



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

DESPACHO

Coordenação de Demandas de Ouvidoria, em 02/09/2025

Ref.: Processo nº 10128.038727/2025-43.

Int.: Comissão Mista Parlamentar de Inquérito/CPMI-INSS.

Ass.: Requerimento nº 239/2025-CPMI INSS.

1. Ciente do despacho DIGOV SEI nº [22193666](#), versando sobre o Ofício nº 11135/2025/MPS(SEI nº [22179249](#)), em que se encaminha o Requerimento nº 239/2025 - 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:

“Relatórios da Ouvidoria do INSS com o volume de reclamações sobre descontos indevidos desde 2019, incluindo as registradas via Portal Consumidor.Gov e Plataforma Fala BR.”

2.1. 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 nº [22218881](#), 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.

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

3.1. Nota Técnica CDOUV nº 3/2024 (SEI nº [22218920](#)), comunicando à Diretoria de Benefícios e Relacionamento como Cidadão (DIRBEN), sobre a ocorrência de manifestações de ouvidoria com comportamento atípico no sistema Fala.BR do tipo Denúncias sem identificação sobre desconto não autorizado em benefícios previdenciários; e

3.2. Nota Técnica CDOUV nº 3/2025 (SEI nº [22218948](#)), que versa sobre os normativos acerca do fluxo de apuração de denúncias na área de benefícios.

4. No que concerne ao volume de reclamações, em relação ao recorte temporal de 2019, salientamos que a Ouvidoria do INSS foi oficialmente criada em 4 de abril de 2022, a partir da vigência no Decreto nº 10.995/2022 que aprovou a atual estrutura regimental do INSS, e a classificação das manifestações sobre descontos de mensalidades associativas por entidade na Plataforma Fala.BR, bem como das consignações, passou a ser realizada a partir de janeiro de 2024, com a adoção de mecanismos internos da referida plataforma, tais como o uso de subassunto e tag, para categorização dessas manifestações.

5. Assim, de forma a atualizar as informações sobre descontos indevidos, tanto em relação aos descontos associativos quanto às consignações, foram realizadas novas 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

6. Do resultado da pesquisa, verificou-se, portanto, que para o período de **01/01/2024 a 14/08/2025**, foram registradas **9.295 manifestações** referentes a **descontos de entidades associativas** e **19.638 manifestações relacionadas à consignação em benefícios**, conforme demonstrado a seguir por grupo de descontos:

6.1 - Mensalidade associativa

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.

6.2 - Consignação em benefícios

Tabela 3 – Número de manifestações sobre consignações em benefícios

ANO	QUANTIDADE
2024	8.116
2025	11.522
TOTAL	19.638

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

Tabela 4 – Número de manifestações sobre consignações em benefícios por tipo

Tipo de Manifestação	2024	2025
Denúncia	385	1.587
Reclamação	7.120	8.913
Solicitação	517	973
Comunicação	90	43
Elogio	2	0
Sugestão	1	5
Simplifique	1	1
TOTAL	8.116	11.522

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

7. Cabe mencionar que a Portaria Normativa CGU Nº 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.

8. Ressalta-se que a Ouvidoria não possui competência para a apuração de denúncias ou investigação, conforme art. 34 da PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, de 18 de março de 2024, cabendo-lhe a análise inicial, o encaminhamento para as unidades apuratórias competentes e o monitoramento dos casos até a resposta final ao demandante:

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

9. 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).

10. 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.

REGIELMA CAMPOS SIQUEIRA

Analista do Seguro Social

MARYANE MAGALHÃES SIMÕES

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **REGIELMA CAMPOS SIQUEIRA, Analista do Seguro Social**, em 02/09/2025, às 17:41, 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 **MARYANE MAGALHAES SIMOES, Coordenador(a) de Demandas de Ouvidoria**, em 02/09/2025, 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 **22218989** e o código CRC **44B7564B**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 10128.038727/2025-43

SEI nº 22218989

Criado por [regielma.campos](#), versão 6 por [lenilson.araujo](#) em 02/09/2025 17:39:21.