.

A segunda fase envolveria a liberação dos 411 órgãos pagadores restantes, que ocorreria de forma progressiva, por meio de blocos. A autorização para cada bloco estaria condicionada a um acompanhamento rigoroso por parte do INSS, que avaliaria o cumprimento efetivo do plano de ação, a redução substancial no número de reclamações e a devida implementação dos terminais de autoatendimento. Ressalta-se que o modelo de desbloqueio por blocos atende, ainda, a uma necessidade de adequação à capacidade de processamento e operacionalização da Dataprev.

9. **O presente processo trata exclusivamente da suspensão dos contratos citados em face das volumosas denúncias da prestação de serviço em desconformidade com os contratos pactuados, sem prejuízo do regular prosseguimento dos diversos processos administrativos de apuração de responsabilidade desta empresa, nos quais será garantido contraditório e ampla defesa acerca de cada denúncia até final julgamento.**

10. Portanto, concede-se o prazo de 15 dias úteis para apresentação de Defesa Prévia quanto aos fatos aqui narrados, sendo parte integrante desta notificação os anexos abaixo transcritos, detendo esta empresa acesso integral ao processo e possibilidade de envio de correspondência eletrônica ao email: **cglco@inss.gov.br**.

GEOVAR DE ALMEIDA ALVES

Chefe da Divisão de Controle de Contratos

I - DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025 21905652

II- DESPACHO GESTÃO 21897240

III - PARECER Nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU 21906714

IV - REQUERIMENTO AGIBANK 21924993

Anexos: **V - NOTA TÉCNICA 26 21926343**

VI- DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 176, DE 21 DE AGOSTO DE 2025 22042542

VII - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS AGIBANK 22089332

VIII - PLANO DE AÇÃO AGIBANK 22089528

IX - NOTA TÉCNICA 8 22112032



Documento assinado eletronicamente por **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES, Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 27/08/2025, às 10:53, 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 **22125787** e o código CRC **7D86FD1F**.

DC - APUR – Setor de Autarquias Sul Qd. 02 Bloco O – Brasília – DF. CEP 70070-946.

Telefone: . E-mail: - <http://www.inss.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22125787

Data de Envio:

27/08/2025 11:10:06

De:

INSS/Chefe de Divisão <geovar.alves@inss.gov.br>

Para:

daniel.farias@agibank.com.br
rogerio.domingues@agibank.com.br
camila.siqueira@agi.com.br
daniel.farias@agi.com.br

Assunto:

Suspensão Cautelar Contratos INSS

Mensagem:

Prezados:

Envia-se em anexo Ofício 6 e docs., referente ao processo 35014307284/2025-54, o qual concede prazo de 15 dias úteis para ofertar defesa prévia.

Att.

Geovar de Almeida Alves
Chefe da Divisão de Controle de Contratos
INSS

Anexos:

Oficio_SEI_22125787.html
Despacho_Decisorio_21905652.html
Parecer_21906714_PARECER_N__00032_2025_CGMLP_PFE_INSS.pdf
Requerimento_21924993_Oficio_Agibank___Contrato_47.2019_e_39.2024.pdf
Nota_Tecnica_21926343.html
Despacho_Decisorio_22042542.html
Nota_Tecnica_22112032.html
Oficio_22089332_merged.pdf
Oficio_22089528_merged.pdf
Despacho_21897240.html



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 28/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Trata-se da Nota Técnica nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, de 26 de agosto de 2025 (SEI nº 22112032), referente à análise da manifestação apresentada pelo Banco Agibank S.A em relação à portabilidade e o Plano de Ação, visando a suspensão da medida cautelar.
2. Os autos retornam a esta Diretoria por meio do Despacho SEI nº 22122395, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN para conhecimento do supracitado documento e demais providências pertinentes.
3. Ciente.
4. Considerando que as providências já estão sendo adotadas pela Equipe de Apuração da Administração Central – DC-APUR, no âmbito da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO, inclusive com a expedição da notificação para defesa prévia constante do Ofício SEI nº 6/2025/DC - APUR/DCCONTR/COGC/CGLCO/DIROFL-INSS (SEI nº 22125787), conclua-se o expediente nesta Unidade, sem prejuízo da adoção de medidas pelas demais áreas ou unidades envolvidas.

MANUELLA ANDRADE P. DE S. SILVA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **MANUELLA ANDRADE PEREIRA DE SOUZA SILVA**, **Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 28/08/2025, às 21:09, 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 **22157058** e o código CRC **E50E0926**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 28/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: BANCO AGIBANK

Ass.: SUSPENSÃO CAUTELAR

1. Ciente.
- 2.
3. Como a proposta apresentada pelo AGIBANK contém ações de governança e controle, encaminho à Diretoria de Governança de Integração, Governança e Gerenciamento de Riscos - DIGOV.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 28/08/2025, às 18:26, 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 **22160258** e o código CRC **0AC3C412**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22160258

**Ao Ilustríssimo Senhor Presidente do INSS,
Gilberto Waller Júnior**

Assunto: Esclarecimentos e ajustes no Plano de Ação - Processo nº 35014.307284/2025-54

Senhor Presidente,

1. Desde o início deste procedimento, o Agibank S.A. assumiu o compromisso institucional de atuar com transparência, boa-fé e espírito de conciliação, adotando postura proativa, não apenas no cumprimento das determinações recebidas, mas também na proposição de soluções técnicas capazes de assegurar a integridade da relação com os beneficiários do INSS, garantir a segurança operacional dos procedimentos de portabilidade e aprimorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços bancários.
2. Sem prejuízo da implantação das recomendações advindas do INSS, o Agibank reitera o seu compromisso em cumpri-las, ressaltando, ainda, a importância de que a exigência e a observância de novos procedimentos não se traduzam em uma assimetria concorrencial em desfavor do Banco perante seus concorrentes, mas, ao contrário, sejam compreendidas, após uma análise robusta dos seus resultados pelo INSS, como parâmetros uniformes para todo o mercado.
3. Adicionalmente, reiteramos a compreensão de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária, por não constituírem novas concessões de benefícios, interpretação essa ratificada na reunião ocorrida ontem, dia 28.08.2025, pelo Senhor Presidente do INSS, solicitando a confirmação formal deste entendimento quando da decisão acerca do Plano de Ação proposto, em virtude do impacto na oferta de produtos e serviços aos beneficiários e clientes do banco.
4. A partir dessas premissas e diante das recomendações constantes nos parágrafos 25 a 29 da NOTA TÉCNICA Nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, manifestamo-nos nos seguintes termos:

4.1. Campanhas de comunicação e mensagens aos beneficiários (parágrafo 25.1)

- 4.1.1. Acatamos integralmente a exigência de submeter previamente ao INSS qualquer campanha ou mensagem que extrapole o estrito escopo contratual, reconhecendo a importância de manter a governança da Autarquia sobre a comunicação oficial aos segurados.

4.2. Envio do lote 30 à Dataprev em até 24 horas (parágrafo 25.2)

- 4.2.1. Reconhecemos a relevância do ponto e manifestamos nossa concordância com o procedimento recomendando.
- 4.2.2. Apenas ponderamos que o envio do Lote 30 só poderá ser realizado em dias úteis subsequentes a formalização do termo de portabilidade. No caso do período de freezing da Dataprev, as SADs acumuladas desse período serão enviadas no 1º dia útil pós freezing.
- 4.2.3. Complementarmente, o Agibank se dispõe a remeter, ainda neste mês, as operações de portabilidade ocorridas entre 02/08 e 11/08, período anterior à suspensão cautelar, com detalhamento dos instrumentos de segurança utilizados.
- 4.2.4. Adicionalmente, o Agibank propõe, para avaliação do INSS, a inclusão na resposta da API IN100 da data da última portabilidade realizada pelo beneficiário com o objetivo de reforçar os mecanismos de segurança, permitindo maior rastreabilidade e transparência, além de contribuir para a redução de fraudes e golpes relacionados a operações de portabilidade de benefícios.
- 4.2.5. Reiteramos aqui o pedido para que, após a análise dos resultados desse procedimento, haja a normatização de tais limitações operacionais, a fim de evitar assimetrias de atuação no mercado.

4.3. Portabilidade via ATMs (parágrafo 25.3)

- 4.3.1. Ratificamos a desativação já implementada dos canais “push” e WhatsApp, e acatamos a restrição do uso dos terminais de autoatendimento, condicionando a sua utilização futura à existência de comprovação biométrica.
- 4.3.2. Também reiteramos aqui o pedido para que, após a análise dos resultados desse procedimento, haja a normatização de tais limitações operacionais, a fim de evitar assimetrias de atuação no mercado.

4.4. Transparência e consentimento informado (parágrafo 25.4)

4.4.1. Comprometemo-nos a reforçar os mecanismos de prova documental e digital para demonstrar a inequívoca ciência do beneficiário quanto à portabilidade, assegurando que o aceite seja sempre específico, apartado e destacado, em consonância com os princípios da clareza e da informação ostensiva.

4.4.2. O detalhamento do fluxo e da auditoria desses procedimentos integram os Anexos III e IV do Plano de Ação.

4.5. Modelo de suspensão parcial e escalonada (parágrafos 26 a 29):

4.5.1. Observada a premissa de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária exposta no parágrafo 3º deste Ofício, concordamos com a adoção de um processo gradual de liberação para a concessão de novos benefícios aos órgãos pagadores que o Agibank demonstre já ter disponibilidade de terminais de autoatendimento em suas instalações.

4.5.2. Em nome da boa-fé e transparência, conforme já adiantado na reunião ocorrida ontem, dia 28.08.2025, o Agibank informa que, após revisitar toda a sua base de órgãos pagadores que possuem terminais de autoatendimento em suas instalações, concluiu-se que há 296 OPs que atendem esse requisito exigido apenas no Contrato de Prestação de Serviços Bancários nº 39/2024 - e não no de nº 47/2019, restando ainda a implementação de ATMs em 684 órgãos pagadores.

4.5.3. Considerando a inexistência de disponibilidade imediata no mercado de ATMs para tal montante, o Agibank se compromete a comprovar as suas implementações no prazo de até 180 dias, de modo a viabilizar, sob acompanhamento conjunto do INSS nas reuniões periódicas propostas no Plano de Ação, a retomada integral das operações, observado o seguinte cronograma:

Período	Instalação ATM's
0 – 60 dias	Não haverá instalação, eis que os pedidos ainda não terão tempo hábil para serem atendidos pelo fornecedor
60 – 120 dias	300
120 – 150 dias	+ 200
180 dias	+ 184 totalizando 684 ATMs (100% de instalação de ATM's nos órgãos pagadores)

5. Assim, certos de que as recomendações do INSS foram atendidas com elementos concretos para a aprovação do Plano de Ação e para a consequente revogação, nos termos ora apresentados, da suspensão cautelar determinada, reiteramos, por fim, que o Agibank enxerga este processo como uma oportunidade de aprimorar práticas, fortalecer a relação institucional com o INSS e consolidar um modelo de governança que sirva de referência para todo o mercado bancário.

Respeitosamente,

Glauber Marques Correa

CEO - Agibank

Campinas, 29 de agosto de 2025.

Banco Agibank S.A.



ENC: Ofício - Agibank - Complementação do Plano de Ação

De Apoio Presidencia - INSSDF <sap@inss.gov.br>

Data Seg, 01/09/2025 08:31

Para EMILLY COUTINHO FIGUEIREDO <emilly.cfigueiredo@inss.gov.br>

 1 anexo (267 KB)

20250829 - Ofício - Complementação Plano de Ação.pdf;

Atenciosamente,

Serviço Técnico Administrativo do Gabinete
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS
(61) 3313-4740



De: Guilherme Serra <guilherme.serra@madruga.com>

Enviado: sexta-feira, 29 de agosto de 2025 17:48

Para: Gabinete da Presidência <gabpres@inss.gov.br>; Presidencia <pres@inss.gov.br>; Apoio Gabinete <gabinete@inss.gov.br>

Cc: daniel.farias@agi.com.br <daniel.farias@agi.com.br>; glauber.correa@agi.com.br <glauber.correa@agi.com.br>; morais.rafael@agi.com.br <morais.rafael@agi.com.br>; testa@agi.com.br <testa@agi.com.br>; Antenor Madruga <antenor.madruga@madruga.com>; Claudia Chagas <claudia.chagas@madruga.com>

Assunto: Ofício - Agibank - Complementação do Plano de Ação

Algumas pessoas que receberam esta mensagem não costumam receber emails de guilherme.serra@madruga.com. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Boa tarde.

