



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL**  
**22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 1763/2022-AC**

Brasília, 10/03/2022

A Sua Senhoria a Senhora,  
**VIVIANE SALOMÃO BRAGA**  
 Chefe de Gabinete  
 Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON  
 Ministério da Justiça e Segurança Pública  
 Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900  
 E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53**

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-a cordialmente, refiro-me à Notícia de Fato em epígrafe autuada preliminarmente para apurar possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Sendo assim, com fulcro no art. 8º da Lei Complementar nº 75/93, solicito que:

a) encaminhe os dados dos últimos 12 meses relativos às reclamações feitas por consumidores que recebem benefícios do INSS de inserções indevidas de descontos em seus benefícios previdenciários por consignação de empréstimos que não contrataram, discriminando, se possível, as instituições financeiras demandadas e a taxa de resolução;

b) informe qual Instituição faz a gestão do Sistema de Autoregulação de Operações de Empréstimo Pessoal;

c) informe quais as iniciativas foram feitas para minimizar as fraudes recorrentes envolvendo beneficiários do INSS e a contratação indevida de empréstimos consignados.

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 2

3. Solicito que seja observado o **prazo de 15 (quinze) dias** para resposta.
4. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

---

Documento eletrônico assinado digitalmente.  
Signatária: **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA,**  
**PROCURADORA DA REPÚBLICA**

---

Assinado com login e senha por ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA, em 10/03/2022 16:46. Para verificar a autenticidade acesse [http://www.transparencia.mpf.mp.br/valida\\_documento](http://www.transparencia.mpf.mp.br/valida_documento). Chave 9066892.7B8E7F4.FA3678F.28DDAC05

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: [prdf-22oficio@mpf.mp.br](mailto:prdf-22oficio@mpf.mp.br) | Telefone: (61) 3313-5494

Página 2 de 2



Ministério Pùblico Federal  
Sala de Atendimento ao Cidadão

---

Manifestação 20210102622

---

Preferencial

Pessoa Física	Sexo Feminino
Manifestante	SUELÍ TERESINHA COSTA
CPF	244.602.579-04
Nascimento	01/07/1953
Ocupação	Aposentado
Email	susuhta2010@gmail.com
Telefone	(61) 98445-4472
Município	BRASÍLIA
UF	DF
País	Brasil
Endereço	Quadra QC 02 Conjunto A Bloco 3 304 - Cidade Jardins
CEP	72878-253

---

Representação

Data do Fato	
Município do Fato	BRASÍLIA
UF do Fato	DF

Descrição

A representante vem a esta Procuradoria informar que no dia 09 de novembro de 2021, sofreu uma fraude da empresa Select Cred que prometia baixar as prestações de um empréstimo que ela havia feito sem qualquer ônus. Para isso, ela deveria pagar um boleto no valor de R\$ 9101,21 (nove mil cento e um reais e vinte e um centavos). Ao efetuar o pagamento e enviar o comprovante para a pessoa que estava fazendo a transação recebeu uma mensagem do C6 Consig dizendo que "o empréstimo havia sido efetuado com sucesso". Ao procurar o INSS foi informada que sua senha havia sido desbloqueada para efetivação de empréstimos e ao solicitar novo bloqueio foi informada pela atendente que não há garantias que novos empréstimos possam ocorrer novamente, caso a pessoa esteja de posse de seus dados pessoais e comprovante de residência. Foi instruída pela delegacia a procurar o Ministério Pùblico para garantir seus direitos.



Ministério P\xfablico Federal  
Sala de Atendimento ao Cidadão

---

Solicitação

A manifestante solicita desta Casa que seus dados sejam protegidos junto ao INSS para evitar novos empréstimos consignados feitos por terceiros sem sua autorização.



Ministério Pùblico Federal  
Sala de Atendimento ao Cidadão

## Andamentos

Data	Tipo	Responsável
15/12/2021 11:45	Assume manifestação	Dicleia Melo
15/12/2021 11:45	Cadastro de Manifestação	Dicleia Melo





# MPF

Ministério Público Federal

e-Carta

9912393468/2016-SE/BSB  
MPF



BH490247125BR



Data de postagem: 17/03/2022

SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - VIVIANE SALOMÃO BRAGA  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Secretaria Nacional do Consumidor - Edifício Sede - Ministério  
da Justiça e Segurança Pública  
ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA  
70064-900 BRASÍLIA- DF

**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA  
SGAS 604 SGAS 604, Lote 23, 113, Av. L2 Sul - Prédio Sede PRDF -  
Gabinete 113  
ASA SUL  
70200-640 BRASÍLIA-DF

**PARA USO DOS CORREIOS**

<input type="checkbox"/> Mudou-se	<input type="checkbox"/> Não Existe o Nº Indicado	<input type="checkbox"/> Informações Escritas pelo Porteiro ou Síndico	Reintegrado ao Serviço Postal em:
<input type="checkbox"/> Desconhecido	<input type="checkbox"/> Falecido	<input type="checkbox"/> Outros	/ /
<input type="checkbox"/> Recusado	<input type="checkbox"/> Ausente		
<input type="checkbox"/> Endereço Insuficiente	<input type="checkbox"/> Não Procurado		Responsável



17546591



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 481/2022/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53**

Em atenção ao Ofício nº 1763/2022-AC (17541049), encaminhado pela Procuradoria da República do Distrito Federal, que se refere à Noticia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53, autuada preliminarmente para apurar possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS.

Encaminha-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor para conhecimento e providências cabíveis, **observando-se o prazo de 15 (quinze) dias para atendimento do solicitado.**

Atenciosamente,

**VIVIANE SALOMÃO BRAGA**

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Viviane Salomão Braga, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 23/03/2022, às 19:44, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17546591** e o código CRC **E8D7E1D0**



O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 17546591



17559455



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 735/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53**

Em atenção ao DESPACHO Nº 481/2022/GAB-SENACON/SENACON (17546591), que trata do Ofício nº 1763/2022-AC (17541049), encaminhado pela Procuradoria da República do Distrito Federal, que se refere à Noticia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53, autuada preliminarmente para apurar possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e providências pertinentes, **com retorno a este Departamento até o dia 05.04.2022, às 16h.**

Atenciosamente,

**LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO**  
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA**



**BRANDÃO, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/03/2022, às 18:35, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17559455** e o código CRC **227ACB94**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 17559455



17665458



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 131/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

1. Em atenção ao DESPACHO Nº 735/2022/GAB-  
DPDC/DPDC/SENACON, o qual questiona informações de fraudes no INSS,  
obedecendo a hierarquia funcional solicitaria a esse DPDC um  
encaminhamento ao SINDEC/Proconsumidor, com fim de obter maior  
detalhamento das informações requeridas. Após isso, retornem-se os autos  
para confecção da minuta de ofício.

Respeitosamente ,

**MARCUS VINICIUS FERNANDES ANDRADE DA SILVA**  
COORDENADOR DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - SUBSTITUTO



Documento assinado eletronicamente por **Marcus Vinicius Fernandes Andrade da Silva, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 05/04/2022, às 12:50, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17665458** e o código CRC **A7CF5E7E**  
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 17665458



17697807



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 167/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em concordância ao DESPACHO Nº 131/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON (17665458), que solicita o encaminhamento dos autos ao SINDEC/Proconsumidor, para obtenção de informações, encaminha-se ao Gabinete do DPDC para providências.

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 07/04/2022, às 17:28, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17697807** e o código CRC **89F562E5**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e





17798867



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 989/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGSINDEC e CGEMM**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em atenção ao Despacho 167 (17697807), encaminhe-se à CGSINDEC e à CGEMM, para análise e elaboração conjunta de resposta.

Atenciosamente,

**FREDERICO FERNANDES MOESCH**

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 14/04/2022, às 18:33, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17798867** e o código CRC **217FFF60**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/>



e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 17798867



17807094



08000.007069/2022-90



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DESPACHO Nº 476/2022/CGEMM/DPDC/SENACON

Destino: **CMM**

**Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado: **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Processo: **08000.007069/2022-90**

1. Por incumbência, pertinência temática, e em atenção ao DESPACHO Nº 989/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (17697807), encaminho para conhecimento, análise e manifestação, **no prazo de 15 (quinze) dias**, os autos do Processo em epígrafe, que trata do Ofício nº 1763/2022-AC (17541049), oriundo da Procuradoria da República do Distrito Federal - 22º OFÍCIO - PR/DF, acerca da Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53, autuada preliminarmente para apurar possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Nizia Martins Sousa**,  
**Datilógrafo(a)**, em 18/04/2022, às 13:56, com fundamento no § 3º do art.  
4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17807094** e o  
código CRC **31AF4629**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/>  
e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e  
Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 17807094



17814591



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do  
Consumidor

DESPACHO Nº 252/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Destino: **GAB-DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

1. Em atenção ao Despacho nº 989/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (17798867), que faz referência ao Ofício nº 1763/2022-AC (17541049), encaminhado pela Procuradoria da República do Distrito Federal, que contempla Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53, autuada preliminarmente para apurar possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS, no que tange às atribuições desta CGSINDEC, seguem os subsídios para elaboração da resposta.

2. Inicialmente, esclarecemos que, para o exercício de suas atribuições, a Senacon conta duas principais bases de dados: o 1) Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - **Sindec**, que viabiliza o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons em todo o país, e o 2) [\*\*Consumidor.gov.br\*\*](http://Consumidor.gov.br), que possibilita o registro de reclamações pelos próprios consumidores.

3. O **Sindec** é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e mais de 600 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 969 unidades espalhadas por 750 cidades

brasileiras. Atualmente, esses Procons atendem uma média mensal de 150 mil consumidores.

