



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento

DESPACHO

Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento, em 05/12/2025

Ref.: Processo nº 35014.451587/2025-11.

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

Ass.: Requerimento nº 1513/2025-CPMI INSS.

1. Trata-se de Ofício nº 1448/2025 - CPMI-INSS (SEI 23410467), proveniente do Senado Federal, requerendo que sejam prestadas informações acerca do menu digital do INSS, segurança do atendimento remoto, proteção dos beneficiários e medidas de controle do INSS, conforme transcrição abaixo:

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

2. Os autos do processo foram remetidos a esta Coordenação-Geral por meio do Despacho SEI 23440323 da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), para manifestação até 08 de dezembro de 2025.

3. Nesse contexto, passaremos a discorrer sobre a adoção do Menu Digital no INSS, tema abordado nas questões de 1 a 8 acima transcritas.

4. Esclarecemos que foram efetuados testes da solução de Menu Digital, porém, após a realização desses experimentos, não houve a contratação do serviço.

5. O Menu Digital foi um mecanismo prévio de interação com o usuário que realizavam ligações telefônicas para a Central 135, que disponibilizava informações e esclarecimentos ao cidadão sobre os serviços do INSS, a fim de reduzir o volume de consultas presenciais nas Agências do INSS e de atendimentos na central telefônica.

6. Durante a fase de testes, a ligação telefônica para o telefone 135 era interceptada antes de ser completada. Nesse momento, o cidadão recebia na tela de seu celular um menu digital com informações que poderiam, ou não, direcioná-lo para o uso do aplicativo Meu INSS. Havia, também, a opção de retornar à ligação para a Central 135 e, somente ao escolher essa alternativa, a chamada era efetivamente completada, findando assim a participação do menu digital. Portanto, não ocorria qualquer interação ou monitoramento junto ao ambiente da Central 135 e não houve, tampouco, compartilhamento de dados.

7. Uma vez esclarecido que o emprego do menu digital ficou restrito a testes, restitua-se à DTI, para ciência, e posterior encaminhamento ao Gabinete da Presidência (GABPRE).

GISELE GONÇALVES BRAGA

Coordenadora-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento

Diretoria de Tecnologia da Informação, em 05/12/2025

1. Ciente.
2. Encaminhe-se ao GABPRE.

LEA BRESSY AMORIM

Diretora de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **GISELE GONCALVES BRAGA**, **Coordenador(a)-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento**, em 05/12/2025, às 12:23, 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 **LEA BRESSY AMORIM**, **Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 05/12/2025, 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](#).



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 **23472719** e o código CRC **A3A38EFB**.

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

SEI nº 23472719