Em referência à reunião de 28/08/2025 ocorrida com a participação do INSS e do Agibank S.A., enviamos o ofício anexado contendo a exposição alinhada ao entendimento manifestado pelo Presidente do INSS no aludido encontro, no sentido de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária, por não constituírem novas concessões de benefícios, além da complementação do Plano de Ação com o atendimento das recomendações contidas na NOTA TÉCNICA Nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, nos termos também acordados na referida reunião.

Atenciosamente,
Guilherme Serra



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo

Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com

Conteúdo confidencial. Caso esta mensagem tenha sido recebida por engano, por favor avise ao remetente e apague-a definitivamente.

Confidential and privileged. If this message has been received wrongfully, please notify the sender and delete it permanently.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Gabinete

DESPACHO

Gabinete, na data da assinatura eletrônica.

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: BANCO AGIBANK.

Ass.: Esclarecimentos e ajustes no Plano de Ação.

1. Ciente.
2. Encaminhem-se os autos à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN para análise e manifestação quanto ao Plano de Ação complementar apresentado pelo Banco Agibank S.A.

(Assinatura Eletrônica)



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA QUEIROZ AFONSO, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 03/09/2025, às 11:06, 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 **22225432** e o código CRC **BF25423D**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22225432



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios

DESPACHO

Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios, em 04/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Trata-se da Nota Técnica nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, de 26 de agosto de 2025 (SEI nº 22112032), referente à análise da manifestação apresentada pelo Banco Agibank S.A em relação à portabilidade e o Plano de Ação, visando a suspensão da medida cautelar.
2. Ciente do despacho GABPRE 22225432.
3. Restitua-se à **CPGB** para análise do Plano de Ação complementar apresentado pelo Banco Agibank.

CARLOS HENRIQUE GONÇALVES

Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE GONCALVES, Coordenador(a)-Geral de Pagamento de Benefícios**, em 05/09/2025, às 11:15, 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 **22256166** e o código CRC **70AEE568**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22256166



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

DESPACHO

Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios, em 05/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: @nome_interessado@.

Ass.: Minuta de Instrução Normativa que disciplina

1. Trata-se de processo administrativo instaurado para apurar práticas da instituição financeira Agibank S.A. que indicam violações aos Contratos de Prestação de Serviços Bancários firmados com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). A consolidação de evidências, detalhadas no Despacho 21897240, apontou irregularidades que culminaram na emissão do Despacho Decisório PRES/INSS Nº 158 (21905652), o qual determinou a suspensão cautelar da execução parcial dos referidos contratos, restringindo o direcionamento de novas concessões de benefícios ao aludido banco.
2. As análises iniciais, conduzidas pelas áreas técnicas competentes, foram motivadas por um conjunto de práticas que comprometem a segurança e a transparência na relação com os segurados. Entre as principais ocorrências, destacam-se a convocação de beneficiários para tratativas não autorizadas e, com especial gravidade, um volume expressivo de reclamações sobre portabilidades de benefícios realizadas sem o consentimento dos titulares. Tais fatos, corroborados por procedimentos de apuração internos e em órgãos de controle externo, fundamentaram a decisão da Presidência desta Autarquia, amparada pelo Parecer nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (21906714), pela aplicação da medida acautelatória, como forma de salvaguardar o interesse público e proteger os direitos dos beneficiários.
3. Em decorrência da medida, esta Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios (CPGB) adotou as ações de sua competência para o monitoramento e a instrução processual. Por meio da Nota Técnica nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS (22112032), esta área técnica manifestou-se e recomendou que, para a suspensão da medida cautelar, o Agibank deveria cumprir um conjunto de recomendações, a critério das instâncias superiores do INSS. Em resposta, o Banco Agibank protocolou o documento 22185362, no qual declara acatar as recomendações propostas.
4. Procedida à análise do referido documento, informa-se que o INSS não possui a intenção de desregular a balança concorrencial e a isonomia entre as Instituições Financeiras. Prova disso é que a Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG) emitiu ofício à Febraban para que seja amplamente divulgado entre as entidades contratadas que o lote 30, referente às atualizações de benefícios, com especial ênfase nas portabilidades, deve ser enviado no primeiro dia útil após a autorização do cliente, não sendo, portanto, uma exigência exclusiva para o Banco em questão, mas sim para toda a rede bancária pagadora de benefícios previdenciários. Quanto à suspensão cautelar que recai sobre as portabilidades, esta CPGB já se manifestou no sentido de abranger o procedimento para coibir a principal fonte de irregularidades; no entanto, a decisão final cabe à instância superior.
5. A Instituição Financeira acatou a recomendação sobre as campanhas de marketing, comprometendo-se a submetê-las à prévia validação, e anuiu com o envio do lote 30 no primeiro dia útil

após a ciência do beneficiário. A referida instituição também acatou a retirada da possibilidade de portabilidades dos terminais de autoatendimento que não possuam tecnologia biométrica, bem como a recomendação de apartar os pedidos de portabilidade nos instrumentos de contratação para deixar inequívoco o consentimento do segurado. O Agibank aceitou a sugestão de suspensão escalonada da medida cautelar e informou um cronograma para a instalação de terminais de autoatendimento (ATM) em suas agências; contudo, o aceite do cronograma está condicionado à suspensão da medida apenas para as concessões, não atingindo as portabilidades. Neste sentido, solicita-se que o Banco Agibank envie ao INSS a listagem dos 296 órgãos pagadores que serão os primeiros a serem desbloqueados para concessões e portabilidade.

6. Levando-se em consideração que a Instituição Financeira acatou todas as recomendações da área técnica, encaminha-se o processo à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para decisão sobre a suspensão da medida cautelar, bem como sobre a abrangência de seus efeitos, se de forma integral, conforme já manifestado por esta área técnica, ou se recairá apenas sobre as concessões realizadas a partir da publicação do despacho decisório.

7. Findos os procedimentos de competência desta Coordenação, encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, para ciência e prosseguimento.

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

COORDENADOR DE PAGAMENTOS E GESTÃO DE BENEFÍCIOS



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**, **Coordenador(a) de Pagamentos e Gestão de Benefícios**, em 05/09/2025, às 12:31, 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 **22268433** e o código CRC **7B6E4774**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22268433



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 05/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Ciente e de acordo com as informações prestadas pela Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios por meio do despacho (22268433).
2. Cuida-se de análise referente ao pleito de suspensão da medida cautelar imposta pelo INSS, concernente aos contratos de operacionalização da folha de pagamento, nos termos do **Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025**, publicado no Diário Oficial da União em 12/08/2025, motivada por reiteradas reclamações relativas ao atendimento prestado pela Instituição Bancária Agibank.

3. Ressalte-se que foi apresentado plano de ação, constante no documento anexado sob a sequência 22185362:

Desde o início deste procedimento, o Agibank S.A. assumiu o compromisso institucional de atuar com transparência, boa-fé e espírito de conciliação, adotando postura proativa, não apenas no cumprimento das determinações recebidas, mas também na proposição de soluções técnicas capazes de assegurar a integridade da relação com os beneficiários do INSS, garantir a segurança operacional dos procedimentos de portabilidade e aprimorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços bancários.

Sem prejuízo da implantação das recomendações advindas do INSS, o Agibank reitera o seu compromisso em cumpri-las, ressaltando, ainda, a importância de que a exigência e a observância de novos procedimentos não se traduzam em uma assimetria concorrencial em desfavor do Banco perante seus concorrentes, mas, ao contrário, sejam compreendidas, após uma análise robusta dos seus resultados pelo INSS, como parâmetros uniformes para todo o mercado.

Adicionalmente, reiteramos a compreensão de que de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária, por não constituírem novas concessões de benefícios, interpretação essa ratificada na reunião ocorrida ontem, dia 28.08.2025, pelo Senhor Presidente do INSS, solicitando a confirmação formal deste entendimento quando da decisão acerca do Plano de Ação proposto, em virtude do impacto na oferta de produtos e serviços aos beneficiários e clientes do banco.

A partir dessas premissas e diante das recomendações constantes nos parágrafos 25 a 29 da NOTA TÉCNICA Nº 8/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, manifestamos-nos nos seguintes termos: 4.1. Campanhas de comunicação e mensagens aos beneficiários (parágrafo 25.1)

4.1.1. Acatamos integralmente a exigência de submeter previamente ao INSS qualquer campanha ou mensagem que extrapole o estrito escopo contratual, reconhecendo a importância de manter a governança da Autarquia sobre a comunicação oficial aos segurados.

4.2. Envio do lote 30 à Dataprev em até 24 horas (parágrafo 25.2)

4.2.1. Reconhecemos a relevância do ponto e manifestamos nossa concordância com o procedimento recomendando.

4.2.2. Apenas ponderamos que o envio do Lote 30 só poderá ser realizado em dias úteis subsequentes a formalização do termo de portabilidade. No caso do período de freezing da Dataprev, as SADs acumuladas desse período serão enviadas no 1º dia útil pós freezing.

4.2.3. Complementarmente, o Agibank se dispõe a remeter, ainda neste mês, as operações de portabilidade ocorridas entre 02/08 e 11/08, período anterior à suspensão cautelar, com detalhamento dos instrumentos de segurança utilizados.

4.2.4. Adicionalmente, o Agibank propõe, para avaliação do INSS, a inclusão na resposta da API IN100 da data da última portabilidade realizada pelo beneficiário com o objetivo de reforçar os mecanismos de segurança, permitindo maior rastreabilidade e transparência, além de contribuir para a redução de fraudes e golpes relacionados a operações de portabilidade de benefícios. 4.2.5. Reiteramos aqui o pedido para que, após a análise dos resultados desse procedimento, haja a normatização de tais limitações operacionais, a fim de evitar assimetrias de atuação no mercado.

4.3. Portabilidade via ATMs (parágrafo 25.3)

4.3.1. Ratificamos a desativação já implementada dos canais "push" e WhatsApp, e acatamos a restrição do uso dos terminais de autoatendimento, condicionando a sua utilização futura à existência de comprovação biométrica.

4.3.2. Também reiteramos aqui o pedido para que, após a análise dos resultados desse procedimento, haja a normatização de tais limitações operacionais, a fim de evitar assimetrias de atuação no mercado.

4.4. Transparência e consentimento informado (parágrafo 25.4)

4.4.1. Comprometemo-nos a reforçar os mecanismos de prova documental e digital para demonstrar a inequívoca ciência do beneficiário quanto à portabilidade, assegurando que o aceite seja sempre específico, apartado e destacado, em consonância com os princípios da clareza e da informação ostensiva.

4.4.2. O detalhamento do fluxo e da auditoria desses procedimentos integram os Anexos III e IV do Plano de Ação.

4.5. Modelo de suspensão parcial e escalonada (parágrafos 26 a 29):

4.5.1. Observada a premissa de que a suspensão cautelar não alcança operações de portabilidade bancária exposta no parágrafo 3º deste Ofício, concordamos com a adoção de um processo gradual de liberação para a concessão de novos benefícios aos órgãos pagadores que o Agibank demonstre já ter disponibilidade de terminais de autoatendimento em suas instalações.

4.5.2. Em nome da boa-fé e transparência, conforme já adiantado na reunião ocorrida ontem, dia 28.08.2025, o Agibank informa que, após revisar toda a sua base de órgãos pagadores que possuem terminais de autoatendimento em suas instalações, concluiu-se que há 296 OPs que atendem esse requisito exigido apenas no Contrato de Prestação de Serviços Bancários nº 39/2024 - e não no de nº 47/2019, restando ainda a implementação de ATMs em 684 órgãos pagadores.