4. Considerando o solicitado no item "a" do Ofício em comento, que trata do levantamento de reclamações feitas por consumidores que recebem benefícios do INSS acerca de inserções indevidas de descontos em benefícios previdenciários, esclarecemos que, devido à especificidade do tema, não é possível levantar a quantidade de reclamações relativas aos problemas em questão, tendo em vista a tabela de demandas do **Sindec** não possuir tal classificação.

5. Sendo assim, com vistas a possibilitar algum tipo de análise, foram levantadas todas as demandas registradas no **Sindec**, relativas ao problema "**Problemas com Crédito Consignado**", em 2021 e 2022:

<b>Sindec Problema</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Total</b>
Problemas com crédito consignado	60.793	14.093	<b>74.886</b>

6. Em complemento, encaminhamos a relação das 20 (vinte) instituições mais demandadas com o recorte do problema "**Problemas com Crédito Consignado**" em 2021 e 2022:

<b>Sindec Fornecedores</b>	<b>2021/2022</b>
C6 BANK / BANCO FICSA	12.196
BANCO PAN	11.043
BMG	9.553
BRADESCO	9.297
ITAU	6.538
SANTANDER	3.836
BANCO MERCANTIL	3.129

BANCO DAYCOVAL	2.876
BANCO SAFRA	2.290
BGN/CARDIF/CETELEM	1.835
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.805
BANCO GERADOR (BANCO AGIBANK/AGIPLAN)	982
BANCO DO BRASIL	951
BANRISUL	920
FACTA FINANCEIRA	801
CREFISA	567
PARANÁ BANCO	467
BV FINANCEIRA	175
BANCO INTER	172
CIASPREV	136

7. No que tange às reclamações finalizadas no [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), foi realizado o levantamento dos dados do assunto "Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)" em 2021 e 2022:

Consumidor.gov.br Assunto	2021	2022 (até março)	Total
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	110.211	19.374	<b>129.585</b>

8. Diferentemente do Sindec, no Consumidor.gov.br é possível detalhar os principais problemas relacionados a este assunto.
9. Nesse sentido, segue a lista dos problemas mais reportados pelos consumidores no [\*\*Consumidor.gov.br\*\*](#), relacionados ao assunto "**Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**" em 2021 e 2022:

<b>Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS) Problemas mais reportados</b>	<b>2021</b>	<b>2022 (até março)</b>	<b>Total</b>
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	36.322	5.599	41.921
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	17.330	3.843	21.173
Portabilidade não efetivada	14.054	1.793	15.847
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9.436	1.894	11.330
Demais Problemas	33.069	6.245	39.314
<b>Total</b>	<b>110.211</b>	<b>19.374</b>	<b>129.585</b>

10. Destaca-se que o índice médio de solução das empresas no assunto "**Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**" no Consumidor.gov.br em 2021 e 2022 é de **82,2%**.

11. Informações acerca do total de reclamações finalizadas, índices de solução e satisfação do consumidor, faixa etária dos usuários, assuntos mais reclamados e problemas mais reportados pelos consumidores na plataforma podem ser acessados no Painel Estatístico do [\*\*Consumidor.gov.br\*\*](#): [\*\*Microsoft Power BI\*\*](#).

12. Caso necessário, os relatos das reclamações registradas do Consumidor.gov.br poderão ser acessados no seguinte

link: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>.

13. O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intermediação de um representante do Estado.

14. Destaca-se que o registro de uma reclamação no Consumidor.gov.br ocorre exclusivamente a partir da experiência pessoal do consumidor, dispensada a intermediação de um representante do Estado. No Consumidor.gov.br, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor. Não há análise de mérito das reclamações - esse modo de funcionamento é fundamental, pois é o que garante a sustentabilidade do serviço.

15. É importante também destacar que o Consumidor.gov.br é um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo. Ele não se confunde nem substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

16. Aproveitamos o ensejo para informar que partir da assinatura do Acordo de Cooperação Técnica nº 25/2015 (16131088), firmado entre a Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e o Ministério Público Federal - MPF, desde 2015 (16131127). Desde então, o MPF aderiu ao Consumidor.gov.br passando a ter acesso a todas as reclamações registradas no Consumidor.gov.br em seu âmbito de atuação.

17. Conforme disposto no referido ACT, está franqueado ao Ministério Público Federal, na qualidade de Órgão de Monitoramento, o acesso aos dados e informações relativas às reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. O Órgão de Monitoramento tem a possibilidade de visualizar as reclamações da sua área de competência, conseguindo ver o detalhamento de cada reclamação individual registrada na plataforma. É importante observar que o órgão tem papel fundamental e estratégico no incentivo e ampliação do uso do Consumidor.gov.br pelos consumidores, além de incentivar a adesão de novas empresas à plataforma.

18. A Atuação dos Órgãos de Monitoramento está diretamente relacionada aos objetivos do Consumidor.gov.br, que visa a ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos/serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem

direitos do consumidor e promover a transparência nas relações de consumo.

19. Por fim, esclarecemos que as informações acerca do procedimento de acesso dos Órgão de Monitoramento às reclamações registradas no Consumidor.gov.br podem ser obtidas em canal de contato disponibilizado na Plataforma (e-mail: [faleconosco.gestor@consumidor.gov.br](mailto:faleconosco.gestor@consumidor.gov.br)). No que concerne ao Acordo de Cooperação Técnica, o ponto focal no Ministério Público Federal é a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF (email: [3ccr-coordenacao@mpf.mp.br](mailto:3ccr-coordenacao@mpf.mp.br)), que poderá prestar informações adicionais, viabilizar o acesso ao Consumidor.gov.br e auxiliar no encaminhamento de demandas futuras.

Atenciosamente,

**Daniele Correa Cardoso**  
Coordenadora-Geral do Sindec



Documento assinado eletronicamente por **DANIELE CORREA CARDOSO, Coordenador(a)-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**, em 20/04/2022, às 11:30, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17814591** e o código CRC **B5EE437E**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



19028940



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor

**PARECER**  
**Nº** 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

PROCESSO  
Nº 08000.007069/2022-90

INTERESSADO: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF

ASSUNTO: Possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS

Noticia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53

## I. RELATÓRIO

1. Trata-se de pedido de apuração de possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, encaminhado pela Procuradoria da República do Distrito Federal, solicitando que:

a) *"encaminhe os dados dos últimos 12 meses relativos às reclamações feitas por consumidores que recebem benefícios do INSS de inserções indevidas de descontos em seus benefícios previdenciários por consignação de empréstimos que não contrataram, discriminando, se possível, as instituições financeiras demandadas e a taxa de resolução;*

- b) *informe qual Instituição faz a gestão do Sistema de Autoregulação de Operações de Empréstimo Pessoal;*
- c) *informe quais as iniciativas foram feitas para minimizar as fraudes recorrentes envolvendo beneficiários do INSS e a contratação indevida de empréstimos consignados."*

2. O item "a" foi respondido pelo DESPACHO Nº 252/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON (17814591), portanto, este parecer terá como foco a resposta dos itens "b" e "c".

É o relatório.

## II. FUNDAMENTAÇÃO

3. Ante as evidentes dificuldades enfrentadas pelo Estado, em virtude da incontável quantidade de setores que a sociedade anseia e precisa de um monitoramento governamental, resta patente que a máquina pública não possui o tamanho necessário para o qual sua capacidade de supervisão e controle é solicitada.

4. Nesse sentido, falta a toda gama de órgãos governamentais, enquanto agentes públicos de monitoramento e regulação de mercado, o potencial de produzir normas especializadas para todos os setores necessários, de modo que a autorregulação se apresenta como uma das alternativas para a complementação à regulação estatal.

5. Entende-se por autorregulação à faculdade de um determinado grupo em regularizar-se a si mesmo via controle voluntário de sua atuação empresarial. Em outros termos, em artigo publicado na revista de Direito Internacional e Globalização Econômica da Puc-SP, autorregulação fora conceituado da seguinte forma:

"Com efeito, a autorregulação pode ser definida como um conjunto de princípios e normas desenvolvidos e aplicados pelos próprios participantes do mercado, que têm por objetivo, o aperfeiçoamento do arcabouço regulatório, propiciando o adequado funcionamento e desenvolvimento do mercado."[\[1\]](#)

6. Desta feita, percebe-se que a autorregulação é definida pelo próprio setor regulado, não havendo interferência predominante dos órgãos públicos na formação das diretrizes que deverão ser seguidas doravante.

7. Nesse sentido, o setor bancário é aquele responsável pela autorregulação das operações de empréstimo pessoal, contudo, a Secretaria Nacional do Consumidor não possui ingerência sobre as normas que são estabelecidas ao sistema financeiro. Essa praxe de afastamento da Senacon nos processos de confecção das normas de autorregulação também se aplica à

regulamentação desenvolvida para estabelecer novas regras sobre o crédito consignado, senão vejamos:

**“A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos e a ABBC – Associação Brasileira de Bancos** com objetivo de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado no país, instituíram o Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, que entrou em vigor no dia 02 de janeiro 2020.

A iniciativa estabelece um conjunto de regras com três objetivos principais: a criação de um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado; a criação de uma base de dados para monitoramento de reclamações recebidas em razão da oferta inadequada do produto; e a implementação de medidas voltadas à transparência, combate ao assédio comercial e qualificação de correspondentes.

