



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Ouvidoria

Coordenação de Demandas de Ouvidoria

DESPACHO

Coordenação de Demandas de Ouvidoria, em 08/10/2025

Ref.: Processo n.º 35014.377546/2025-48.

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

Ass.: RIC CPMI – INSS nº 2037/2025

1. Trata-se do Ofício n.º 475/2025 - CPMI-INSS (SEI n.º 22644307), por meio do qual encaminha o Requerimento n.º 2037/2025 - CPMI-INSS, recebido na Ouvidoria pelo Despacho DIGOV SEI n.º 22659865, para atendimento do item 7, até **08 de outubro de 2025**, referente às seguintes informações:

“(…)

7. Dados de Manifestação de Ouvidoria:

7.1. Planilhas contendo o “relatório de tratamento das manifestações” e o “relatório (de dados) de manifestações” de ouvidoria, disponíveis no sistema Fala.br. As extrações devem conter todos os campos e colunas previstos na exportação desses relatórios realizados no sistema Fala.br para o período de 2015 a 2025.

7.2. Caso não haja dados para todo o período requerido, disponibilizar a extração disponível do Fala.br desde o início de seu uso pela Ouvidoria da Autarquia. A extração deve conter todos os tipos de manifestação, em qualquer situação, e utilizar palavras-chaves no campo textual de pesquisa relacionadas aos descontos associativos, como nos seguintes exemplos cumulativos e não exaustivos, a saber: “desconto”, “desconto associativo”, “descontos associativos”, “desconto indevido”, “descontos indevidos”, “cobrança indevida”, “debito indevido”, “débitos indevidos”, dentre outros. A extração deve incluir todos os campos previstos na extração padrão do Fala.br e os parâmetros de pesquisa citados, incluindo situação, data, dados do tratamento e texto da manifestação.

7.3. Complementarmente, para o período abrangido de 2015 até a data de início do uso do sistema Fala.br, envio de planilha contendo dados a respeito de manifestações de Ouvidoria, nos mesmos parâmetros e palavras-chaves já indicados neste requerimento para o sistema Fala.br, recebidas em outros sistemas ou canais do INSS utilizados anteriormente. (...)”

2. Em atendimento ao solicitado, apresentam-se as seguintes informações sobre dados de manifestações de ouvidoria, em formato original e com todas as informações disponibilizadas pela extração de relatórios da Plataforma Fala.BR, acessível à Ouvidoria do INSS:

Quesito 7.1

Planilhas contendo o “relatório de tratamento das manifestações” e o “relatório (de dados) de

manifestações” de ouvidoria, disponíveis no sistema Fala.br. As extrações devem conter todos os campos e colunas previstos na exportação desses relatórios realizados no sistema Fala.br para o período de 2015 a 2025.

Resposta

2.1. Para atendimento ao quesito 7.1, foram realizadas extrações na Plataforma Fala.BR, do módulo “Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos), disponível à Ouvidoria do INSS na plataforma e foram considerados os seguintes parâmetros:

- Data da extração: 06 a 08/10/2025
- Funcionalidade: **Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)**
- Data de cadastro da manifestação: 17/03/2015 a 07/10/2025
- Tipo da manifestação: Todas
- Situação atual da demanda na Ouvidoria (Plataforma Fala.BR): Todas
- ASSUNTOS: Todos
- SUBASSUNTO: parâmetro não existente nesta pesquisa
- TAG: parâmetro não existente nesta pesquisa
- Campo da pesquisa: Órgãos, Situações, Tipos, Assuntos e Período de Cadastro
- Termo pesquisado na própria manifestação: parâmetro não existente nesta pesquisa

2.2. Em decorrência da pesquisa realizada, encaminha-se planilha contendo o relatório na íntegra **de todas as manifestações migradas da Plataforma Fala.BR na Ouvidoria do INSS**, no período de 17/03/2015 a 07/10/2025, **totalizando 1.237.463 manifestações**, nos termos solicitados. O documento, contendo o detalhamento das manifestações, segue por meio do link: [Planilha relatórios de todos os tipos - completo - 17-03-2015 a 07-10-2025.xlsx](#), para fins de inclusão no sistema **Sendr** do Senado Federal.

Quesito 7.2

Caso não haja dados para todo o período requerido, disponibilizar a extração disponível do Fala.br desde o início de seu uso pela Ouvidoria da Autarquia. A extração deve conter todos os tipos de manifestação, em qualquer situação, e utilizar palavras-chaves no campo textual de pesquisa relacionadas aos descontos associativos, como nos seguintes exemplos cumulativos e não exaustivos, a saber: “desconto”, “desconto associativo”, “descontos associativos”, “desconto indevido”, “descontos indevidos”, “cobrança indevida”, “debito indevido”, “débitos indevidos”, dentre outros. A extração deve incluir todos os campos previstos na extração padrão do Fala.br e os parâmetros de pesquisa citados, incluindo situação, data, dados do tratamento e texto da manifestação.