4.5.3. Considerando a inexistência de disponibilidade imediata no mercado de ATMs para tal montante, o Agibank se compromete a comprovar as suas implementações no prazo de até 180 dias, de modo a viabilizar, sob acompanhamento conjunto do INSS nas reuniões periódicas propostas no Plano de Ação, a retomada integral das operações, observado o seguinte cronograma:

Período	Instalação ATM's
0 – 60 dias	Não haverá instalação, eis que os pedidos ainda não terão tempo hábil para serem atendidos pelo fornecedor
60 – 120 dias	300
120 – 150 dias	+ 200
180 dias	+ 184 totalizando 684 ATMs (100% de instalação de ATM's nos órgãos pagadores)

Assim, certos de que as recomendações do INSS foram atendidas com elementos concretos para a aprovação do Plano de Ação e para a consequente revogação, nos termos ora apresentados, da suspensão cautelar determinada, reiteramos, por fim, que o Agibank enxerga este processo como uma oportunidade de aprimorar práticas, fortalecer a relação institucional com o INSS e consolidar um modelo de governança que sirva de referência para todo o mercado bancário.

4. A Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, por meio do despacho (22268433), em análise à proposta apresentada pelo Banco Agibank, manifesta-se nos seguintes termos:

informa-se que o INSS não possui a intenção de desregular a balança concorrencial e a isonomia entre as Instituições Financeiras. Prova disso é que a Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG) emitiu ofício à Febraban para que seja amplamente divulgado entre as entidades contratadas que o lote 30, referente às atualizações de benefícios, com especial ênfase nas portabilidades, deve ser enviado no primeiro dia útil após a autorização do cliente, não sendo, portanto, uma exigência exclusiva para o Banco em questão, mas sim para toda a rede bancária pagadora de benefícios previdenciários. Quanto à suspensão cautelar que recai sobre as portabilidades, esta CPGB já se manifestou no sentido de abranger o procedimento para coibir a principal fonte de irregularidades; no entanto, a decisão final cabe à instância superior.

A Instituição Financeira acatou a recomendação sobre as campanhas de marketing, comprometendo-se a submetê-las à prévia validação, e anuiu com o envio do lote 30 no primeiro dia útil após a ciência do beneficiário. A referida instituição também acatou a retirada da possibilidade de portabilidades dos terminais de autoatendimento que não possuam tecnologia biométrica, bem como a recomendação de apartar os pedidos de portabilidade nos instrumentos de contratação para deixar inequívoco o consentimento do segurado. O Agibank aceitou a sugestão de suspensão escalonada da medida cautelar e informou um cronograma para a instalação de terminais de autoatendimento (ATM) em suas agências; contudo, o aceite do cronograma está condicionado à suspensão da medida apenas para as concessões, não atingindo as portabilidades. Neste sentido, solicita-se que o Banco Agibank envie ao INSS a listagem dos 296 órgãos pagadores que serão os primeiros a serem desbloqueados para concessões e portabilidade.

Levando-se em consideração que a Instituição Financeira acatou todas as recomendações da área técnica, encaminha-se o processo à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para decisão sobre a suspensão da medida cautelar, bem como sobre a abrangência de seus efeitos, se de forma integral, conforme já manifestado por esta área técnica, ou se recairá apenas sobre as concessões realizadas a partir da publicação do despacho decisório.

5. Pois bem, cumpre ressaltar que a **portabilidade** constitui o principal problema apontado pelos beneficiários do INSS, motivo pelo qual foi determinada a suspensão tanto da efetivação de novos pagamentos quanto da própria portabilidade.

6. Registra-se, ainda, o que consta no processo principal SEI nº 35014.220084/2025-98, no qual são apontadas diversas irregularidades relacionadas ao atendimento prestado pelo Banco Agibank.

7. Dentre as denúncias, destacam-se portabilidades indevidas realizadas desde o ano de 2022. As reclamações referem-se, em grande parte, a portabilidades efetuadas sem a devida autorização do titular do benefício, bem como a procedimentos reiterados e sucessivos com o intuito de reter o benefício após a contratação de empréstimos extrafolha.

8. No tocante às denúncias de portabilidade, observa-se que, em sua maioria, o Banco apresenta documentação visando comprovar a regularidade dos procedimentos, sustentando que os beneficiários teriam autorizado a migração do benefício após a contratação dos valores. Entretanto, quanto às portabilidades sucessivas e reiteradas, não há explicação plausível apresentada pela instituição.

9. Ressalte-se, ainda, a existência de relatos quanto a exigências abusivas, tais como: abertura de conta na agência, contratação compulsória de empréstimo consignado, fornecimento da senha de uso pessoal do sistema “Meu INSS”, bem como a impossibilidade de recebimento integral da quantia creditada em casos de saque.

10. Conforme dados extraídos da folha de pagamento, o Banco Agibank detém uma carteira original de **524.478 benefícios**, entretanto registra o montante de **3.012.975 portabilidades**, o que representa um acréscimo próximo a **200%** no número de correntistas beneficiários do INSS entre os anos de 2024 e 2025.

11. Tal crescimento, em si, não configuraria irregularidade caso decorresse de uma escolha espontânea dos beneficiários em razão da qualidade dos serviços prestados. Todavia, observa-se que a instituição concentra **inúmeras reclamações**, especialmente relacionadas ao atendimento e à condução de procedimentos de portabilidade.

12. A título de esclarecimento, apresenta-se a seguir a distribuição da folha de pagamento do INSS em cotejo com os dados relativos à portabilidade:

FOLHA DE PAGAMENTO:

Banco	Qtde	%
237	10.834.363	26,54%
104	7.065.263	17,30%
001	6.468.843	15,84%
341	6.335.332	15,52%
389	1.991.341	4,88%
756	1.690.743	4,14%
033	1.591.040	3,90%
069	1.575.051	3,86%
748	987.135	2,42%
041	973.506	2,38%
121	524.478	1,28%
318	319.557	0,78%
004	159.080	0,39%
021	109.100	0,27%
037	55.943	0,14%
070	55.473	0,14%
047	48.764	0,12%
003	43.210	0,11%
422	398	0,00%
TOTAL	40.828.620	

PORTABILIDADE:

	Banco	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Jul/2024	ago/04	set/24	out/24	nov/24	dez/24
001	Banco do Brasil	34.865	60.858	45.108	44.953	65.043	71.279	90.944	66.506	67.856	89.294	49.292	60.737
003	Basa	31	75	39	58	104	55	56	37	53	108	65	67
004	BNB	63	77	61	76	129	83	97	75	69	107	79	91
021	Banestes	398	834	570	777	1.137	812	973	925	1.147	1.633	1.000	1.067
033	Santander	18.143	27.794	21.125	21.216	31.052	23.679	28.301	22.977	21.068	23.213	15.062	16.002
037	Banpará	395	986	637	763	698	829	1.033	478	640	815	756	1.476
041	Banrisul	10.095	25.951	19.649	17.301	24.378	19.202	21.817	16.046	15.435	21.896	16.223	12.585
047	Banese	159	371	274	301	355	243	789	945	805	709	375	329
069	Crefisa	11.660	25.044	18.655	15.407	11.564	9.686	11.409	6.464	5.973	7.008	4.740	4.681
070	BRB	183	331	239	229	354	304	431	330	334	351	219	208
104	CEF	60.637	104.680	76.904	85.603	116.988	95.509	125.640	137.861	111.127	148.899	119.333	110.879
121	Agibank	70.596	203.774	180.620	130.539	391.621	439.071	305.117	267.106	324.164	194.619	308.275	51.270
237	Bradesco	76.526	236.210	176.419	165.885	267.055	162.960	190.700	132.156	142.990	161.051	90.305	96.714
318	BMG	25.805	41.637	49.098	42.538	53.791	89.581	293.549	175.103	172.583	230.002	88.122	49.354
341	Itaú	115.040	147.899	111.745	122.760	155.114	85.257	96.514	88.140	164.478	192.964	399.586	133.582

13. Não obstante os dados acima expostos, o Banco Agibank manifesta o compromisso de adotar medidas corretivas, comprometendo-se a efetivar transferências apenas e tão somente mediante o consentimento expresso do beneficiário, apresentando, para tanto, as seguintes ações:

- Envio do lote 30 à Dataprev em até 24 horas (parágrafo 25.2), porém, a ser realizado em dias úteis subsequentes a formalização do termo de portabilidade;
- Portabilidade via ATMs (parágrafo 25.3), com a desativação já implementada dos canais “push” e WhatsApp, e acatamos a restrição do uso dos terminais de autoatendimento, condicionando a sua utilização futura à existência de comprovação biométrica;
- Transparência e consentimento informado (parágrafo 25.4), comprometemo-nos a reforçar os mecanismos de prova documental e digital para demonstrar a inequívoca ciência do beneficiário quanto à portabilidade, assegurando que o aceite seja sempre específico, apartado e destacado, em consonância com os princípios da clareza e da informação ostensiva.

14. Por fim, no tocante aos novos pagamentos, o Banco Agibank compromete-se a assegurar a disponibilidade imediata do montante por meio da rede de ATMs, bem como a comprovar a implementação das medidas no prazo de até **180 (cento e oitenta) dias**.

15. Após a análise de todo o exposto, e considerando o compromisso assumido pelo Banco Agibank em promover melhorias no atendimento e coibir práticas abusivas relativas à portabilidade, **manifestamo-nos favoravelmente à suspensão parcial pleiteada**. Assim, suspende-se a cautelar apenas em relação aos novos pagamentos vinculados às **296 OPs que atendem ao requisito estabelecido exclusivamente no Contrato de Prestação de Serviços Bancários nº 39/2024**, não se aplicando, portanto, ao Contrato nº 47/2019, devendo a instituição bancária encaminhar a relação pertinente para a devida operacionalização.

16. No que tange à **portabilidade**, reitera-se que a maioria das reclamações refere-se à transferência do órgão pagador sem a devida anuência do beneficiário, prática inadmissível. Contudo, diante dos compromissos assumidos, entende-se cabível a suspensão, porém, mantendo-se o **monitoramento periódico** tanto dos números de portabilidade quanto às reclamações.

17. Diante do exposto, **restituem-se os autos ao GABPRE** para avaliação e conclusão quanto à **suspensão parcial da MEDIDA LIMINAR conforme requerido**.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 07/09/2025, às 23:43, 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 **22270724** e o código CRC **5B1B2153**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Gabinete

DESPACHO

Gabinete, na data da assinatura eletrônica.

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Ciente do Despacho DIRBEN, SEI nº 22270724.
2. Encaminhe-se à Procuradoria Federal Especializada para análise da solicitação apresentada pelo Agibank, de forma a subsidiar a decisão da Presidência quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.

(Assinatura Eletrônica)



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA QUEIROZ AFONSO, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 08/09/2025, às 18:44, 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 **22293382** e o código CRC **4EBED58C**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22293382



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
ARQUIVO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

CERTIDÃO Nº 00348/2025/ARQU/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

Certifico que, nesta data, recebi o processo eletrônico em epígrafe, por meio do Sistema SEI, de regularidade ora conferida, nos termos abaixo:

Consulente: GABPRE

Data de envio no SEI: 09/09/2025

Marcar com “X”, quando for o caso:

- INSS.
- ☐ Processo tramitado com instrução irregular em razão de urgência e/ou justificativa certificada nos autos pelo INSS.
 - ☐ Processo classificado como de acesso restrito no SEI (*indicar aqui fundamento legal utilizado*).
 - ☐ Processo com histórico de alteração da ordem dos protocolos dos documentos no SEI.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ÁRVORE DO PROCESSO NO SEI

A ordem e sequência (dos protocolos) dos documentos, por ocasião do recebimento no SEI, consta em anexo (para fins de registro).

Por seu turno, os documentos SEI ID ((22031582)) foram assinados(cancelados ou excluídos) extemporaneamente pelo emissor responsável, após medida de regularização Processual.

LINK DE ACESSO EXTERNO AO SEI

A íntegra do referido processo pode ser acessada, para fins de consulta, no seguinte endereço eletrônico:

https://sei.inss.gov.br/sei/processo_acesso_externo_consulta.php?id_acesso_externo=440247&infra_hash=94e89d780a8c2d35e6f36204ae23d21b

O link acima não poderá ser retransmitido, devendo o usuário adotar as cautelas para preservação e proteção dos dados e informações constantes nos autos.

