



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Ouvidoria
Coordenação de Demandas de Ouvidoria

DESPACHO

Coordenação de Demandas de Ouvidoria, em 03/09/2025

Ref.: Processo n.º 35014.334055/2025-11.

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

Ass.: RIC CPMI – INSS n.º 885/2025

1. Ciente do despacho GABPRE SEI n.º 22179179, versando sobre o do Ofício n.º 67/2025 - CPMI-INSS (SEI n.º 22178976), em que se encaminha oRequerimento n.º 885/2025 - CPMI-INSS, que trata de solicitação de informações para fins de subsidiar os trabalhos da Comissão Mista Parlamentar de Inquérito (CPMI-INSS).

2. No que tange às competências da ouvidoria, consta no referido requerimento, a seguinte solicitação:

“5. Relatórios da Ouvidoria do INSS acerca de denúncias/ reclamações relativas aos descontos associativos na folha de pagamento dos aposentados entre 2016 até a presente data.”

3. Em relação aos relatórios solicitados, informamos inicialmente o Relatório Anual de Gestão 2024 da Ouvidoria, disponível em meio eletrônico (https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao), e também consoante documento SEI n.º 22226691, página 11. O documento consolida os dados de ouvidoria, incluindo a evolução do volume de demandas, assuntos mais recorrentes e medidas adotadas para o aprimoramento do atendimento.

4. Ainda, dentro do contexto dos relatórios das manifestações sobre mensalidade associativa, a Ouvidoria emitiu os seguintes documentos:

4.1 Nota Técnica CDOUV n.º 3/2024 (SEI n.º 22226788), comunicando à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), sobre a ocorrência de registros de manifestações de ouvidoria com comportamento atípico no sistema Fala.BR, do tipo Denúncias sem identificação (anônima), sobre desconto não autorizado em benefícios previdenciários; e

4.2 Nota Técnica CDOUV n.º 3/2025 (SEI n.º 22226834), que versa sobre os normativos acerca do fluxo de apuração de denúncias na área de benefícios.

5. No que concerne ao recorte temporal de 2016, destacamos que a Ouvidoria do INSS foi oficialmente

criada em 4 de abril de 2022, com a entrada em vigor do Decreto n.º 10.995/2022, que aprovou a atual estrutura regimental do INSS. Ressaltamos, ainda, que a classificação das manifestações relativas a descontos de mensalidades associativas por entidade na Plataforma Fala.BR, passou a ser realizada a partir de janeiro de 2024, com a implementação de mecanismos internos na Plataforma Fala.BR, como o uso de subassunto e tag, voltados à categorização dessas manifestações.

6. Dessa forma, no âmbito da ouvidoria, a fim de informar acerca do quantitativo de manifestações, foram realizadas extrações na Plataforma Fala.BR considerando os seguintes parâmetros:

- Data da extração: 16/08/2025
- Funcionalidade: Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)
- Data de cadastro: 01/01/2024 a 14/08/2025
- Tipo : Reclamação, Solicitação, Denúncia, Comunicação, Elogio, Sugestão e Simplifique.
- Situações: Cadastrada, Complementada, Prorrogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída, Encaminhada para Órgão externo e Arquivada;
- SUBASSUNTOS: parâmetro não utilizado nesta pesquisa
- TAG: Nome e CNPJ de Instituição Financeira da Entidade Associativa
- Campo da pesquisa: parâmetro não utilizado nesta pesquisa
- Termo pesquisado na própria manifestação: parâmetro não utilizado nesta pesquisa

7. Do resultado da pesquisa, verificou-se que **no período de 01/01/2024 a 14/08/2025**, foram registradas **9.295 manifestações referentes a descontos de entidades associativas**, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 1 – Número de manifestações sobre mensalidade associativa

ANO	QUANTIDADE
2024	2.956
2025	6.339
TOTAL	9.295

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 16/08/2025.

Tabela 2 – Número de manifestações sobre mensalidade associativa por tipo

Tipo de Manifestação	2024	2025
Denúncia*	247	4.837
Reclamação	2.074	1.244
Solicitação	283	241
Comunicação	352	16
Elogio	0	1
TOTAL	2.956	6.339

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 16/08/2025.

* Em 2025, houve alteração de classificação das manifestações de entidades associativas.

8. Cabe mencionar que a Portaria Normativa CGU n.º 116, de 18 de março de 2024, estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e, em apertada síntese, o fluxo de tratamento das demandas na Ouvidoria consiste no recebimento, a análise preliminar e a classificação da manifestação, seguida da tramitação para a área competente, quando necessário e o monitoramento dos casos até a resposta final ao demandante.

9. Ressalta-se que a Ouvidoria não possui competência para a apuração de denúncias ou realização de investigações, conforme dispõe o art. 34 da Portaria Normativa CGU n.º 116, de 18 de março de 2024. Compete-lhe apenas a análise prévia da demanda, o encaminhamento às unidades apuratórias competentes e o monitoramento dos casos até a emissão da resposta final ao demandante.

Art. 34. É vedada a realização, pela unidade setorial do SisOuv, de diligências para coleta de informações, tomada de depoimentos, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

10. Por fim, a Ouvidoria do INSS utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR como sistema único para registro e tratamento das manifestações, não sendo responsável pelo tratamento ou acompanhamento de registros realizados em outros canais externos, como o Portal do Consumidor (consumidor.gov.br).

11. Feitas as considerações, encaminhe-se à Coordenadora de Demandas de Ouvidoria para avaliação e, se estiver de acordo, encaminhamento à Ouvidoria para ciência e validação.

DAIANNY CRISTINA ZÁU DE OLIVEIRA NASCIMENTO
Assessora Técnica Especializada

MARYANE MAGALHÃES SIMÕES
Coordenadora de Demandas de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **MARYANE MAGALHAES SIMOES, Coordenador(a) de Demandas de Ouvidoria**, em 03/09/2025, às 14:00, 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 **DAIANNY CRISTINA ZAU DE OLIVEIRA NASCIMENTO, Técnico do Seguro Social**, em 03/09/2025, às 14:18, 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 **22226453** e o código CRC **3D0031E3**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.334055/2025-11

SEI nº 22226453