O desenvolvimento de um sistema nos moldes do “Não Perturbe”, já utilizado por órgãos de defesa do consumidor, possibilitará que os consumidores realizem o cadastro de seu telefone, fixo ou móvel visando bloquear a oferta de telemarketing de crédito consignado. Após o prazo de 30 dias da inclusão neste sistema, tanto os bancos quanto os correspondentes por eles contratados não poderão fazer qualquer oferta de operação de crédito consignado. A ferramenta passou a registrar pedidos de bloqueio em janeiro de 2020.

**A adesão à Autorregulação do Crédito Consignado é voluntária por parte dos bancos e reflete o compromisso com o consumidor e com o aperfeiçoamento da oferta do produto.** As signatárias assumem a responsabilidade em respeitar as diretrizes que asseguram a melhoria da qualidade, transparência e segurança nos processos de oferta, contratação e portabilidade do crédito consignado.”[\[2\]](#) (grifo nosso)

8. Assim sendo, aparentemente, a Febraban normatizou as preocupações expressadas pelo *parquet* nos questionamentos “a” e “c” nos seguintes termos de sua autorregulação de crédito consignado, senão vejamos:

#### “VI. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 9. Os Participantes comprometem-se a adotar as melhores práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, segurança, origem e qualidade dos dados, além da prevenção da ocorrência de danos decorrentes do tratamento desses dados.

§ 1º. A avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos

correspondentes deverá levar em consideração aspectos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), aplicáveis à sua atividade, **em especial em relação à origem das informações por eles utilizadas, sendo considerada falta grave qualquer forma de captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados das pessoas naturais.**

§ 2º. Os Participantes deverão incluir nos contratos de prestação de serviços celebrados com os seus correspondentes cláusula que contenha a previsão mencionada no §1º supra, bem como a previsão de aplicação de medidas administrativas em caso de descumprimento.

Art. 10. Os Participantes, diretamente ou através de suas entidades de classe, promoverão medidas educativas efetivas aos correspondentes no tocante aos aspectos relevantes da proteção de dados.

Parágrafo único. O Comitê Gestor supervisionará as medidas educativas aqui previstas, visando apurar a sua efetividade e alcance.”**[3]** (grifo nosso)

9. Contudo, apesar dos esforços desta Secretaria em se apropriar da norma criada para o setor financeiro, cremos que a própria Federação Brasileira de Bancos e a Associação Brasileira de Bancos, estejam em condições mais favoráveis para explicar ao MPF a *mens legis* por trás da autorregulação desenvolvida para melhorar a oferta do crédito consignado, bem como para fornecer outras informações adicionais sobre o tema.

10. Quanto às ações no âmbito de governança reservado à Senacon, informamos que firmamos o Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 (Sei nº 10726209) celebrado entre a Secretaria Nacional do Consumidor, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia e o Instituto Nacional de Seguro Social, com objetivo de promover ações conjuntas para o aperfeiçoamento da oferta de crédito consignado no mercado financeiro nacional.

11. Por fim, cumpre-nos informar que publicamos a **NOTA TÉCNICA nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (sei nº 1153314,7)** a qual emitimos nossas impressões e preocupações sobre o cenário de oferta do cartão de crédito consignado, bem como editamos o “Guia de Corregulação do Crédito Consignado”, ambos os documentos podem auxiliar o *parquet* na apuração da Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53 sobre a transmissão indevida de informações previdenciárias do INSS às instituições. As principais distorções identificadas na venda do produto “cartão de crédito consignado” foram: i) publicidade abusiva, ii) ausência de informações adequadas e claras na oferta, e iii) venda de produtos inadequados ao perfil do consumidor ou à sua capacidade de pagamento.

12. Sendo assim, esta secretaria aconselhou a Febraban e a

Associação Brasileira de Bancos (ABBC) a aprimorar o produto e sua oferta em sua autorregulação, promovendo os seguintes ajustes:

- Padronização da oferta do produto da mesma forma que é realizada aos beneficiários do INSS;
- Reforço da educação para o consumo, de maneira a informar melhor seus clientes a respeito do uso do cartão consignado;
- Proibição de oferta do “saque” do limite do cartão pelo telefone;
- Limitação do uso do crédito rotativo;
- Limitação do saque em valor menor (e adequado) ao limite total do cartão e de saques seguidos; e
- Criação de um período de carência para o uso da funcionalidade de saque.

13. Além disto, foi elaborada a **NOTA TÉCNICA nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 14323253)** analisando o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a prestação desse serviço e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados. No bojo dessa ação, foi sugerido aos atores do mercado a seguintes recomendações:

1. O envio desta nota técnica ao Banco Central, para conhecimento e providências julgadas necessárias quanto aos problemas apontados, sugerindo-se analisar medidas referentes a normatização e supervisão das atividades dos correspondentes bancários;
2. O envio desta nota técnica às entidades representativas do setor financeiro, para avaliar aperfeiçoamentos na autorregulação no que se refere a (i) a criação de uma página única com as informações de todos os correspondentes bancários (e seus representantes) vinculados às instituições representadas por elas; (ii) criação de um cadastro e divulgação dos números de telefone utilizados para ofertar produtos financeiros pelos correspondentes bancários das instituições vinculadas às entidades representativas; (iii) responsabilização pelo Cadastro de Pessoa Física (CPF) dos correspondentes bancários (medida que está em avaliação pelas entidades representativas); (iv) proibição de registro de reclamações pelos correspondentes bancários em nome de clientes;
3. O envio desta Nota Técnica à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA) deste DPDC, considerando a existência, na unidade, de processos administrativos sancionatórios sobre crédito consignado;

4. O envio desta Nota Técnica à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para conhecimento e eventuais providências;
5. A circulação desta Nota Técnica no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), para disseminar os dados, informações e análises nela contidas e orientar a atuação dos membros do Sistema;
6. O envio desta Nota Técnica à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara, com proposta para que avaliem o aumento do teto da multa previsto no artigo 57, parágrafo único, do CDC, de forma a desencorajar as práticas lesivas aos consumidores no mercado de crédito consignado, valendo citar nesse sentido o PL 3281/2019, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho do PRB/SP que altera o parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para atualizar o valor da pena de multa para R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração.

14. Diante do exposto, um dos muitos encaminhamentos dessas ações de monitoramento de mercado foi remeter o caso à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas – CGCTSA, área responsável por impulsionar os procedimentos sancionatórios da Senaçon, para que desse prosseguimento à análise do processo administrativo punitivo.

15. Nesse sentido, cabe-nos informar que foram abertos nesta secretaria os seguintes procedimentos sancionatórios, cujo objeto foi investigar a obtenção indevida de informações pessoais de consumidores (especialmente beneficiários de prestações do INSS) relacionados à oferta de produtos bancários que envolvam pagamento mediante consignação em folha.

16. Recentemente, foram aplicadas as seguintes multas a instituições financeiras, por condutas lesivas ao consumidor relacionadas a crédito consignado:

- 08012.001476/2019-59 - Banco Cetelem S.A. - Multa aplicada: R\$4.000.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 28/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14524764**)
- 08012.001470/2019-81 - Banco Itaú Consignado S.A. - Multa aplicada: R\$9.600.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 40/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14920439**)
- 08012.001462/2019-35 - Banco Pan S.A. - Multa aplicada: R\$ 8.800.000,00 SEI/MJ - (**NOTA TÉCNICA Nº 35/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 15340415**)
- 08012.001478/2019-48 - Banco BMG S.A. - Multa aplicada: R\$ 5.100.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 48/2021/CSA-**

**SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15049773)**

- 08012.001486/2019-94 - Banco Safra S.A. - Multa aplicada: R\$2.400.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 56/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15209975)**)

17. Em todos os casos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) entendeu que ficou comprovada a prática de infração aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as Instituições Financeiras, pelo menos culposamente, permitiram que terceiro por ela contratada, abusivamente, assediasse consumidores idosos para fins de oferta e contratação de empréstimos consignados, utilizando-se, indevidamente, de dados pessoais, sem ter qualquer conhecimento sobre a sua procedência, atuando em violação às normas de proteção ao consumidor, na medida em que os consumidores não eram informados da abertura de banco de dados e de cadastro, o que acabou consubstanciando em evidente exploração da hipervulnerabilidade de idosos aposentados e pensionistas do INSS.

18. Ademais, há ainda em trâmite no Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), outras averiguações preliminares, instauradas em desfavor de diversas Instituições Financeiras, a fim de apurar a prática de inserção de descontos em folha de consumidores pensionistas/aposentados e créditos de valores decorrentes de empréstimos, sem que houvesse prévia manifestação de vontade para tanto.

19. Destaca-se, ainda, além de medidas sancionatórias, a atuação da Secretaria por meio de outros instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação financeira, por meio de eventos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC);
- b) Monitoramento de mercado, com análises sobre cartão de crédito consignado e sobre o papel dos correspondentes bancários;
- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor, que já contribuiu para a aprovação da Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021 (dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento) e que segue buscando novos aprimoramentos normativos;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática

(ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);

f) Instituição de Grupos de Trabalho em parceria com outros órgãos institucionais, a fim de discutir medidas para coibir tais práticas fraudulentas.

20. Continuamos, portanto, envidando esforços para a redução dos problemas relacionados ao tema<sup>[4]</sup> e informamos que continua em curso também a articulação junto ao Banco Central do Brasil e ao Instituto Nacional do Seguro Social para monitoramento e avaliação de medidas já implementadas, além de solicitações de aprimoramentos regulatórios.

### **III. CONCLUSÃO**

21. Ante o exposto, sugerimos que o presente parecer seja encaminhado à Procuradoria da República do Distrito Federal em resposta ao Ofício nº 1763/2022-AC (17541049), juntamente com o **Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 e seu plano de trabalho (Sei nº 10726209)**, a **Nota Técnica nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 11533147)** e o **Guia de Corregulação do crédito consignado (Sei nº 11346253)** e a **NOTA TÉCNICA nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 14323253)**.