O hyperlink funciona melhor no navegador Google Chrome. Caso não funcione corretamente, tente copiá-lo e colá-lo no navegador.

ORIENTAÇÃO AO ÓRGÃO CONSULENTE (INSS)

Para a análise e manifestação da PFE-INSS serão considerados apenas os documentos juntados até a data de recebimento do processo no sistema SEI (conforme relação de documentos em anexo).

Situações excepcionais que justifiquem a necessidade de complementar a instrução do processo já distribuído à PFE-INSS devem ser objeto de nova consulta, com a complementação de informações e dúvidas mediante regular envio do processo via SEI.

A nova consulta ensejará a renovação do prazo legal para resposta da PFE-INSS ao órgão consulente.

ENCAMINHAMENTO

Encaminhado, inicialmente, à **CGMLP**.

Brasília, 09 de setembro de 2025.

MARIA RIBEIRO DA SILVA
SERVIDOR

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por MARIA RIBEIRO DA SILVA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2918709414 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): MARIA RIBEIRO DA SILVA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 09-09-2025 09:04. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
COORDENAÇÃO-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

PARECER Nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 35014.307284/2025-54

INTERESSADOS: BANCO AGIBANK S.A

ASSUNTOS: ATIVIDADE MEIO

EMENTA: CONSULTA. DIREITO ADMINISTRATIVO. MANUTENÇÃO PARCIAL DA SUSPENSÃO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO EM FACE DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES FIRMADAS.

I. SUSPENSÃO CAUTELAR PARCIAL DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS Nº 47/2019 E Nº 39/2024, FIRMADOS COM O BANCO AGIBANK S.A., LEVADA A EFEITO PELO DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE AGOSTO DE 2025, RESTRINGE-SE AOS “PAGAMENTOS DECORRENTES DAS NOVAS CONCESSÕES DE BENEFÍCIOS”, NÃO ATINGINDO AQUELES DECORRENTES DA PORTABILIDADE DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIO.

II) NECESSÁRIA A DEVIDA REVISÃO DA PORTARIA DIROFL/INSS Nº 85, DE 20 DE AGOSTO DE 2025, QUE INSTITUI A COMISSÃO PARA CONDUZIR O PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, POR NÃO TER ESTABELECIDO PRAZO PARA CONCLUSÃO DOS TRABALHOS, ADEQUAÇÃO AOS TERMOS DO ART. 10, §3º DA LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013;

III) NECESSÁRIA DELIBERAÇÃO DO PRESIDENTE DO INSS, QUANTO À PRETENDIDA AMPLITUDE DE SEU DESPACHO DECISÓRIO PRES/INSS Nº 158/2025:

- NA HIPÓTESE DA SUSPENSÃO CAUTELAR SE APLICAR APENAS AOS PAGAMENTOS DECORRENTES DAS NOVAS CONCESSÕES DE BENEFÍCIOS, CONFORME TEXTO EXPRESSO DO CITADO DESPACHO DECISÓRIO, INDISPENSÁVEL QUE A DIRBEN REAVALIE SEU DESPACHO (SEI 22270724) PARA FINS DE RATIFICAÇÃO OU RETIFICAÇÃO;
- NA HIPÓTESE DA SUSPENSÃO CAUTELAR SE APLICAR TANTO AOS PAGAMENTOS DECORRENTES DAS NOVAS CONCESSÕES DE BENEFÍCIOS, QUANTO ÀQUELES DECORRENTES DE PORTABILIDADE, COMPETE À DIRBEN ESCLARECER COMO SERÁ EFETIVADA A FISCALIZAÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS

1. Vieram os autos a esta Procuradoria Federal Especializada, encaminhado pelo Gabinete da Presidência do INSS, para análise da solicitação apresentada pelo AGIBANK S. A., a fim de subsidiar decisão do Presidente desta Autarquia quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.

I. RELATÓRIO

2. Trata o presente processo de solicitação de análise da manifestação do banco AGIBANK S. A. apresentada com vistas a alteração da decisão do Presidente do INSS que suspendeu, cautelarmente, a execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, firmados com o Banco Agibank S.A.

3. Foram juntados aos autos, para subsidiar a presente análise a documentação a seguir descrita:

- Despacho Decisório PRES/INSS Nº 176, de 21 de agosto de 2025, no qual o Sr. Presidente da Autarquia mantém “a suspensão cautelar contida no Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, publicado no Diário Oficial da União de 12 de agosto de 2025, até a conclusão definitiva dos processos de apuração.” (SEI 22042542), publicada no BSE, de 21 de agosto de 2025 e no Portal - INSS, na intraprev (SEI 22062550)
- Ofício do Agibank S.A., enviado por e-mail em 25/08/2025, solicitando esclarecimento quanto ao alcance da suspensão cautelar (SEI 22089332);
- Ofício do Agibank S.A., enviado por e-mail em 25/08/2025, encaminhando o Plano de Ação (SEI 22089528);
- Nota Técnica nº 08/2025/CPGB/CGPAG/DIRBEN-INSS, da Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios CPGB-DIRBEN, na qual analisa a manifestação apresentada pelo Agibank S.A. relacionada à portabilidade e o Plano de Ação (SEI 22112032); aprovada pela Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (SEI 22122395);
- Ofício SEI nº 6/2025/DC - APUR/DCCONTR/COGC/CGLCO/DIROFL-INSS, de 27/08/2025, encaminhado pela Equipe de Apuração do INSS ao Diretor de Produtos do Agibank concedendo o prazo de 15 dias úteis para apresentação de Defesa Prévia quanto aos fatos que narra (SEI 22125787);
- Ofício do Agibank S.A., enviado por e-mail em 29/08/2025, trazendo esclarecimentos e ajustes no Plano de Ação anteriormente apresentado (SEI 22185362);
- Manifestação da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, em análise ao Plano de Ação apresentado pelo Agibank S.A. (SEI 22268433);
- Manifestação da Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (SEI 22270724);

4. Na sequência vieram os autos a esta Procuradoria Federal Especializada.

5. É o relatório. Passo a opinar.

II. ANÁLISE JURÍDICA

6. Inicialmente, sublinhe-se que a presente apreciação se restringe aos aspectos jurídicos relativos aos documentos juntados aos autos relativos à solicitação de suspensão da medida cautelar imposta ao banco AGIBANK S., restrita aos documentos acima relatados, subtraindo-se análises que importem considerações de ordem técnica, financeira ou orçamentária, considerando a delimitação legal de competência institucional deste órgão e se respalda, exclusivamente, nos elementos constantes dos autos até a presente data, disponibilizados no Sistema SEI, tendo por pressuposto a presunção de legalidade dos atos administrativos nele veiculados.

7. Neste sentido, é nosso dever salientar que determinadas observações são feitas sem caráter vinculativo, mas em prol da segurança da própria autoridade assessorada a quem incumbe, dentro da margem de discricionariedade que lhe é conferida pela lei, avaliar e acatar, ou não, tais ponderações.

8. Registra-se, assim, que a análise do processo por esta Procuradoria encontra respaldo no art. 8º da Portaria PGF nº 526, de 26 de agosto de 2013 - que estabelece diretrizes gerais para o exercício das atividades de consultoria e assessoramento jurídicos prestados às autarquias e fundações públicas federais pelos órgãos de execução da Procuradoria-Geral Federal -, nos seguintes termos:

*Art. 8º O encaminhamento de consulta jurídica também ocorrerá **quando houver dúvida jurídica a ser dirimida formalmente pelos órgãos de execução da PGF**, que se relacione com **as competências institucionais da autarquia** ou da fundação pública federal respectiva.*

9. Pela leitura dos autos, verifica-se que a documentação apresentada pelo Banco Agibank S.A. não suscita questões de direito a serem enfrentadas, restringindo-se a alegações de natureza técnica a serem analisadas pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em especial quanto ao Plano de Ação, se atende ou não as exigências feitas pelo INSS.

10. Cabe-nos, no entanto, trazer aos autos algumas considerações. de caráter procedimental.

11. O Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, publicado na seção 1 do Diário Oficial da União, de 12/08/2025, suspendeu cautelarmente a execução parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., no que tange aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios.

12. Embora não conste do Despacho Decisório o prazo pelo qual os contratos seriam suspensos, baseia-se a decisão “no que consta no Processo nº 35014.307284/2025-54.” e o despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, no documento SEI 21897240, o que sugere o prazo de 60 dias.

13. O Parecer nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU, desta PFE, em resposta à consulta da DIRBEN quanto à possibilidade de suspensão dos contratos, entendeu pela sua viabilidade, “a fim de resguardar o interesse público primário, sem a prévia manifestação do contratado”, com base no art. 147, da Lei nº 14.133/21; e art. 45 da Lei nº 9.784/1999.

14. No entanto, ressalte-se que o art. 137, §2º, inciso IV da Lei nº 14.133/21 estabelece que o contratado terá direito à extinção do contrato em caso de “repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas;”.

15. Assim, cabe especial atenção da Autoridade máxima desta Autarquia, quanto ao prazo de suspensão dos contratos, a fim de se evitar futuros prejuízos a este Órgão Previdenciário, mormente, em face do Despacho Decisório PRES/INSS nº 176, de 21 de agosto de 2025, que manteve a suspensão cautelar dos contratos, estabelecendo como prazo “até a conclusão definitiva dos processos de apuração.” e a Portaria DIROFL/INSS Nº 85, de 20 de agosto de 2025, que institui a Comissão para conduzir o Procedimento de Apuração de Responsabilidade, não ter estabelecido prazo para conclusão dos trabalhos. Logo, sugere-se seja revisto, para fins de adequação aos termos do art. 10, §3º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

16. Em que pese não tenha sido encaminhada consulta neste sentido, um ponto importante que precisa ser destacado, notadamente, para fins de manutenção da regularidade do procedimento, que a suspensão cautelar parcial dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o Banco Agibank S.A., levada a efeito pelo Despacho Decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, restringe-se aos “pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios”, não atingindo aqueles decorrentes da portabilidade de pagamento de benefício.

17. O teor do Despacho Decisório é claro ao definir a extensão da suspensão cautelar do contratos, restringindo-a aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios. Quando se trata de sanções ou penalidades, como é o caso em questão, a regra é que a norma, no caso a decisão, deve ser interpretada de forma restritiva, ou seja, sem ampliar o alcance de seus termos, além do que está expressamente previsto. Isso ocorre porque as penalidades afetam diretamente direitos fundamentais, como a liberdade, o patrimônio e a dignidade da pessoa.

18. Assim, com a devida vênia, ao contrário do que afirmado na manifestação da DIRBEN (SEI 22270724), não se pode ampliar a aplicação da suspensão cautelar aplicada, para além do que o próprio texto do despacho decisório externou; há que se preservar a fidelidade ao texto do que foi decidido pelo Presidente do INSS

19. Na esteira deste entendimento, cabe, ainda, ressaltar que a Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios, em sua manifestação, conclui nos seguintes termos:

4. Procedida à análise do referido documento, informa-se que o INSS não possui a intenção de desregular a balança concorrencial e a isonomia entre as Instituições Financeiras. Prova disso é que a Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG) emitiu ofício à Febraban para que seja amplamente divulgado entre as entidades contratadas que o lote 30, referente às atualizações de benefícios, com especial ênfase nas portabilidades, deve ser enviado no primeiro dia útil após a autorização do cliente, não sendo, portanto, uma exigência exclusiva para o Banco em questão, mas sim para toda a rede bancária pagadora de benefícios previdenciários. Quanto à suspensão cautelar que recai sobre as portabilidades, esta CPGB já se manifestou no sentido de abranger o procedimento para coibir a principal fonte de irregularidades; no entanto, a decisão final cabe à instância superior.