Resposta

2.3. Para atendimento do quesito 7.2, foram realizadas extrações na Plataforma Fala.BR, considerando os seguintes parâmetros:

- Data da extração: 08/10/2025
- Funcionalidade: **Tratar Manifestações**
- Data de cadastro da manifestação: 01/01/2015 a 07/10/2025
- Tipo da manifestação: Todas
- Situação atual da demanda na Ouvidoria (Plataforma Fala.BR): Todas
- SUBASSUNTOS: parâmetro não utilizado nesta pesquisa
- TAG: parâmetro não utilizado nesta pesquisa
- Campo da pesquisa: Período de cadastro, Situações e Texto da manifestação

- Termos pesquisados na própria manifestação: “desconto”, “desconto associativo”, “descontos associativos”, “desconto indevido”, “descontos indevidos”, “cobrança indevida”, “debito indevido”, “débitos indevidos”. Como forma de ampliar a pesquisa, foram utilizados ainda: “mensalidade associativa”, “mensalidade indevida”, “associação não autorizada”, “contribuição associativa”, “taxa de associação”, “desconto de associação”, “associação indevida” e “sindicato”.

2.4. Em decorrência da pesquisa realizada, encaminham-se as planilhas contendo o relatório integral das manifestações migradas da Plataforma Fala.BR, em formato original e com todas as informações disponibilizadas pela extração de relatórios da Plataforma Fala.BR e acessível à Ouvidoria do INSS, conforme os termos solicitados. Os documentos, contendo o detalhamento das manifestações, seguem por meio dos links a seguir, para fins de inclusão no sistema **Sendr** do Senado Federal.

- [Planilha Tratar Manifestações - texto associação não autorizada 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto desconto de associação 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto sindicato - 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto associação indevida 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto contribuição associativa 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto taxa de associação 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto mensalidade associativa 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto mensalidade indevida 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto cobrança indevida 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto debito indevido 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto debitos indevidos 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto descontos indevidos 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto desconto 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto desconto associativo 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto desconto indevido 2015 a 2025.xlsx](#)
- [Planilha Tratar Manifestações - texto descontos associativos 2015 a 2025.xlsx](#)

2.5. Observa-se que as informações acerca do “texto da manifestação” e dos “dados de tratamento” da manifestação não estão disponíveis para o relatório disponibilizado pela Plataforma Fala.BR à ouvidoria do INSS, não permitindo a extração em lote desses conteúdos. Assim, sugerimos que a solicitação de tais conteúdos seja dirigida à Controladoria-Geral da União - CGU, órgão gestor da Plataforma Fala.BR.

2.6. Importante destacar que as extrações realizadas na Plataforma Fala.BR por meio do campo textual das manifestações, para fins de quantificação de manifestações, podem abranger manifestações repetidas, quando, por exemplo, no texto de uma mesma manifestação conste mais de um dos termos utilizados na pesquisa, ocasionando duplicidade de registros nas extrações, ou ainda, manifestações classificadas em diferentes subassuntos e tag’s, nem sempre diretamente relacionadas ao tema central da pesquisa. Assim, a totalização das extrações realizadas apenas a partir da pesquisa no campo textual, sem análise de conteúdo das manifestações, pode não refletir a quantidade exata das manifestações registradas.

Quesito 7.3

Complementarmente, para o período abrangido de 2015 até a data de início do uso do sistema Fala.br, envio de planilha contendo dados a respeito de manifestações de Ouvidoria, nos mesmos parâmetros e palavras-chaves já indicados neste requerimento para o sistema Fala.br, recebidas em outros sistemas ou canais do INSS utilizados anteriormente.

Resposta

2.7. Referente ao envio de planilha complementar contendo dados de manifestações de ouvidoria anteriores ao início da utilização exclusiva do sistema Fala.BR, informamos que a Ouvidoria do INSS não

tem acesso a outro sistema ou canal de ouvidoria senão a Plataforma Fala.BR e, nesse sentido, na extração realizada para atender o item 7.1 já contempla as manifestações para o período abrangido de 2015 até a data de início do uso da Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria no INSS.

3. 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 08/10/2025, às 19:01, 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 **DAIANNY CRISTINA ZAU DE OLIVEIRA NASCIMENTO, Técnico do Seguro Social**, em 08/10/2025, às 19:02, 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 **22720990** e o código CRC **D6E064FA**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.377546/2025-48

SEI nº 22720990