É o parecer.

À consideração superior.

**PAULO NEI DA SILVA JUNIOR**

Coordenador de Monitoramento de Mercado

**FELIPPE CAMACHO DA PAIXÃO**

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

### **REFERÊNCIAS**

[1] <https://revistas.pucsp.br/DIGE/article/view/38687>

[2] <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/43/23/pt-br/consignado-apresentacao>

[3] [https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Guia---Corregulao-Crdito-Consignado-compactado---final\\_compressed-1.pdf](https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Guia---Corregulao-Crdito-Consignado-compactado---final_compressed-1.pdf)

[4] <https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2021/05/21/senacon-defende-mudanca-no-credito-consignado-para-evitar-fraudes.ghtml>



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/08/2022, às 18:13, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 12/08/2022, às 18:22, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19028940** e o código CRC **28407D2A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



19030203



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado  
Coordenação de Monitoramento e Mercado

OFÍCIO Nº 19030203/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA

PROCURADORA DA REPÚBLICA

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO  
FEDERAL 22º OFÍCIO PR/DF

SGAS Quadra 604, Lote 23, Gabinete nº 113

Brasília- DF

70.200-640

prdf-22oficio@mpf.mpf.br

(61) 3313-5494

**Assunto:** Possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios  
mantidos pelo INSS.

Senhora Procuradora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, refiro-me ao Ofício nº

1763/2022-AC (17541049) do Ministério Público Federal - Procuradoria da República no Distrito Federal 22º ofício, requisitando apuração de possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

2. Isto posto, em resposta ao solicitado, encaminho o **PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON** e demais documentos elaborados por este Departamento.

3. À disposição para esclarecimentos adicionais.

Respeitosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

**Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 11/08/2022, às 16:36, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19030203** e o código CRC **ABE97FCD**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO

## **PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON**

**Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 e seu plano de trabalho (Sei nº 10726209)**

**Nota Técnica nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 11533147)**

**Guia de Corregulação do crédito consignado (Sei nº 11346253)**

**NOTA TÉCNICA nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 14323253)**

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº

SEI nº 19030203

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518, - Bairro Zona Cívico-Administrativa,  
Brasília/DF, CEP 70064-900  
Telefone: (61) 2025-3636 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



19030508



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação de Monitoramento e Mercado

DESPACHO Nº 115/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

Destino: **CGEMM; GAB-DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em atenção ao Despacho 989, foi elaborada a Minuta de Ofício CMM (19030203) e o Parecer 40 (19028940).

O parecer foi incluído no Bloco de Assinatura 413192.

Respeitosamente,

**PAULO NEI DA SILVA JUNIOR**

Coordenador de Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 11/08/2022, às 16:39, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site



<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19030508** e o código CRC **36A8C9D3**  
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/>  
e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 19030508



19032269



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 270/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

À Excelentíssima Senhora  
**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**  
PROCURADORA DA REPÚBLICA  
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO  
FEDERAL 22º OFÍCIO PR/DF  
SGAS Quadra 604, Lote 23, Gabinete nº 113 Brasília- DF  
70.200-640  
*prdf-22oficio@mpf.mp.br*  
(61) 3313-5494

**Assunto: Possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS.**

Senhora Procuradora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, refiro-me ao Ofício nº 1763/2022-AC (17541049) do Ministério Público Federal - Procuradoria da República no Distrito Federal 22º ofício, requisitando apuração de possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios do Instituto Nacional

do Seguro Social - INSS.

2. Isto posto, em resposta ao solicitado, encaminho o **PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON** e demais documentos elaborados por este Departamento.

3. À disposição para esclarecimentos adicionais.

Respeitosamente,

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/08/2022, às 18:15, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19032269** e o código CRC **FA70D60A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**ANEXO**

**PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON**

**Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 e seu plano de trabalho (Sei nº 10726209)**

**Nota Técnica nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 11533147)**

**Guia de Corregulação do crédito consignado (Sei nº 11346253)**

**NOTA TÉCNICA nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 14323253)**

**DESPACHO Nº 252/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON (SEI 17814591)**

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 19032269

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



19032322



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 2072/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Solicito a expedição do OFÍCIO Nº 270/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (19032269) ao interessado, com aviso de Recebimento (AR).

Atenciosamente,

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/08/2022, às 18:15, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19032322** e o código CRC **09E9641B**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e





19032269

08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
 Secretaria Nacional do Consumidor  
 Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 270/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

À Excelentíssima Senhora  
**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**  
 PROCURADORA DA REPÚBLICA  
 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL 22º OFÍCIO  
 PR/DF  
 SGAS Quadra 604, Lote 23, Gabinete nº 113 Brasília- DF  
 70.200-640  
*prdf-22oficio@mpf.mp.br*  
 (61) 3313-5494

**Assunto: Possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios mantidos pelo INSS.**

Senhora Procuradora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, refiro-me ao Ofício nº 1763/2022-AC (17541049) do Ministério Público Federal - Procuradoria da República no Distrito Federal 22º ofício, requisitando apuração de possíveis irregularidades em descontos realizados em benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.
2. Isto posto, em resposta ao solicitado, encaminho o **PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON** e demais documentos elaborados por este Departamento.
3. À disposição para esclarecimentos adicionais.

Respeitosamente,

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/08/2022, às 18:15, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **19032269** e o código CRC **FA70D60A**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

#### ANEXO

#### PARECER Nº 40/2022/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

**Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 e seu plano de trabalho (Sei nº 10726209)**

**Nota Técnica n.º 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 11533147)**

**Guia de Corregulação do crédito consignado (Sei nº 11346253)**

**NOTA TÉCNICA nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 14323253)**

**DESPACHO Nº 252/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON (SEI 17814591)**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 19032269

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

# Petição Eletrônica PR-DF-00087458/2022

**Expediente Nº**

1.16.000.003630/2021-53 - Notícia de Fato

**Data de envio**

12/08/2022 11:02

**Localização**

SGD/PRDF - SETOR DE GESTÃO DOCUMENTAL/PRDF

**Resumo**

OFÍCIO nº 270/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ, referência ao Ofício nº 1763/2022-AC-Assunto:

Notícia de Fato nº 1.16.000.003630/2021-53

**Situação**

Em Trâmite

## Arquivos neste peticionamento

Nome do Arquivo	Tamanho	Ver Documento
Ofício nº 270.2022-GAB-DPDC-SENACON-MJ.pdf	136.5 KB	
Parecer nº 40.2022-CMM-CGEMM-DPDC-SENACON-MJ.pdf	254.2 KB	
Nota Técnica nº 28.2020-CGEMM-DPDC-SENACON.pdf	590.7 KB	
Guia de Corregulação do Crédito Consignado.pdf	1.3 MB	
Nota Técnica Nº 12.2021-CGEMM-DPDC-SENACON.pdf	520.8 KB	
Despacho nº 252.2022-CGSINDEC-DPDC-SENACON-MJ.pdf	219.1 KB	

[Voltar](#)



120482023)

PR-DF-00113394/2022



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 7020/2022-AC**

Brasília, 19/10/2022

A Sua Senhoria a Senhora,

**RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES**

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900

E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Inquérito Civil n° 1.16.000.003630/2021-53**

**Ref.: Processo n° 08000.007069/2022-90**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, refiro-me novamente ao Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Sendo assim, com fulcro no art. 8º da Lei Complementar n° 75/93, solicito que informe as medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude, em benefícios mantidos pelo INSS, situação que têm se tornado recorrente e são suportadas em especial por pessoas vulneráveis.

3. Solicito que seja observado o **prazo de 15 (quinze) dias** para resposta.

4. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640  
E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 2

Assinado com login e senha por HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR, em 19/10/2022 17:39. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave ea5a65dd.57f13adfd.82b981fd.8fb1de8a

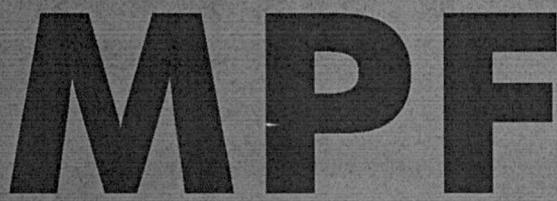
Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatário: **HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR,**  
**PROCURADOR DA REPÚBLICA**  
*(em substituição)*

Assinado com login e senha por HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR, em 19/10/2022 17:39. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave ea5a65dd.57f3adfb.02b981fd.8fb1dea>

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640  
E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 2 de 2



Ministério Público Federal

e-Carta

9912393468/2016-SE/BSB  
MPF

Correios

BH669492986BR



Data de postagem: 25/10/2022

SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Edifício sede  
ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA  
70064-900 BRASÍLIA- DF

**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR  
SGAS 604 SGAS 604 Lote 22, Avenida, Via L2 Sul, Brasília - DF, 70297-400  
ASA SUL  
70200-640 BRASÍLIA-DF

**PARA USO DOS CORREIOS**

- Mudou-se
- Desconhecido
- Recusado
- Endereço Insuficiente

- Não Existe o N° Indicado
- Falecido
- Ausente
- Não Procurado

- Informações Escritas pelo Porteiro ou Síndico
- Outros

Reintegrado ao Serviço Postal em:

/ /

Responsável



(21033822)

PR-DF-00124128/2022



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF

OFÍCIO N° 7675/2022-AC

Brasília, 24/11/2022

A Sua Senhoria a Senhora,  
**RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES**  
Secretário Nacional do Consumidor - SENACON  
Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900  
E-mail: gab.senaccon@mj.gov.br

Assunto: Inquérito Civil n° 1.16.000.003630/2021-53

Ref.: Processo n° 08000.007069/2022-90

**REITERAÇÃO**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, com fundamento nos ditames do artigo 8º da Lei Complementar n° 75/93, venho a Vossa Senhoria reiterar os termos do Ofício n° 7020/2022-AC PRDF/MPF, recebido em 27.10.2022, conforme comprovante do Correios anexo, haja vista que até o momento não há registro de resposta.