5. A Instituição Financeira acatou a recomendação sobre as campanhas de marketing, comprometendo-se a submetê-las à prévia validação, e anuiu com o envio do lote 30 no primeiro dia útil após a ciência do beneficiário. A referida instituição também acatou a retirada da possibilidade de portabilidades dos terminais de autoatendimento que não possuam tecnologia biométrica, bem como a recomendação de apartar os pedidos de portabilidade nos instrumentos de contratação para deixar inequívoco o consentimento do segurado. O Agibank aceitou a sugestão de suspensão escalonada da medida cautelar e informou um cronograma para a instalação de terminais de autoatendimento (ATM) em suas agências; contudo, o aceite do cronograma está condicionado à suspensão da medida apenas para as concessões, não atingindo as portabilidades. Neste sentido, solicita-se que o Banco Agibank envie ao INSS a listagem dos 296 órgãos pagadores que serão os primeiros a serem desbloqueados para concessões e portabilidade.

6. Levando-se em consideração que a Instituição Financeira acatou todas as recomendações da área técnica, encaminha-se o processo à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para decisão sobre a suspensão da medida cautelar, bem como sobre a abrangência de seus efeitos, se de forma integral, conforme já manifestado por esta área técnica, ou se recairá apenas sobre as concessões realizadas a partir da publicação do despacho decisório.

20. A DIRBEN, por sua vez, manifestou-se no documento SEI 22270724, concluindo da seguinte forma:

15. Após a análise de todo o exposto, e considerando o compromisso assumido pelo Banco Agibank em promover melhorias no atendimento e coibir práticas abusivas relativas à portabilidade, **manifestamo-nos favoravelmente à suspensão parcial pleiteada**. Assim, suspende-se a cautelar apenas em relação aos novos pagamentos vinculados às **296 OPs que atendem ao requisito estabelecido exclusivamente no Contrato de Prestação de Serviços Bancários nº 39/2024**, não se aplicando, portanto, ao Contrato nº 47/2019, devendo a instituição bancária encaminhar a relação pertinente para a devida operacionalização.

16. No que tange à **portabilidade**, reitera-se que a maioria das reclamações refere-se à transferência do órgão pagador sem a devida anuência do beneficiário, prática inadmissível. Contudo, diante dos compromissos assumidos, entende-se cabível a suspensão, porém, mantendo-se o **monitoramento periódico** tanto dos números de portabilidade quanto às reclamações.

21. Com isso, parece que a manifestação favorável da DIRBEN pela suspensão parcial da suspensão cautelar da execução dos Contratos nº 39/2024 e 47/2019 leva em conta o entendimento de que tal suspensão cautelar abarcaria não somente os novos benefícios concedidos, mas também aqueles decorrentes de portabilidade, o que, como aqui esclarecido, não tem amparo no Despacho Decisório PRES/INSS nº 158/2025.

22. Desta forma, é pertinente a análise pelo Presidente do INSS quanto à amplitude de sua decisão, podendo alterá-la, motivadamente, caso entenda no mesmo sentido da DIRBEN. Em caso contrário, há que ser examinada a proposta da DIRBEN, em face do que aqui exposto, para sua ratificação ou retificação.

23. Ainda, em se mantendo a manifestação da DIRBEN nos termos expressos no documento SEI 22270724, há que ser explicitado como será efetivada a fiscalização das medidas propostas, tanto quanto à suspensão parcial, que contempla “apenas em relação aos novos pagamentos vinculados às **296 OPs que atendem ao requisito estabelecido exclusivamente no Contrato de Prestação de Serviços Bancários nº 39/2024**, não se aplicando, portanto, ao Contrato nº 47/2019”, bem assim, o monitoramento periódico da portabilidade do pagamentos de benefícios.

24. Estas as ponderações que entendemos pertinentes, diante do arcabouço legal vigente, em atenção à solicitação do Gabinete da Presidência submetida a esta procuradoria Federal Especializada, ressaltando o escasso tempo para elaboração da presente manifestação.

III - CONCLUSÃO

25. Com estas considerações, em atenção ao disposto no art. 15 da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 19 de março de 2010, disciplina o exercício das atividades de consultoria e assessoramento jurídicos ao INSS pelos órgãos de execução da PGF, entendemos, em suma, que:

a) a suspensão cautelar parcial dos contratos de prestação de serviços bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com o banco AGIBANK S.A., levada a efeito pelo despacho decisório PRES/INSS nº 158, de 11 de agosto de 2025, restringe-se aos “pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios”, não atingindo aqueles decorrentes da portabilidade de pagamento de benefício;

b) é necessária a devida revisão da Portaria DIROFL/INSS Nº 85, de 20 de agosto de 2025, que institui a Comissão para conduzir o Procedimento de Apuração de Responsabilidade, por não ter estabelecido prazo para conclusão dos trabalhos, para fins de adequação aos termos do art. 10, §3º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

c) é necessária deliberação do Presidente do INSS, quanto à pretendida amplitude de seu Despacho Decisório PRES/INSS nº 158/2025:

- na hipótese da suspensão cautelar aplicar-se apenas aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios, conforme texto expresso do citado despacho decisório, indispensável que a DIRBEN reavalie seu despacho (SEI 22270724) para fins de ratificação ou retificação;
- na hipótese da suspensão cautelar aplicar-se tanto aos pagamentos decorrentes das novas concessões de benefícios, quanto àqueles decorrentes de portabilidade, compete a DIRBEN esclarecer como será efetiva a fiscalização das ações propostas

26. À consideração superior, com sugestão de envio da presente manifestação ao Gabinete da Presidência para ciência e deliberação, com consequente prosseguimento do feito.

Brasília, 09 de setembro de 2025.

(assinado eletronicamente)

KARLA KRISTINE CORREIA AMENO

PROCURADORA FEDERAL

COORDENADORA-GERAL DE MATÉRIA DE LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO

1. Aprovo o Parecer nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU, por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 4º da Portaria nº 00004/2023/GAB/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU de 03 de agosto de 2023 .

2. Encaminhe-se ao Gabinete da Presidência, **com urgência**, para ciência e prosseguimento do feito.

(assinado eletronicamente)

CARINA BELLINI CANCELLA

PROCURADORA FEDERAL

SUBPROCURADORA GERAL DA PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSS

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 35014307284202554 e da chave de acesso 1f9ab4c6



Documento assinado eletronicamente por CARINA BELLINI CANCELLA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2919395780 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CARINA BELLINI CANCELLA, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 17-09-2025 15:10. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



Documento assinado eletronicamente por KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2919395780 e chave de acesso 1f9ab4c6 no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): KARLA KRISTINE CORREIA AMENO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 17-09-2025 14:14. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação-Geral de Gestão do Atendimento

DESPACHO

Coordenação-Geral de Gestão do Atendimento, em 17/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Diretoria de Benefícios e
Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN.

**Ass.: Suspensão cautelar - Banco Agibank
S.A.**

1. Trata-se da Nota Técnica 26 (SEI n.º 21926343), que discorre acerca da resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o Despacho Decisório PRES/INSS N.º158, de 11 agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários n.º 47/2019 e n.º 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários n.º 47/2019 e n.º 39/2024.

2. A presente demanda chegou a esta Coordenação, por meio da Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise - CGCEA, para atendimento conforme proposto no **item I** do Despacho PRES (SEI n.º 21933448):

(...)

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

(...)(SEI n.º 21973866).

3. Encaminha-se à Coordenação de Atendimento - CAT e à Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento - DGCT, para conhecimento e resposta ao solicitado.

DÉLIO BORGES DE ARAÚJO SOBRINHO

Coordenador-Geral de Gestão do Atendimento



Documento assinado eletronicamente por **DELIO BORGES DE ARAUJO SOBRINHO**,
Coordenador(a)-Geral de Gestão do Atendimento, em 23/09/2025, às 16:33, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22432869** e o
código CRC **59CA3E29**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22432869



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 18/9/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Ciente.
2. Encaminhe-se às Diretorias de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão e de Orçamento, Finanças e Contabilidade para análise e manifestação.

(Assinatura Eletrônica)



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO FREITAS FIGUEIREDO**, Gerente de Projetos da **Presidência**, em 18/09/2025, às 11:21, 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 **22439124** e o código CRC **8281F985**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22439124



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Serviço Técnico Administrativo

DESPACHO

Serviço Técnico Administrativo, em 18/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Trata-se de análise realizada pela Procuradoria Federal Especializada por intermédio do Parecer nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (SEI nº 22429801), atendendo a encaminhamento do Gabinete da Presidência (22293382), diante da solicitação apresentada pelo Agibank quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.
2. Dada ciência à Sra. Diretora de Orçamento, Finanças e Logística.
3. De ordem, encaminha-se à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos (CGLCO) para conhecimento do teor do mencionado Parecer e manifestação, especialmente quanto ao contido nas Conclusões do Parecer, item 25 "b".

LUIZ AUGUSTO DEIRÓ PAIXÃO

Chefe do Serviço Técnico Administrativo

STADM-DIROFL



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ AUGUSTO DEIRO PAIXAO**, Técnico do Seguro Social, em 18/09/2025, às 16:51, 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 **22446618** e o código CRC **C81F1566**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

DESPACHO

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, em 19/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Trata-se de análise realizada pela Procuradoria Federal Especializada por intermédio do Parecer nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (SEI nº 22429801), atendendo a encaminhamento do Gabinete da Presidência (22293382), diante da solicitação apresentada pelo Agibank quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.
2. Ciente.
3. Encaminhe-se à Equipe de Apuração da Direção Central - DC - APUR, para conhecimento e providências cabíveis.

GUSTAVO JOSÉ FERREIRA DE FREITAS

Coordenador-Geral de Licitações e Contratos



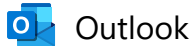
Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO JOSE FERREIRA DE FREITAS**, **Coordenador(a) Geral de Licitações e Contratos**, em 19/09/2025, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



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 **22452306** e o código CRC **3826FE90**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22452306



Urgente - SEI 35014.307284/2025-54

De Guilherme Serra <guilherme.serra@madruga.com>

Data Sex, 19/09/2025 09:51

Para Presidencia <pres@inss.gov.br>

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Bom dia.

Conforme orientação recebida pelo telefone, solicito a gentileza da retificação do encaminhamento do trâmite do processo SEI nº 35014.307284/2025-54, remetido pela PFE/INSS ao Presidente para decisão sobre o Plano de Ação proposto desde o dia 25/08/2025 após múltiplas reuniões entre o Agibank e o INSS para alinhamento dos encaminhamentos.

Entretanto, a retificação se faz necessária em razão do envio do processo para a DIRBEN, DIROFL e CGLCO em vez do encaminhamento do feito ao Presidente do INSS.

Ressaltamos a **urgência** do feito, cujo objeto é a suspensão cautelar do contrato de prestação de serviços bancários do INSS com o Agibank publicada no dia 12/08/2025.

Fico à disposição para reunião presencial, por videoconferência ou para contato telefônico no número (61) 99987-1203.

Atenciosamente,
Guilherme Serra



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo

Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com

Conteúdo confidencial. Caso esta mensagem tenha sido recebida por engano, por favor avise ao remetente e apague-a definitivamente.

Confidential and privileged. If this message has been received wrongfully, please notify the sender and delete it permanently.



RE: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

De Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>

Data Seg, 22/09/2025 09:27

Para Thiago Cubas Ribeiro <thiago.cubas@agi.com.br>

Cc Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>; ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>

Prezados, bom dia.

A suspensão do acesso se dá em observância ao art. 7º, § 3º da Lei 12.527/2011:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: (...)

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

Portanto, como a empresa já apresentou sua defesa e o INSS agora está analisando as alegações e preparando sua decisão, é imprescindível o sigilo dos atos destinados a instruir a decisão.

Quando da emissão da decisão, será a empresa devidamente notificada e restabelecido o acesso a todos documentos do processo.

Atenciosamente,

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO/DIROFL

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

SAUS Quadra 2 Bloco O 4º andar - Brasília/DF

Telefone: (61) 3313-4023



De: Thiago Cubas Ribeiro <thiago.cubas@agi.com.br>

Enviado: segunda-feira, 22 de setembro de 2025 09:05

Para: Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>; Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>; ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>

Assunto: RES: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Caros, bom dia.

Considerando que acesso foi suprimido e a importância do tema, reitero a solicitação abaixo, por favor.

Muito obrigado.

Thiago Cubas Ribeiro

Legal Manager

thiago.cubas@agi.com.br



Agi Campus

Parque Bresco Prédio E1

Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000

Campinas/SP | CEP 13054-709

+55 (11) 96435-5148

www.agibank.com.br

De: Thiago Cubas Ribeiro

Enviada em: sexta-feira, 19 de setembro de 2025 09:55

Para: 'Diretoria de Orcamento Financas e Logistica' <dirofl@inss.gov.br>; Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>; ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>

Assunto: RES: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

Caros, bom dia.

Considerando que sou procurador do Agibank e que o acesso ao SEI [35014.307284/2025-54](#) tem como data vencimento hoje (19.09.2025), solicito autorização para prorrogar o acesso a referido SEI.

Muito obrigado.

Thiago Cubas Ribeiro

Legal Manager

thiago.cubas@agi.com.br



Agi Campus

Parque Bresco Prédio E1

Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000

Campinas/SP | CEP 13054-709

+55 (11) 96435-5148

www.agibank.com.br

De: Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>

Enviada em: terça-feira, 19 de agosto de 2025 18:03

Para: Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>; ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>

Cc: Thiago Cubas Ribeiro <thiago.cubas@agi.com.br>

Assunto: ENC: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

CUIDADO! E-mail de origem externa. Não clique em links ou abra quaisquer anexos contidos na mensagem, a menos que você reconheça o remetente como confiável e que o conteúdo seja seguro.

Prezados, boa noite!

Encaminhamos solicitação de acesso externo a processo administrativo em tramitação na CGLCO/DC-APUR.

Atenciosamente,

BÁRBARA MACENA DE LIMA

Assessora – Matrícula 1577283

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

Brasília/DF

[Teams](#) | (61) 3313-4240



De: Thiago Cubas Ribeiro <thiago.cubas@agi.com.br>

Enviado: terça-feira, 19 de agosto de 2025 11:54

Para: Diretoria de Orcamento Financas e Logistica <dirofl@inss.gov.br>

Assunto: Ref. Processo 35014.307284/2025-54

Geralmente, você não recebe emails de thiago.cubas@agi.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Caros, bom dia.

Como procurador do Agibank, solicito acesso ao Processo referente a suspensão cautelar do Agibank – N.º 35014.307284/2025-54.

Para tanto, seguem os documentos necessários, visto que já possuo o acesso ao SEI.

Muito obrigado.

Thiago Cubas Ribeiro



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Controle de Contratos
EQUIPE DE APURAÇÃO DIREÇÃO CENTRAL

DESPACHO

EQUIPE DE APURAÇÃO DIREÇÃO CENTRAL, em 22/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: Banco Agibank S.A.

Ass.: Suspensão de contrato referente à prestação de serviços bancários.

1. Trata-se de análise realizada pela Procuradoria Federal Especializada por intermédio do Parecer nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (SEI nº 22429801), atendendo a encaminhamento do Gabinete da Presidência (22293382), diante da solicitação apresentada pelo Agibank quanto à manutenção da suspensão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários.
2. Nas Conclusões do Parecer, especificamente item 25 "b", opina seja a Portaria DIROFL/INSS nº 85 22038630 revisada para que passe a constar prazos para conclusão dos trabalhos, nos moldes do art. 10, § 3º da Lei 12.846, de 01 de agosto de 2013.
3. Ocorre que a Portaria 85 autoriza a instauração de processo considerando o disposto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou seja, trata especificamente de apuração de descumprimento contratual.
4. A Lei 12846/2013 dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, o que não é o escopo da presente apuração.
5. Ademais, a Lei 12846/2013, em seu art. 8º, estabelece que cabe à autoridade máxima do Órgão a instauração e o julgamento de tais casos, o que evidencia que não é competência da DIROFL a emissão do ato inaugural.
6. É certo que é permitida a delegação (art. 8º, § 1º), entretanto tal transferência não se deu no presente processos.
7. Além disso, os servidores nomeados para a condução do processo segundo a égide da Lei 14.133/2021 possuem atuação na área de licitações e contratos, cuja experiência e conhecimento contribuem para a elucidação das denúncias apresentadas. Ademais, o Regimento Interno do INSS, em seu art. 116, estabelece a competência da Divisão de Controle de Contratos para instrução e análise de processos de apuração e cobrança, sempre advindos de descumprimento de contrato.
8. Entretanto, a atuação na formalização de processo anticorrupção exige preparação distinta, expertise própria da Corregedoria deste Instituto.
9. Alternativamente, há que se considerar a atuação da CGU, a qual possui competência concorrente para instaurar processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas ou para avocar os processos instaurados com fundamento na Lei 12.846/2013, para exame de sua regularidade ou para corrigir-

lhes o andamento, conforme preceitua o seu art. 8º, § 2º.

10. Esclarece-se que análise quanto ao fluxo da apuração sob a égide da Lei 12.846/2013 é objeto de consulta à Procuradoria Federal Especializada pela Coordenação Geral de Licitações e Contratos em processo distinto, de modo a se preservar o sigilo das informações.

11. Ante o exposto, opina-se pela impossibilidade de atendimento ao parecer exarado, haja vista que o Regimento Interno do INSS não atribui a competência da Lei 12846/2013 para a DIROFL, mas sim ao Presidente do INSS, bem como a apuração anticorrupção exige a expertise própria da Corregedoria do INSS e da CGU, em competência concorrente.

GEOVAR DE ALMEIDA ALVES

Chefe da Divisão de Controle de Contratos

12. Ciente e de acordo com o despacho supra.

13. À Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para ciência e prosseguimento.

FLÁVIA ALENCAR CABRAL MARQUES

Coordenadora Geral de Licitações e Contratos Substituta



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA ALENCAR CABRAL MARQUES**, **Coordenador(a)-Geral de Licitações e Contratos Substituto(a)**, em 22/09/2025, às 13:59, 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 **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES**, **Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 22/09/2025, às 14:05, 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 **22482598** e o código CRC **30264150**.



ENC: Reestabelecimento de acesso - SEI nº 35014.307284/2025-54

De Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>

Data Seg, 22/09/2025 14:08

Para ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>

 1 anexo (624 KB)

Poderes - Banco Agibank S.A..pdf;

Prezados, boa tarde.

Para conhecimento.

Atenciosamente,

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO/DIROFL

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

SAUS Quadra 2 Bloco O 4º andar - Brasília/DF

Telefone: (61) 3313-4023



De: Mariana de Sá <mariana.desa@madrugacom.com>

Enviado: segunda-feira, 22 de setembro de 2025 14:06

Para: Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>

Cc: Guilherme Serra <guilherme.serra@madrugacom.com>; Caio Peixoto <caio.peixoto@madrugacom.com>

Assunto: Reestabelecimento de acesso - SEI nº 35014.307284/2025-54

Geralmente, você não recebe emails de mariana.desa@madrugacom.com. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

À Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO/DIROFL

O escritório Madrugá BTW, representante legal do Agibank no presente SEI nº 35014.307284/2025-54 (cf. procuração anexa), requer a **reconsideração** da decisão comunicada por e-mail que suspendeu o acesso aos autos com fundamento no art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Inicialmente, esclarece-se que o SEI 35014.307284/2025-54 tem como objeto a suspensão cautelar do contrato de prestação de serviços bancários entre Agibank e INSS. Não houve apresentação de defesa neste processo administrativo, eis que está em trâmite a aprovação de Plano de Ação entre Agibank e INSS por meio da via conciliatória, restando apenas a decisão final do Presidente do INSS.

Assim, a informação de que “a empresa já apresentou sua defesa e o INSS agora está analisando as alegações e preparando sua decisão, é imprescindível o sigilo dos atos destinados a instruir a decisão.” incorre em erro acerca do objeto e dos atos já praticados neste SEI nº 35014.307284/2025-54.

Adicionalmente, a medida incorre em equívoco de enquadramento normativo. O §3º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11) disciplina a transparência pública de documentos preparatórios, não alcançando o direito de vista do próprio interessado em processo sancionador. Em processos dessa natureza prevalecem as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, LV) e o princípio da publicidade (CF, art. 37, caput; art. 5º, XXXIII e XXXIV, “b”). A Lei nº 9.784/1999 assegura o mesmo, impondo publicidade e contraditório (art. 2º) e garantindo ao administrado o direito de obter vista e cópias do processo (art. 3º, II).

Eventual sigilo somente pode decorrer de hipótese legal específica (LAI, arts. 23 a 30), com classificação formal, indicação do dispositivo legal, autoridade classificadora e prazo. A mera circunstância de o processo estar em “fase de análise” não constitui causa legal de sigilo. Ademais, o Estatuto da OAB (Lei 8.906/1994, art. 7º, XIII–XV) assegura ao advogado o exame dos autos e a extração de cópias.

Por fim, o sistema SEI apenas permite que documentos finalmente concluídos e assinados sejam disponibilizados aos usuários externos de forma que o próprio sistema já traz a solução tecnológica para o tratamento de documentos preparatórios sem que, para isso, as partes tenham violado seu direito de amplo acesso ao processo administrativo.

Diante disso, **requer-se o restabelecimento imediato do acesso do Agibank e do escritório Madruga BTW ao SEI nº 35014.307284/2025-54;**

Atenciosamente,

MARIANA MARIZ DE SÁ

Advogada



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo

Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Controle de Contratos
EQUIPE DE APURAÇÃO DIREÇÃO CENTRAL

DESPACHO

EQUIPE DE APURAÇÃO DIREÇÃO CENTRAL, em 22/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso

1. A empresa Agibank teve seu acesso externo suspenso na data de 22/09/2025, haja vista que foi comunicada para apresentação de defesa por meio do Ofício 6 22125787, transcorrendo seu prazo para manifestação dia 17/09/2025, vez que concedido prazo de 15 dias úteis.
2. No dia 19/09/2025 foi suspenso o sistema SEI suspendeu automaticamente o acesso do representante do AGIBANK.
3. No dia 22/09/2025 foi respondido ao AGIBANK que o acesso externo foi suspenso com fulcro no art.7º,§3º da Lei 12.527/2011, sendo que por ocasião da emissão de decisão no processo, o acesso seria restabelecido com concessão de prazo para vista e manifestação 22473689.
4. Irresignada, a empresa reiterou seu pedido de restabelecimento de acesso nos seguintes termos:

O escritório Madrugada BTW, representante legal do Agibank no presente SEI nº 35014.307284/2025- 54 (cf. procuração anexa), requer a reconsideração da decisão comunicada por e-mail que suspendeu o acesso aos autos com fundamento no art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Inicialmente, esclarece-se que o SEI 35014.307284/2025-54 tem como objeto a suspensão cautelar do contrato de prestação de serviços bancários entre Agibank e INSS. Não houve apresentação de defesa neste processo administrativo, eis que está em trâmite a aprovação de Plano de Ação entre Agibank e INSS por meio da via conciliatória, restando apenas a decisão final do Presidente do INSS.

Assim, a informação de que “a empresa já apresentou sua defesa e o INSS agora está analisando as alegações e preparando sua decisão, é imprescindível o sigilo dos atos destinados a instruir a decisão.” incorre em erro acerca do objeto e dos atos já praticados neste SEI nº 35014.307284/2025- 54.

Adicionalmente, a medida incorre em equívoco de enquadramento normativo. O §3º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11) disciplina a transparência pública de documentos preparatórios, não alcançando o direito de vista do próprio interessado em processo sancionador.

Em processos dessa natureza prevalecem as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, LV) e o princípio da publicidade (CF, art. 37, caput; art. 5º, XXXIII e XXXIV, “b”). A Lei nº 9.784/1999 assegura o mesmo, impondo publicidade e contraditório (art. 2º) e garantindo ao administrado o direito de obter vista e cópias do processo (art. 3º, II).

Eventual sigilo somente pode decorrer de hipótese legal específica (LAI, arts. 23 a 30), com classificação formal, indicação do dispositivo legal, autoridade classificadora e prazo. A mera circunstância de o processo estar em “fase de análise” não constitui causa legal de sigilo. Ademais, o Estatuto da OAB (Lei 8.906/1994, art. 7º, XIII–XV) assegura ao advogado o exame dos autos e a extração de cópias.