2. Fixo o **prazo de 10 (dez) dias** para resposta.

3. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

---

Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatária: **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA,**  
**PROCURADORA DA REPÚBLICA.**

---

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640  
E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 1



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 7020/2022-AC**

Brasília, 19/10/2022

A Sua Senhoria a Senhora,

**RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES**

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900

E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Inquérito Civil n° 1.16.000.003630/2021-53**

**Ref.: Processo n° 08000.007069/2022-90**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, refiro-me novamente ao Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Sendo assim, com fulcro no art. 8º da Lei Complementar n° 75/93, solicito que informe as medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude, em benefícios mantidos pelo INSS, situação que têm se tornado recorrente e são suportadas em especial por pessoas vulneráveis.

3. Solicito que seja observado o prazo de 15 (quinze) dias para resposta.

4. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640  
E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 2

Assinado com login e senha por HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR, em 19/10/2022, 17:39. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave e5a65d457f5ad8-02b591fd-8fb1deaa

---

Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatário: **HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR ,**  
**PROCURADOR DA REPÚBLICA**  
*(em substituição)*

---

Assinado com login e senha por HELIO FERREIRA HERINGER JUNIOR, em 19/10/2022 17:39. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave eaa5a65dd.57f3adff.02b981fd.8fb1dd8a

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640  
E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 2 de 2

Rastreamento

**BH 669 492 986 BR**

Deseja acompanhar sua encomenda?  
Digite seu CPF/CNPJ ou código\* de rastreamento.

AA123456785BR



\* limite de 20 objetos



Digite o texto contido na imagem

REGISTRADO CONVENCIONAL

**Objeto entregue ao destinatário**  
Pela Unidade de Distribuição, BRASÍLIA - DF  
27/10/2022 13:31

**Objeto saiu para entrega ao destinatário**  
BRASÍLIA - DF  
27/10/2022 12:01

**Objeto postado**  
BRASÍLIA - DF  
25/10/2022 04:50

*A Black Friday dos Correios  
para milhões de brasileiros.*

#### Fale Conosco

[Registro de Manifestações](#)

[Central de Atendimento](#)

[Soluções para o seu negócio](#)

<https://rastreamento.correios.com.br/app/index.php>

1/2

[🕒 Suporte ao cliente com contrato](#)

Buscando...

[✉️ Ouvidoria](#)[⚠️ Denúncia](#)

## Sobre os Correios

[🏢 Identidade corporativa](#)[🎓 Educação e cultura](#)[💡 Código de ética](#)[🔍 Transparência e prestação de contas](#)[🔒 Política de Privacidade e Notas Legais](#)

## Outros Sítes

[🛒 Loja online dos Correios](#)

© Copyright 2022 Correios





Ministério Público Federal

e-Carta

9912393468/2016-SE/BSB  
MPF



BH708072841BR



Data de postagem: 02/12/2022

SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Edifício Sede - SENACON/MJ  
ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA  
70064-900 BRASÍLIA- DF

**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA  
SGAS 604 SGAS 604 Lote 22, Avenida, Via L2 Sul, Brasília - DF, 70297-400  
ASA SUL  
70200-640 BRASÍLIA-DF

**PARA USO DOS CORREIOS**

- Mudou-se  
 Desconhecido  
 Recusado  
 Endereço Insuficiente

- Não Existe o Nº Indicado  
 Falecido  
 Ausente  
 Não Procurado

- Informações Escritas  
pelo Porteiro ou  
Síndico  
 Outros

Reintegrado ao Serviço Postal em:

/ /

Responsável





21040687



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 2166/2022/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53**

1. Em atenção ao Ofício nº 7675/2022-AC (21033822), encaminhado pelo o Ministério Público do Distrito Federal, que solicita **no prazo de 10 (dez) dias**, que informe as medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude, em benefícios mantidos pelo INSS, situação que têm se tornado recorrente e são suportadas em especial por pessoas vulneráveis, encaminhe-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor para conhecimento e providências cabíveis.

Brasília, 6 de dezembro de 2022.

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR  
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor-Substituto



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - Substituto(a)**, em 06/12/2022, às 18:05, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21040687** e o código CRC **739EAE7E**



O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21040687



21049793



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 3412/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em atenção ao DESPACHO Nº 2166/2022/GAB-SENACON/SENACON (21040687), que trata do Ofício nº 7675/2022-AC (21033822), encaminhado pelo Ministério Público do Distrito Federal que solicita que informe as medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude, em benefícios mantidos pelo INSS, situação que têm se tornado recorrente e são suportadas em especial por pessoas vulneráveis, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA para conhecimento e envio de resposta em forma de Minuta de Ofício a este Departamento, até o dia 14.12.2022.

Atenciosamente,

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do**



Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 07/12/2022, às 12:09, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21049793** e o código CRC **70E65D6C**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

Referência: Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21049793



21080990



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 1627/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **DISA**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

À Divisão de Sanções Administrativas para:

- Providências cabíveis.
- Falar-me.
- Conhecimento.
- Fornecer subsídios.
- Análise e Manifestação.
- Atender.
- Preparar resposta.
- Verificar andamento.
- Responder ao interessado.
- Acompanhar trâmite.

Obs.: PRAZO 14/12/2022.

**CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE**

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade**,  
**Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**,  
em 08/12/2022, às 14:12, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº  
10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21080990** e o código CRC **40AAAF27**  
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21080990



21135495



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas  
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON  
Divisão de Sanções Administrativas

OFÍCIO Nº 21135495/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A sua Excelência a Senhora  
**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**  
Procuradora da República  
Ministério Púiblico Federal  
SGAS 604, L2 Sul, lote 23, sala 113  
CEP: 70.200-640 Brasília/DF

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br

**Referência:** Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53

**Assunto:** solicitação de informações

Excelentíssima Senhora Procuradora da República,

1. Cumprimentando-a cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício nº 7675/2022 (SEI 17853586), encaminhado ao Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio do qual

solicitou informações acerca das medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Inicialmente, informamos que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) atua, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas em face das instituições financeiras e de seus representantes na publicidade abusiva e na contratação de serviços bancários. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados e serviços securitários são fonte de grande preocupação que tem reforçado a atuação desta Secretaria para conter o aumento de reclamações.

3. Diante das inúmeras reclamações, por meio da Nota Técnica n. 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), esta Secretaria firmou compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC)<sup>[1]</sup>. De acordo com a referida Nota Técnica, foram notificadas as 15 (quinze) instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial, sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram a ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

4. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

5. Desse modo, as denúncias originaram a instauração de procedimentos administrativos, tal como da Averiguação Preliminar nº 08012.003666/2015-87, em que se investiga a suposta fraude no ato de solicitação de empréstimos consignados em contratos de cartão de crédito consignado em face das Instituições Financeiras (IFs) a seguir: Banco Itaucard S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A., Banco Bradesco Cartões S.A., Banco do

Brasil S.A., Nu Pagamentos S.A., Midway S.A. - SCFI, Banco Bradescard, Banco Bradesco S.A., Banco Cetelem S.A., Banco BMG S.A., Banco CSF S.A., Luizacred S.A. SOC CFI, Caixa Econômica Federal, Hipercard BM S.A., FIN. Itaú CBD CFI, Bancoob, Pernambucanas Financ S.A. CFI, Realize CFI S.A., Portoseg S.A. CFI, Banco Triângulo S.A., BV Financeira S.A. CFI, Banco Losango S.A. e Banco Pan.

Aproveitamos o ensejo para renovar os nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

[1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>



Documento assinado eletronicamente por **INGRID TAVARES CORREA, Chefe da Divisão de Investigação de Sanções Administrativas**, em 13/12/2022, às 14:49, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21135495** e o código CRC **6D2FFB1F**. O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21135495

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



21171760



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 186/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Em atenção ao DESPACHO Nº 1627/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 21080990) e aos expedientes DESPACHO Nº 3412/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (SEI:21049793) e DESPACHO Nº 2166/2022/GAB-SENACON/SENACON (SEI: 21040687), encaminho MINUTA DE OFÍCIO Nº 21135495/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI: 21135495).

À CGCTSA.



Documento assinado eletronicamente por **INGRID TAVARES CORREA, Chefe da Divisão de Investigação de Sanções Administrativas**, em 13/12/2022, às 14:49, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21171760** e o código CRC **BDE79273**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.





21177748



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 1661/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **GAB-DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

1. Em atenção ao DESPACHO Nº 3412/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (21049793), que se refere ao DESPACHO Nº 2166/2022/GAB-SENACON/SENACON (21040687), que trata do Ofício nº 7675/2022-AC (21033822), faço menção ao DESPACHO Nº 186/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (21171760), para encaminhar a MINUTA DE OFÍCIO Nº 21135495/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (21135495), como sugestão de resposta ao interessado.

2. Ao GAB-DPDC.



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 13/12/2022, às 16:05, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21177748** e o código CRC **DDFEAF42**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/>



e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21177748



21178798



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência a Senhora  
**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**  
Procuradora da República  
Ministério Púiblico Federal  
SGAS 604, L2 Sul, lote 23, sala 113  
CEP: 70.200-640 Brasília/DF

*E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br*

**Referência:** Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53

**Assunto:** Solicitação de Informações

Excelentíssima Senhora Procuradora da República,

1. Cumprimentando-a cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício N°7675/2022 (21033822), encaminhado ao Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio do qual Vossa Excelência solicitou informações acerca das medidas adotadas por esta

Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Inicialmente, informamos que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) atua, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas em face das instituições financeiras e de seus representantes na publicidade abusiva e na contratação de serviços bancários. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados e serviços securitários são fonte de grande preocupação, que tem reforçado a atuação desta Secretaria para conter o aumento de reclamações.

3. Diante das inúmeras reclamações, por meio da Nota Técnica n. 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), esta Secretaria firmou compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC)[\[1\]](#). De acordo com a referida Nota Técnica, foram notificadas as 15 (quinze) instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial, sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram a ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

4. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

5. Desse modo, as denúncias originaram a instauração de procedimentos administrativos, tal como da Averiguação Preliminar nº 08012.003666/2015-87, em que se investiga a suposta fraude no ato de solicitação de empréstimos consignados em contratos de cartão de crédito consignado em face das Instituições Financeiras (IFs) a seguir: Banco Itaucard S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A., Banco Bradesco Cartões S.A., Banco do Brasil S.A., Nu Pagamentos S.A., Midway S.A. - SCFI, Banco Bradescard, Banco

Bradesco S.A., Banco Cetelem S.A., Banco BMG S.A., Banco CSF S.A., Luizacred S.A. SOC CFI, Caixa Econômica Federal, Hipercard BM S.A., FIN. Itaú CBD CFI, Bancoob, Pernambucanas Financ S.A. CFI, Realize CFI S.A., Portoseg S.A. CFI, Banco Triângulo S.A., BV Financeira S.A. CFI, Banco Losango S.A. e Banco Pan.

6. Aproveitamos o ensejo para renovar os nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

[1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 13/12/2022, às 16:47, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21178798** e o código CRC **FB15802F**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21178798

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



21178988



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 3465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Solicito a expedição do OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (21178798), observada a manifestação por protocolo eletrônico contida Ofício Nº 7675/2022 (21033822).

Atenciosamente,

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 13/12/2022, às 16:47, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21178988** e o código CRC **74A19237**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e





21178798

08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência a Senhora  
**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**  
Procuradora da República  
Ministério Púiblico Federal  
SGAS 604, L2 Sul, lote 23, sala 113  
CEP: 70.200-640 Brasília/DF

*E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br*

**Referência:** Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53

**Assunto:** Solicitação de Informações

Excelentíssima Senhora Procuradora da República,

1. Cumprimentando-a cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício Nº7675/2022 (21033822), encaminhado ao Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio do qual Vossa Excelência solicitou informações acerca das medidas adotadas por esta Secretaria para minimizar o problema dos descontos realizados mediante fraude em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Inicialmente, informamos que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) atua, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas em face das instituições financeiras e de seus representantes na publicidade abusiva e na contratação de serviços bancários. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados e serviços securitários são fonte de grande preocupação, que tem reforçado a atuação desta Secretaria para conter o aumento de reclamações.

3. Diante das inúmeras reclamações, por meio da Nota Técnica n. 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), esta Secretaria firmou compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC)<sup>[1]</sup>. De acordo com a referida Nota Técnica, foram notificadas as 15 (quinze) instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial, sobre o

trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram a ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

4. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/ contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

5. Desse modo, as denúncias originaram a instauração de procedimentos administrativos, tal como da Averiguação Preliminar nº 08012.003666/2015-87, em que se investiga a suposta fraude no ato de solicitação de empréstimos consignados em contratos de cartão de crédito consignado em face das Instituições Financeiras (IFs) a seguir: Banco Itaucard S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A., Banco Bradesco Cartões S.A., Banco do Brasil S.A., Nu Pagamentos S.A., Midway S.A. - SCFI, Banco Bradescard, Banco Bradesco S.A., Banco Cetelem S.A., Banco BMG S.A., Banco CSF S.A., Luizacred S.A. SOC CFI, Caixa Econômica Federal, Hipercard BM S.A., FIN. Itaú CBD CFI, Bancoob, Pernambucanas Financ S.A. CFI, Realize CFI S.A., Portoseg S.A. CFI, Banco Triângulo S.A., BV Financeira S.A. CFI, Banco Losango S.A. e Banco Pan.

6. Aproveitamos o ensejo para renovar os nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente

**LAURA POSTAL TIRELLI**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

[1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 13/12/2022, às 16:47, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21178798** e o código CRC **FB15802F**  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21178798

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

# Petição Eletrônica PR-DF-00128902/2022

**Expediente Nº**

1.16.000.003630/2021-53 - Inquérito Civil

**Data de envio**

13/12/2022 17:13

**Localização**

SGD/PRDF - SETOR DE GESTÃO DOCUMENTAL/PRDF

**Resumo**

Ofício nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ, resposta ao Ofício nº 7675/2022-AC

**Situação**

Em Trâmite

Arquivos neste peticionamento

<b>Nome do Arquivo</b>	<b>Tamanho</b>	<b>Ver Documento</b>
Ofício nº 497.2022-GAB-DPDC-SENACON-MJ.pdf	123.9 KB	

[Voltar](#)





21749210



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

**DESPACHO Nº 9/2023/CGEMM/DPDC/SENACON**

**Destino: Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - GAB-DPDC**

**Assunto: Arquivamento**

1. Trata-se do Despacho Nº 989 (SEI nº 17798867), que refere-se ao Despacho 167 (17697807) e encaminha à CGSINDEC e à CGEMM, para análise e elaboração conjunta de resposta.

2. Consta do processo o Parecer Nº 40 (SEI nº 19028940), exaurindo-se a finalidade do presente procedimento. Analogicamente, nos termos do Art. 52, *caput*, da Lei N.º 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, "*o órgão competente poderá declarar extinto o processo quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente*".

3. Em razão disto, submete-se este despacho à consideração superior, recomendando-se a conclusão do processo nesta unidade, nos termos do Art. 52, *caput*, da Lei N.º 9.784/99.

Atenciosamente,

**DAVY DOURADO SOUZA SILVA**

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Davy Dourado Souza Silva**,  
**Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - Substituto(a)**, em 06/01/2023, às 12:59, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **21749210** e o código CRC **6A714598**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 21749210

08.06.23 (24641586)

PR-DF-00045390/2023



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 3438/2023-AC**

Brasília, 14/06/2023

A Sua Excelência o Senhor,

**WADIH NEMER DAMOUS FILHO**

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON  
Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900  
E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53**

**Ref.: Processo nº 08000.007069/2022-90**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, refiro-me novamente ao Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Sendo assim, com fulcro no art. 8º da Lei Complementar nº 75/93, solicito informações atualizadas da execução do Termo de Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções porventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado. Em tempo, o MPF se coloca à disposição para agendamento de reunião para tratar do tema, uma vez que versa de assunto de grande relevância social. Os contatos do gabinete seguem no rodapé do presente expediente para que seja ajustada a melhor data e horário da reunião.

3. Solicito que seja observado o **prazo de 15 (quinze) dias** para resposta.

4. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 2

Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

---

Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatária: **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA,**  
**PROCURADORA DA REPÚBLICA**

---

Assinado com login e senha por ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA, em 15/06/2023 10:01. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave eee63aa9\_502badd1.a05afa9a.b2a0fa6c

Ofício nº 3438/2023-AC (24641586)  
SEI 08000.007069/2022-90 / pg. 25  
0300004211

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 2 de 2



**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA

SGAS 604 SGAS 604 Lote 22, Avenida, Via L2 Sul, Brasília - DF, 70297-  
ASA SUL

70200-640 BRASÍLIA - DF

**PARA USO DOS CORREIOS**

Mudou-se  
 Desconhecido  
 Recusado  
 Endereço Insuficiente

Não Existe o N° Indicado  
 Falecido  
 Ausente  
 Não Procurado

Informações Escritas  
pelo Porteiro ou  
Síndico  
 Outros

Reintegrado ao Serviço Postal em:

/ /

Responsável

0010486BEBE9E000041

# MPF

**Ministério Público Federal**



SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - WADIH NEMER DAMOUS FILH  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Se  
ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA  
70064-900 BRASÍLIA - DF

**AR**  
*Digital*

9912393468/2016-SE/BSB/MG  
MPF

 Correios

BH913339021BR



Data de postagem: 20/06/2023





24675865



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 1295/2023/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em atenção ao Ofício nº 3438/2023-AC (24641586), encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e envio de **INFORMAÇÃO a este Departamento**.

Atenciosamente,

**RICARDO LOVATTO BLATTES**

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lovatto Blattes, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 12/07/2023, às 08:52, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **24675865** e o código CRC **272E87BC**  
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/>



e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 24675865



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 5315/2023-AC**

Brasília, 25/09/2023

A Sua Excelência o Senhor,  
**WADIH NEMER DAMOUS FILHO**  
 Secretário Nacional do Consumidor - SENACON  
 Ministério da Justiça e Segurança Pública  
 Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900  
 E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Inquérito Civil n° 1.16.000.003630/2021-53**

**Ref.: Processo n° 08000.007069/2022-90**

**URGENTE  
REITERAÇÃO**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, com fundamento nos ditames do artigo 8º da Lei Complementar n° 75/93, venho a Vossa Senhoria reiterar os termos do Ofício n° 3438/2023-AC PRDF/MPF, recebido em 23.06.2023, conforme comprovante de entrega do Correios anexo, haja vista que até o momento não há registro de resposta.