Por fim, o sistema SEI apenas permite que documentos finalmente concluídos e assinados sejam disponibilizados aos usuários externos de forma que o próprio sistema já traz a solução tecnológica para o tratamento de documentos preparatórios sem que, para isso, as partes tenham violado seu direito de amplo acesso ao processo administrativo.

Diante disso, requer-se o restabelecimento imediato do acesso do Agibank e do escritório Madruga BTW ao SEI nº 35014.307284/2025-54;

5. A empresa foi notificada para apresentação de defesa 22125787 optando por ignorar a orientação ali contida e enviar comunicação direta à Presidência do INSS 22185362.
6. Assim, após a emissão do Parecer nº 00036/2025/CGLMP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU 22429801, em 18/09/2025, o Gabinete da Presidência enviou o processo às Diretorias de Benefício e Orçamento, Finanças e Logística para manifestação.
7. Em 19/09/2025 a empresa AGIBANK se manifestou no processo 22461671:

Conforme orientação recebida pelo telefone, solicito a gentileza da retificação do encaminhamento do trâmite do processo SEI nº 35014.307284/2025-54, remetido pela PFE/INSS ao Presidente para decisão sobre o Plano de Ação proposto desde o dia 25/08/2025 após múltiplas reuniões entre o Agibank e o INSS para alinhamento dos encaminhamentos.

Entretanto, a retificação se faz necessária em razão do envio do processo para a DIRBEN, DIROFL e CGLCO em vez do encaminhamento do feito ao Presidente do INSS.

Ressaltamos a urgência do feito, cujo objeto é a suspensão cautelar do contrato de prestação de serviços bancários do INSS com o Agibank publicada no dia 12/08/2025.
8. Em que pese o compreensível interesse da empresa no desfecho deste processo, certo é que o INSS possui regramento próprio explicitado em seu Regimento Interno e o impulsionamento pertence ao Órgão conforme a necessidade da autoridade responsável pela decisão.
9. Além disso, em 22/09/2025, solicitou a reativação de seu acesso externo 22484551.
10. **Em sua última manifestação, a empresa considera que possui uma relação direta com a Presidência do INSS e ignora a estrutura desta Instituição, dedicando-se explicitamente a solicitar o impulsionamento do processo como entende ser o correto.**
11. Ainda, insiste na reativação de seu acesso sob o argumento de que a Lei 12.527/2011 não alcança a parte no processo.
12. A Lei de Acesso à Informação não traz em seu bojo a regra de exceção noticiada pela empresa, razão pela qual seu argumento não é aceitável.
13. Quanto ao Estatuto da Advocacia invocado:

Art. 7º São direitos do advogado:

(...)

XIII - examinar, em qualquer órgão dos Poderes Judiciário e Legislativo, ou da Administração Pública em geral, autos de processos findos ou em andamento, mesmo sem procuração, quando não estiverem sujeitos a sigilo ou segredo de justiça, assegurada a obtenção de cópias, com possibilidade de tomar apontamentos;

(...)

XV - ter vista dos processos judiciais ou administrativos de qualquer natureza, em cartório ou na repartição competente, ou retirá-los pelos prazos legais;
14. Como se vê é incontestável o direito de acesso do advogado aos autos, o que em nenhum momento se verifica a violação desta prerrogativa neste caso.
15. Na situação em apreço, a empresa teve seu acesso revogado , sendo comunicada que por

ocasião de prolação de decisão, será comunicada e concedido prazo para análise e manifestação.

16. A revogação do acesso se deu em função de que os atos aqui praticados servem de subsídio à Presidência para sua decisão, portanto, de natureza preparatória, o que se enquadra no art. 7º, §3º da Lei 12.527/2011.

17. Ressalta-se o fato de que após a emissão de decisão, serão os documentos disponibilizados para vista em sua totalidade, tal como determina a Lei de Acesso à Informação.

18. Além disso, esclarece-se que o próprio sistema SEI, ao conceder acesso externo, exige a estipulação da data final do referido acesso, o qual esta unidade concluiu que deveria ser o mesmo prazo para defesa da empresa.

19. Inobstante todo o exposto, a empresa AGIBANK não confirmou o recebimento do Ofício 6 22125787, situação que exige reenvio do documento para os procuradores da requerida, o que será feito ainda na data de hoje, de modo a se sanear a disfunção.

20. Simultaneamente a isso, face ao alegado pela empresa no doc. 22484551, opina-se que seja questionado à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão se o andamento deste processo é de natureza conciliatória destinado somente a se obter plano de ação apresentado pelo AGIBANK 22185362, situação que caberia exclusivamente àquela Diretoria promover o andamento.

21. Face à existência de matéria sensível, a qual envolve diversas formas de apuração (além da administrativa), questiona-se esta DIROFL se pode ser concedido o acesso atemporal ao banco AGIBANK ou deve ser o prazo delimitado pela Administração, tal como vem fazendo?

ADRIANA IBARRA ALVES

Equipe de Apuração

GEOVAR DE ALMEIDA ALVES

Divisão de Controle de Contratos

22. Ciente do despacho e de acordo.

23. À Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística para ciência e decisão quanto aos itens 20 e 21 do despacho.

FLÁVIA ALENCAR CABRAL MARQUES

Coordenadora Geral de Licitações e Contratos Substituta



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA IBARRA ALVES, Técnico do Seguro Social.**, em 24/09/2025, às 17:06, 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 **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES, Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 24/09/2025, às 17:07, 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 **FLAVIA ALENCAR CABRAL MARQUES, Coordenador(a)-Geral de Licitações e Contratos Substituto(a)**, em 24/09/2025, às 17:08, 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 **22498732** e o código CRC **DE66FCB5**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22498732



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação-Geral de Gestão do Atendimento
Coordenação de Atendimento

DESPACHO

Coordenação de Atendimento, em 23/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: @nome_interessado@.

Ass.: Minuta de Instrução Normativa que disciplina

1. Trata-se da Nota Técnica 26 (SEI nº 21926343), que discorre acerca da resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, de 11 agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

2. Ciente quanto aos termos da Nota Técnica nº 26/2025/DIRBEN-INSS (SEI nº 21926343).

6. A suspensão cautelar proferida pela Presidência do INSS, conforme dispõe o **Despacho Decisório PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE agosto DE 2025**, tem como fundamento o art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022 e se encontra motivado no Despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, datado de 11-08-2025 (21906714) e PARECER Nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (21906714), em que foram apontados vários fatos, podendo citar:

a) redirecionamento de ligações da Central 135 - o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135),k desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;

(...)

8. Em relação especificamente à informação de redirecionamento de ligação da Central 135, conforme informado no Despacho que fundamentou a Decisão, se tal direcionamento se dá em decorrência do serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), deverá ser avaliado qual a razão de se incluir nas chamadas informações de instituições bancárias ou de qualquer outra instituição privada, já que não possuem qualquer relação com a Central 135.

3. Os autos foram encaminhados a esta Coordenação para manifestação acerca conforme proposto no **item I** do Despacho PRES (SEI n.º 21933448):

(...)

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

(...)(SEI n.º 21973866).

4. Diante disso, encaminhe-se à Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento para manifestação.

LAURA BEZERRA ASSUNÇÃO
Coordenadora de Atendimento



Documento assinado eletronicamente por **LAURA BEZERRA ASSUNCAO, Coordenador(a) de Atendimento**, em 23/09/2025, às 17:25, 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 **22507832** e o código CRC **02A936A6**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22507832



RE: Reestabelecimento de acesso - SEI nº 35014.307284/2025-54

De Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>

Data Qua, 24/09/2025 09:59

Para Mariana de Sá <mariana.desa@madrugacom.com>; Caio Peixoto <caio.peixoto@madrugacom.com>; Guilherme Serra <guilherme.serra@madrugacom.com>

Cc ADRIANA IBARRA ALVES <adriana.alves@inss.gov.br>; GEOVAR DE ALMEIDA ALVES <geovar.alves@inss.gov.br>

Prezados, bom dia.

Em atenção ao seu e-mail, informamos que o acesso aos autos mencionados encontra-se sob decisão da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL deste INSS. Solicitamos aguardar a conclusão dos trâmites cabíveis.

Atenciosamente,

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO/DIROFL

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

SAUS Quadra 2 Bloco O 4º andar - Brasília/DF

Telefone: (61) 3313-4023



De: Mariana de Sá <mariana.desa@madrugacom.com>

Enviado: terça-feira, 23 de setembro de 2025 16:43

Para: Coordenacao Geral de Licitacoes e Contratos - DGDF <cglco@inss.gov.br>

Cc: Guilherme Serra <guilherme.serra@madrugacom.com>; Caio Peixoto <caio.peixoto@madrugacom.com>

Assunto: Reestabelecimento de acesso - SEI nº 35014.307284/2025-54

Geralmente, você não recebe emails de mariana.desa@madrugacom.com. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Prezados(as), boa tarde.

Gostaríamos de verificar se tiveram a oportunidade de analisar o e-mail abaixo.

Atenciosamente,

MARIANA MARIZ DE SÁ

Advogada



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo

Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com

De: Mariana de Sá <mariana.desa@madruga.com>

Enviadas: Segunda-feira, 22 de Setembro de 2025 14:06

Para: cglco@inss.gov.br <cglco@inss.gov.br>

Cc: Guilherme Serra <guilherme.serra@madruga.com>; Caio Peixoto <caio.peixoto@madruga.com>

Assunto: Reestabelecimento de acesso - SEI nº 35014.307284/2025-54

À Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO/DIROFL

O escritório Madrugá BTW, representante legal do Agibank no presente SEI nº 35014.307284/2025-54 (cf. procuração anexa), requer a **reconsideração** da decisão comunicada por e-mail que suspendeu o acesso aos autos com fundamento no art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Inicialmente, esclarece-se que o SEI 35014.307284/2025-54 tem como objeto a suspensão cautelar do contrato de prestação de serviços bancários entre Agibank e INSS. Não houve apresentação de defesa neste processo administrativo, eis que está em trâmite a aprovação de Plano de Ação entre Agibank e INSS por meio da via conciliatória, restando apenas a decisão final do Presidente do INSS.

Assim, a informação de que “a empresa já apresentou sua defesa e o INSS agora está analisando as alegações e preparando sua decisão, é imprescindível o sigilo dos atos destinados a instruir a decisão.” incorre em erro acerca do objeto e dos atos já praticados neste SEI nº 35014.307284/2025-54.

Adicionalmente, a medida incorre em equívoco de enquadramento normativo. O §3º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11) disciplina a transparência pública de documentos preparatórios, não alcançando o direito de vista do próprio interessado em processo sancionador. Em processos dessa natureza prevalecem as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, LV) e o princípio da publicidade (CF, art. 37, caput; art. 5º, XXXIII e XXXIV, “b”). A Lei nº 9.784/1999 assegura o mesmo, impondo publicidade e contraditório (art. 2º) e garantindo ao administrado o direito de obter vista e cópias do processo (art. 3º, II).

Eventual sigilo somente pode decorrer de hipótese legal específica (LAI, arts. 23 a 30), com classificação formal, indicação do dispositivo legal, autoridade classificadora e prazo. A mera circunstância de o processo estar em “fase de análise” não constitui causa legal de sigilo. Ademais, o Estatuto da OAB (Lei 8.906/1994, art. 7º, XIII–XV) assegura ao advogado o exame dos autos e a extração de cópias.

Por fim, o sistema SEI apenas permite que documentos finalmente concluídos e assinados sejam disponibilizados aos usuários externos de forma que o próprio sistema já traz a solução tecnológica para o tratamento de documentos preparatórios sem que, para isso, as partes tenham violado seu direito de amplo acesso ao processo administrativo.

Diante disso, **requer-se o restabelecimento imediato do acesso do Agibank e do escritório Madrugá BTW ao SEI nº 35014.307284/2025-54;**

Atenciosamente,

MARIANA MARIZ DE SÁ
Advogada



Brasília · Rio de Janeiro · São Paulo
Tel. +55 61 3966-4850

www.madruga.com

Data de Envio:

24/09/2025 17:15:19

De:

INSS/Chefe de Divisão <geovar.alves@inss.gov.br>

Para:

mariana.desa@madruga.com
guilherme.serra@madruga.com
caio.peixoto@madruga.com
thiago.cubas@agi.com.br

Assunto:

comunicação para defesa

Mensagem:

Prezados:

Reenvia-se ofício 6 , referente ao processo 35014307284/2025-54.

Concede-se novamente o prazo de 15 dias úteis conforme noticiado no Ofício, razão pela qual abre-se novamente o acesso externo ao processo pelo prazo referido para defesa.

Att.

Geovar de Almeida Alves
INSS

Anexos:

Oficio_SEI_22125787.html



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação-Geral de Gestão do Atendimento
Coordenação de Atendimento
Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento

DESPACHO

Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento, em 26/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK

A s s .: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se da Nota Técnica 26 (SEI 21926343), que discorre acerca da resposta ao requerimento encaminhado pela AGIBANK sobre o Despacho Decisório PRES/INSS Nº158, de 11 agosto de 2025, no que tange à execução dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024 sem prévia oitiva e Solicitação para o reestabelecimento dos Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024.

2. Em prosseguimento a Coordenação de Atendimento - CAT informa ciência quanto a Nota Técnica supracitada, destacando:

6. A suspensão cautelar proferida pela Presidência do INSS, conforme dispõe o **Despacho Decisório PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE agosto DE 2025**, tem como fundamento o art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022 e se encontra motivado no Despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, datado de 11-08-2025 (21906714) e PARECER Nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (21906714), em que foram apontados vários fatos, podendo citar:

a) redirecionamento de ligações da Central 135 - o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135),k desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;

(...)

8. Em relação especificamente à informação de redirecionamento de ligação da Central 135, conforme informado no Despacho que fundamentou a Decisão, se tal direcionamento se dá em decorrência do serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), deverá ser avaliado qual a razão de se incluir nas chamadas informações de instituições bancárias ou de qualquer outra instituição privada, já que não possuem qualquer relação com a Central 135.

6. A suspensão cautelar proferida pela Presidência do INSS, conforme dispõe o **Despacho Decisório PRES/INSS Nº 158, DE 11 DE agosto DE 2025**, tem como fundamento o art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no art. 147 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no art. 2º do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022 e se encontra motivado no Despacho da Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios, datado de 11-08-2025 (21906714) e PARECER Nº 00032/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (21906714), em que foram apontados vários fatos, podendo citar:

a) redirecionamento de ligações da Central 135 - o aplicativo do contratado, ao ser instalado no dispositivo móvel do beneficiário, aparentemente interceptaria e redirecionaria as chamadas telefônicas destinadas à Central de Atendimento do INSS (Central 135), desviando o fluxo da ligação, apresentando ao usuário uma interface de serviços do "Meu INSS" dentro do próprio ambiente do aplicativo Agibank. Na sequência o aplicativo informaria ao segurado que, caso deseje, poderá prosseguir com a ligação original para a Central 135;

(...)

8. Em relação especificamente à informação de redirecionamento de ligação da Central 135, conforme informado no Despacho que fundamentou a Decisão, se tal direcionamento se dá em decorrência do serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), deverá ser avaliado qual a razão de se incluir nas chamadas informações de instituições bancárias ou de qualquer outra instituição privada, já que não possuem qualquer relação com a Central 135.

Os autos foram encaminhados a esta Coordenação para manifestação acerca conforme proposto no **item I** do Despacho PRES (SEI n.º 21933448):

(...)

I - Diretoria de Tecnologia da Informação para análise e manifestação acerca dos redirecionamentos de ligação da Central 135, com inclusão nas chamadas de informações de instituições bancárias e outras instituições privadas, bem como interceptação, bloqueio ou impedimento de chamadas destinadas à Central;

(...)(SEI n.º 21973866).

E encaminha os autos à DGCT para manifestação.

3. A fim de substanciar a manifestação desta Divisão, considerando que a matéria envolve aspectos técnicos de telefonia e eventuais mecanismos de interceptação/redirecionamento nas chamadas da Central 135, encaminhamos o presente expediente ao fiscal técnico do contrato para pronunciamento quanto aos pontos levantados.

4. Feitas as considerações, encaminhe-se à DSC/DTI.

CAROLINE RIOS MATOS

Chefe da Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento - INSS



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE RIOS MATOS, Chefe de Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento**, em 30/09/2025, às 15:16, 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 **22536716** e o código CRC **BC0392F4**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22536716



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 25/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK.

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se de questionamento encaminhado pela Equipe de Apuração Direção Central - DC - APUR, sob chancela da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO (SEI nº 22498732) acerca da disponibilização de acesso externo ao procurador da empresa AGIBANK, considerando o disposto no art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI): que assim dispõe:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:
(...)

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

2. Verifica-se, outrossim, que há, tão somente, um equívoco quanto à operacionalização do acesso externo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Nesse caso, em vez de disponibilizar o acompanhamento integral do processo com validade até a data estabelecida para vista e manifestação, deve ser utilizada a opção "**disponibilização de documentos**", selecionando somente os protocolos passíveis de disponibilização e, em seguida, selecionar a opção "transportar":

Selecionar Protocolos para Acesso Externo				
<input type="button" value="Transportar"/>				
Lista de Protocolos (63 registros):				
<input checked="" type="checkbox"/>	Protocolo	Tipo	Unidade	Ações
<input checked="" type="checkbox"/>	21897240	Despacho	CPGB	
<input checked="" type="checkbox"/>	21900171	Despacho	DIRBEN	
<input checked="" type="checkbox"/>	21901263	Certidão N° 03114/2025/PROT/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU	PFE	
<input checked="" type="checkbox"/>	21905652	Despacho Decisório 158	PRES	
<input checked="" type="checkbox"/>	21906360	Despacho	STAG	
<input checked="" type="checkbox"/>	21906413	Despacho	SEPL	
<input checked="" type="checkbox"/>	21906714	Parecer 00032_2025_CGMLP_PFE-INSS	PFE	
<input checked="" type="checkbox"/>	21911484	Publicação	SEPL	

3. Posteriormente, quando editado o ato decisório, o acesso a este e aos documentos preparatórios utilizados como fundamento da tomada de decisão deverá ser autorizado mediante a seleção dos respectivos protocolos por meio da supracitada ferramenta de "disponibilização de documentos".
4. Pelo exposto, restitua-se à Equipe DC - APUR para conhecimento e providências.

MANUELLA ANDRADE P. DE S. SILVA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **MANUELLA ANDRADE PEREIRA DE SOUZA SILVA**, **Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 25/09/2025, às 17:13, 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 **22537655** e o código CRC **1B8EC412**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22537655



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

DESPACHO

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 26/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK.

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se de questionamento encaminhado pela Equipe de Apuração Direção Central - DC - APUR, sob chancela da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO (SEI nº 22498732) acerca da disponibilização de acesso externo ao procurador da empresa AGIBANK, considerando o disposto no art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

2. No que concerne ao procedimento para disponibilizar os documentos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, esta Diretoria se manifestou nos termos do despacho SEI nº 22537655,

3. Contudo, subsiste o questionamento apontado pela Equipe de Apuração Direção Central - DC - APUR (SEI nº 22498732), com anuência da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO, nos seguintes termos:

20. Simultaneamente a isso, face ao alegado pela empresa no doc.22484551, opina-se que seja questionado à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão se o andamento deste processo é de natureza conciliatória destinado somente a se obter plano de ação apresentado pelo AGIBANK 22185362 , situação que caberia exclusivamente àquela Diretoria promover o andamento.

4. Ciente.

5. Pelo exposto, encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN para análise e manifestação.

ANTONIO HAMAD JUNIOR

Diretor de Orçamento, Finanças e Logística Substituto



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO HAMAD JUNIOR, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística Substituto(a)**, em 26/09/2025, às 17:46, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22559440** e o código CRC **A8249240**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22559440



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

DESPACHO

Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios, em 27/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK.

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se de processo administrativo instaurado para análise de práticas adotadas pela instituição financeira Agibank S.A., que apontam para graves violações às disposições dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários nº 47/2019 e nº 39/2024, firmados com este Instituto. A apuração inicial consolidou um conjunto de evidências, incluindo a convocação não autorizada de beneficiários para tratar de descontos associativos, a existência de Procedimento Preparatório no Ministério Público Federal acerca de portabilidades indevidas, e um expressivo volume de manifestações registradas na plataforma Fala.BR, culminando na suspensão cautelar da execução parcial dos referidos contratos, por meio do Despacho Decisório PRES/INSS nº 158/2025.

2. Após a suspensão, o Agibank apresentou manifestação e um plano de ação, que foram objeto de análise técnica por esta Diretoria e suas áreas subordinadas, bem como pela Procuradoria Federal Especializada (PFE-INSS). A PFE, por meio do Parecer nº 00036/2025/CGMLP/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU, opinou pela manutenção da medida cautelar. Subsequentemente, a Presidência do INSS, por meio do Despacho Decisório nº 176/2025, manteve a suspensão até a finalização da apuração de responsabilidade em curso, cuja condução foi atribuída a uma comissão designada pela Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL), conforme Portaria DIROFL/INSS nº 85/2025. O processo encontra-se, atualmente, na fase de apuração, aguardando a análise dos fatos e a instrução processual pela comissão designada, sendo a gestão dos contratos de prestação de serviços bancários de competência da Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG).

3. Esta Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios (CPGB) adotou todas as providências de sua alçada, notadamente na instrução inicial que subsidiou a decisão de suspensão cautelar e na análise técnica do plano de ação proposto pela instituição financeira. As ações subsequentes, relativas à apuração de responsabilidade e à gestão contratual, foram devidamente direcionadas às áreas competentes. Todas as ações necessárias a cargo da CPGB já foram devidamente tomadas e concluídas.

4. Findos os procedimentos de competência desta Coordenação, encaminhe-se à Divisão de Agentes Pagadores (DAGPG) para ciência e acompanhamento, sem necessidade, no momento, de qualquer manifestação, a até que sobrevenha determinação superior.

FLÁVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO

COORDENADOR DE PAGAMENTOS E GESTÃO DE BENEFÍCIOS



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO**,
Coordenador(a) de Pagamentos e Gestão de Benefícios, em 27/09/2025, às 13:47, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22563789** e o
código CRC **C6770F1E**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22563789



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 28/10/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK.

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se de questionamento encaminhado pela Equipe de Apuração Direção Central - DC - APUR, sob chancela da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO (SEI nº 22498732) acerca da disponibilização de acesso externo ao procurador da empresa AGIBANK, considerando o disposto no art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

2. Feitas as considerações, remetemos os autos à **CGPAG** em prosseguimento, para que sejam prestados esclarecimentos acerca dos questionamentos contidos no Despacho DIROFL (SEI Nº 22559440).

VINÍCIUS BRANDÃO PRADO

Coordenador-Geral de Articulação e Gestão da DIRBEN

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070.946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS BRANDAO PRADO**, **Coordenador-Geral de Articulação e Gestão da DIRBEN**, em 28/10/2025, às 13:36, 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 **22956372** e o código CRC **3BF36CFD**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22956372



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios

DESPACHO

Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios, em 29/10/2025

Ref.: Processo nº 35014.307284/2025-54.

Int.: AGIBANK.

Ass.: Pedido de Restabelecimento de Acesso.

1. Trata-se de questionamento encaminhado pela Equipe de Apuração Direção Central - DC - APUR, sob chancela da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos - CGLCO (SEI nº 22498732) acerca da disponibilização de acesso externo ao procurador da empresa AGIBANK, considerando o disposto no art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).
2. Ciente do despacho DIRBEN 22956372.
3. Encaminha-se à **DAGPG**, para conhecimento e providências cabíveis.

ANA CAROLINA NUNES

Assessora Técnica Especializada - CGPAG



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA NUNES, Assessor(a) Técnico(a) Especializado(a)**, em 29/10/2025, às 14:32, 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 **22976924** e o código CRC **A3EF91D5**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.307284/2025-54

SEI nº 22976924