2. Fixo o **prazo de 10 (dez) dias** para resposta.

3. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://www.mpf.mp.br/mpfservicos> fazendo referência ao número deste Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatária: **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA,  
PROCURADORA DA REPÚBLICA.**

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 1

PR-DF-00045390/2023



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL  
22º OFÍCIO - PR/DF**

**OFÍCIO N° 3438/2023-AC**

Brasília, 14/06/2023

A Sua Excelência o Senhor,

**WADIH NEMER DAMOUS FILHO**

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900

E-mail: gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto: Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53**

**Ref.: Processo nº 08000.007069/2022-90**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, refiro-me novamente ao Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS.

2. Sendo assim, com fulcro no art. 8º da Lei Complementar nº 75/93, solicito informações atualizadas da execução do Termo de Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções porventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado. Em tempo, o MPF se coloca à disposição para agendamento de reunião para tratar do tema, uma vez que versa de assunto de grande relevância social. Os contatos do gabinete seguem no rodapé do presente expediente para que seja ajustada a melhor data e horário da reunião.

3. Solicito que seja observado o **prazo de 15 (quinze) dias** para resposta.

4. Peço que a resposta seja encaminhada em formato eletrônico para o link <https://apps.mpf.mp.br/ouvidoria/app/protocolo/> fazendo referência ao número deste

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: prdf-22oficio@mpf.mp.br | Telefone: (61) 3313-5494

Página 1 de 2

Ofício e ao procedimento em epígrafe.

Atenciosamente,

Documento eletrônico assinado digitalmente.

Signatária: **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA,**  
**PROCURADORA DA REPÚBLICA**

Assinado com login e senha por ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA, em 15/06/2023 10:01. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaoDocumento.ashx?faixa=ee863ae9502badd1.a05fa9a.b2a0fa6c>

SGAS 604, L2 Sul, Lote 23, Sala 113 Brasília/DF CEP: 70.200-640

E-mail: [prdf-22oficio@mpf.mp.br](mailto:prdf-22oficio@mpf.mp.br) | Telefone: (61) 3313-5494

Página 2 de 2

<b>AVISO DE RECEBIMENTO</b>		<b>Digital</b>	<b>MPF</b> Ministério Públíco Federal	<b>AR</b> RECEBIMENTO AUTOMATIZADO MPF	<b>CARIMBO</b> UNIDADE DE ENTREGA
DESTINATÁRIO: SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - WADIH NEMER DAMOUS FILHO ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede SINA CÍVICO-ADMINISTRATIVA BRASÍLIA - DF 064-900		TENTATIVAS DE ENTREGA		ATENÇÃO: após a 3 <sup>a</sup> tentativa deixar em posta restante.	
AR913339021VR		1º ____/____/____ ____:____ h	2º ____/____/____ ____:____ h	3º ____/____/____ ____:____ h	
<b>ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO AR</b> Centralizador Regional		MOTIVOS DA DEVOLUÇÃO		RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO	
		<input type="checkbox"/> 1 Mudou-se	<input type="checkbox"/> 5 Recusado	Ednilson N. 21.111.111-1 Agente de Correios Canelão Nair/8 130579-6	
		<input type="checkbox"/> 2 Endereço Insuficiente	<input type="checkbox"/> 6 Não Procurado		
		<input type="checkbox"/> 3 Não Existe o Número	<input type="checkbox"/> 7 Ausente		
		<input type="checkbox"/> 4 Desconhecido	<input type="checkbox"/> 8 Falecido		
		<input type="checkbox"/> 9 Outros _____			
PARA USO EXCLUSIVO DO REMETENTE (OPCIONAL)		DATA DE ENTREGA 23/06/23			
ASSINATURA DO RECEBEDOR		Nº DOCUMENTO DE IDENTIDADE			
NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR Luciene de Brito					



PRDF- Drª Anna Carolina Resende Maia Garcia <prdf-22oficio@mpf.mp.br>

**MPF/PR-DF - Prazo de resposta vencido referente ao Ofício nº 3438/2023-AC -  
Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53**

1 mensagem

PRDF- Drª Anna Carolina Resende Maia Garcia <prdf-22oficio@mpf.mp.br>  
Para: gab.senacon@mj.gov.br

2 de agosto de 2023 às 10:10

A Sua Senhoria o Senhor,

**WADIH NEMER DAMOUS FILHO**

Secretário Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça e Segurança Pública

**Assunto: Ofício nº 3438/2023-AC pendente de resposta**

**Ref.: Processo nº 08000.007069/2022-90**

Prezados(as), bom dia!

**1.** De ordem da Procuradora da República, Dra. Anna Carolina Resende Maia Garcia, encaminho o Ofício nº 3438/2023-AC, recebido em 23.06.2023, conforme Aviso de Recebimento (AR) do Correios anexo, até então sem resposta.

**2.** Sendo assim, considerando que os esclarecimentos solicitados são necessários para instrução do Inquérito Civil em epígrafe e que o prazo estipulado encontra-se vencido, peço que informem se há previsão para envio das informações solicitadas ou se houve peticionamento da resposta, nesse caso, favor encaminhar o número de protocolo recebido.

**3.** Informa-se, por fim, que, nos termos do artigo 8º, § 3º, da Lei Complementar nº 75/93, *"a falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicarão a responsabilidade de quem lhe der causa"*.

**4.** O prazo fixado para resposta deste é de **10 (dez) dias** e deve ser protocolada por meio do link: <https://www.mpf.mp.br/mpfservicos>

**Favor confirmar o recebimento deste.**

Atenciosamente,

## Felipe Henrique

Ministério Público Federal | Procuradoria da República no DF  
**5ª Ofício de Atos Administrativos, Consumidor e Ordem Econômica**  
**Gab. Dra. Anna Carolina Resende Maia Garcia**  
SGAS Quadras 603/604 - Lote 23 - Edf. Sede da PR/DF - Sala 132  
Brasília/DF - CEP 70200-640  
Tel: (61) 3313-5494

---

 **Of. 3438-2023 (2).pdf**  
64K

Assinado com login e senha por FELIPE HENRIQUE DE MELO, em 02/08/2023 10:10. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 0019447e.5553ebeb.8ff22f.5efe103

Ofício N° 5315/2023-AC (25790418)

SEI 08000.007069/2022-90 / pg. 37

# MPF

**Ministério Públíco Federal**

# Ministério Pùblico Federal



**SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - WADIH NEMER DAMOUS FILHO**  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS BLOCO T Edifício Sede - Ministério da Justiça  
ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA  
70064-900 BRASÍLIA - DF

Data de postagem: 13/10/2023



Ofício Nº 5315/2023-AC (25790418)

CDIP/PS

CDIP/SPM



**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA  
SGAS 604 SGAS 604, L2 Sul, Lote 23  
ASA SUL  
70200-640 BRASÍLIA - DF

**PARA USO DOS CORREIOS**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Mudou-se              | <input type="checkbox"/> Não Existe o N° Indicado |
| <input type="checkbox"/> Desconhecido          | <input type="checkbox"/> Falecido                 |
| <input type="checkbox"/> Recusado              | <input type="checkbox"/> Ausente                  |
| <input type="checkbox"/> Endereço Insuficiente | <input type="checkbox"/> Não Procurado            |

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Informações Escritas<br>pelo Porteiro ou<br>Síndico |
| <input type="checkbox"/> Outros  |

Reintegrado ao Serviço Postal em:

/ /

Responsável





25793934



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 1771/2023/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

1. Trata-se de Ofício nº 5315/2023-AC (SEI nº 25790418), proveniente do Ministério Público Federal do Distrito Federal, que reitera Ofício nº 3438/2023-AC (SEI nº 24641586), ainda não respondido, onde informou sobre o Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS, sendo solicitado informações atualizadas da execução do Termo de Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções porventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado. Em tempo, o MPF se coloca à disposição para agendamento de reunião para tratar do tema, uma vez que versa de assunto de grande relevância social.

2. Resta esclarecer que a solicitação se justifica tendo em vista que, no envio do OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (SEI nº 21178798) foi informado ao Ministério Público Federal do Distrito Federal que a SENACON *"firmou compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC). De acordo com a referida Nota Técnica, foram notificadas as 15 (quinze) instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para*

*responderem a questionamentos acerca do tema, em especial, sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram a ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores".*

3. Assim, encaminho os autos ao DPDC para análise e apresentação de informação a este Gabinete, **impreterivelmente até o dia 27/10/2023.**

Atenciosamente,

**RICARDO HAACKE SUPPION**

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 19/10/2023, às 18:12, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25793934** e o código CRC **CB5BDB7C**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



25871820



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 2054/2023/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Em atenção ao expediente, que trata do Ofício nº 5315/2023-AC (SEI nº 25790418), proveniente do Ministério Público Federal do Distrito Federal, que reitera Ofício nº 3438/2023-AC (SEI nº 24641586), ainda anão respondido, onde informou sobre o Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS, sendo solicitado informações atualizadas da execução do Termo de Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções porventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado. Em tempo, o MPF se coloca à disposição para agendamento de reunião para tratar do tema, uma vez que versa de assunto de grande relevância social, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e manifestação, **com envio de resposta a este Departamento, observando o prazo de 27/10/2023 para atendimento.**

Atenciosamente,

**VITOR HUGO DO AMARAL DO FERREIRA**

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 30/10/2023, às 12:01, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25871820** e o código CRC **0449E8A0**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 25871820



25899596



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação de Sanções Administrativas

**INFORMAÇÃO Nº 343/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON**

Processo: 08000.007069/2022-90

Interessado: **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Trata-se do Ofício nº 5315/2023-AC (25790418), encaminhado pelo Ministério Público Federal (Procuradoria da República no Distrito Federal), por meio do qual foram solicitadas informações atualizadas acerca da execução do Termo de Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções por ventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado.

Em relação ao pedido encaminhado, compete a esta Coordenação Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA) enviar as informações relativas as sanções aplicadas por lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado.

Após a devida instrução processual, já foram aplicadas sanções administrativas de multa às seguintes instituições financeiras, com os seguintes valores:

- a) **Banco Itaú Consignado S/A:** R\$ 9.600.000,00 (nove milhões seiscentos mil reais);
- b) **Banco Cetelem S/A:** R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de

reais);

c) **Banco BMG S/A:** R\$ 5.100.000,00 (cinco milhões cem mil reais);

d) **Banco Safra S/A:** R\$ 2.400.000,00 (dois milhões quatrocentos mil reais);

e) **Banco PAN S/A:** R\$ 8.800.000,00 (oito milhões e oitocentos mil reais)

Sem mais para o momento, permanecemos à inteira disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

À consideração superior.

**INGRID TAVARES CORREA**

Chefe da Divisão de Sanções Administrativas

De acordo.

**FREDERICO FERNANDES MOESCH**

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,  
Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 27/10/2023, às 17:08, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25899596** e o código CRC **04797210**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



25902046



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

DESPACHO Nº 574/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **GAB-DPDC**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

1. Em atenção ao Despacho 2054 (SEI nº 25871820) e ao expediente Despacho 1771 (SEI nº 25793934), encaminho a **Informação 343 (SEI nº 25899596)**, com elementos de fato e de direito sobre as sanções administrativas aplicadas a instituições financeiras por infrações referentes a concessão de crédito consignado.

2. Ademais, sugere-se o encaminhamento deste procedimento à CGEMM para análise e, se considerar pertinente, complementação dos elementos reportados na Informação desta CGCTSA.

Atenciosamente,

**FREDERICO FERNANDES MOESCH**

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch**, **Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 27/10/2023, às 17:18, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25902046** e o código CRC **F2246541**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 25902046

**Data de Envio:**

27/10/2023 17:13:28

**De:**

MJ/Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
<senacon.dpdc@mj.gov.br>

**Para:**

gab.senacon@mj.gov.br

**Assunto:**

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO  
FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF

**Mensagem:**

Tendo em vista, o prazo para atendimento da demanda encaminha-se a Informação 343 (25899596).

Atenciosamente,

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Anexos:**

Informacao\_25899596.html



25902540



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

OFÍCIO Nº 780/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora

**ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**

Procuradora da República

Procuradoria da República no Distrito Federal - 22º Ofício - PR/DF

SGAS 604, L2 Sul , lotes 23, Sala 113

CEP 70.200-640 - Brasília/DF

**Assunto: Inquérito Civil nº 1.16.000.003630/2021-53 - OFÍCIO N° 5315/2023-AC**

Senhora Procuradora da República,

1. Cumprimentando-a cordialmente, reporto-me ao Ofício nº 5315/2023-AC (SEI nº 25790418), proveniente do Ministério Público Federal do Distrito Federal, que reitera Ofício nº 3438/2023-AC (SEI nº 24641586), onde informou sobre o Inquérito Civil em epígrafe instaurado para apurar alegadas irregularidades na inserção de descontos indevidos em benefícios mantidos pelo INSS, sendo solicitado informações atualizadas da execução do Termo de

Compromisso referido no Ofício enviado ao MPF, bem como as sanções porventura aplicadas, de novembro de 2022 até a presente data, em razão de lesão praticada em desfavor do consumidor por instituições financeiras e congêneres na concessão de crédito consignado. Em tempo, o MPF se coloca à disposição para agendamento de reunião para tratar do tema, uma vez que versa de assunto de grande relevância social.

2. Quanto à informação de sanções de multa aplicadas às instituições financeiras, encaminho a INFORMAÇÃO Nº 343/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI nº 25899596).

3. Quanto ao compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN) e com a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), citado no OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (SEI nº 21178798), informo que tratou-se de reunião realizada no ano de 2021, onde as instituições se comprometeram a aplicarem com maior rigor as punições aos bancos infratores. Além disso, à época, a FEBRABAN se comprometeu quanto à fiel execução do Acordo de Cooperação Técnica nº 54/2017, findado em dezembro de 2022, que teve por objeto a cooperação entre os partícipes para a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela SENACON por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, para a resolução extrajudicial de demandas de consumidores envolvendo questões com instituições bancárias associadas à FEBRABAN.

4. Sendo essas as informações que temos a oferecer, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessário.

Atenciosamente,

**WADIH DAMOUS**  
Secretário Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Wadih Nemer Damous Filho**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 30/10/2023, às 14:58, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25902540** e o



código CRC **DFCC6A00**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Anexos:**

- I - Ofício nº 5315/2023-AC (SEI nº 25790418);
- II - INFORMAÇÃO Nº 343/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI nº 25899596);
- III - OFÍCIO Nº 497/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (SEI nº 21178798);
- IV - Acordo de Cooperação Técnica nº 54/2017 (SEI nº 25982178); e
- V - Plano de trabalho do Acordo de Cooperação Técnica nº 54/2017 (SEI nº 25982201).

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 25902540

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 538 - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900  
Telefone: (61) 2025-3786 / (61) 2025-3112 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



VIGÊNCIA: 36 meses. DATA: 12/12/2017. ASSINATURA: Arthur Luís Mendonça Rollo, CPF: 258.783.058-36, Secretário Nacional do Consumidor; Ana Carolina Pinto Caram Guimarães, CPF: 078.838.406-65; Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor; Ricardo Brisolla Balestrieri, CPF: 354.472.810-91, Secretário de Estado de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Estado de Goiás; Rogério Ribeiro Soares, CPF: 834.414.251-20, Procurador do Estado, Chefe da Advocacia Setorial da Segurança Pública e Administração Penitenciária do Estado de Goiás; Darlene Costa Azevedo Araújo, CPF: 360.156.441-68, Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor - Procon Goiás.

#### EXTRATO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 54/2017

PROCESSO: 08012.001616/2017-27. ESPÉCIE: Acordo de Cooperação Técnica nº 54/2017 que entre si celebram o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, e a Federação Brasileira de Bancos - Febraban, visando a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR. OBJETO: A cooperação entre os partícipes para a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela SENACON, por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, para a resolução extrajudicial de demandas de consumidores envolvendo questões com instituições bancárias associadas à FEBRABAN. VIGÊNCIA: 60 meses. DATA: 15/12/2017. ASSINATURA: Arthur Luís Mendonça Rollo, CPF: 258.783.058-36, Secretário Nacional do Consumidor; Alvir Alberto Hoffmann, CPF: 076.846.659-87, Vice-Presidente Executivo da FEBRABAN; Amaury Martins de Oliva, CPF: 279.228.288-61, Diretor de Autorregulação da FEBRABAN.

#### SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE JUSTIÇA COORDENAÇÃO DE ENTIDADES SOCIAIS

##### EXTRATOS DE TERMOS ADITIVOS

ESPÉCIE: SEGUNDO TERMO ADITIVO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, Processo nº: 08099.008485/2015-34. PARTICIPANTES: O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, REPRESENTADO PELA SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA, CNPJ nº 00.394.494/0013-70, e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, CNPJ nº 02.304.470/0001-74. OBJETO: Prorrogação da vigência do presente Acordo de Cooperação Técnica e a adequação do cronograma de execução dos recursos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Anexo I).

DATA DA VIGÊNCIA DO SEGUNDO TERMO ADITIVO: 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2019, podendo o pacto ser alterado, aditado ou rescindido a qualquer tempo, mediante prévia comunicação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. SIGNATÁRIOS: SILVANA HELENA VIEIRA BORGES, Secretária Nacional de Justiça Substituta, CPF nº 301.850.331-72 e ELDA MÁRCIA MORAES SPEDO, Procuradora-Geral de Justiça, CPF nº 443.517.806-06.

ESPÉCIE: SEGUNDO TERMO ADITIVO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO FEDERATIVA, Processo nº: 08099.008495/2015-70. PARTICIPANTES: O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, REPRESENTADO PELA SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA, CNPJ nº 00.394.494/0013-70, e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE TOCANTINS, CNPJ nº 01.786.078/0001-46. OBJETO: Prorrogação da vigência do presente Acordo de Cooperação Federativa e a adequação do cronograma de execução dos recursos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Anexo I).

DATA DA VIGÊNCIA DO SEGUNDO TERMO ADITIVO: 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2019, podendo o pacto ser alterado, aditado ou rescindido a qualquer tempo, mediante prévia comunicação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. SIGNATÁRIOS: SILVANA HELENA VIEIRA BORGES, Secretária Nacional de Justiça Substituta, CPF nº 301.850.331-72 e CLENNAN RENAUT DE MELO PEREIRA, Procurador-Geral de Justiça, CPF nº 056.718.171-53.

ESPÉCIE: SEGUNDO TERMO ADITIVO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO FEDERATIVA, Processo nº: 08099.008521/2015-60. PARTICIPANTES: O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, REPRESENTADO PELA SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA, CNPJ nº 00.394.494/0013-70, e SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, CNPJ nº 87.934.598.675/0001-96. OBJETO: Prorrogação da vigência do presente Acordo de Cooperação Federativa e a adequação do cronograma de execução dos recursos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Anexo I).

DATA DA VIGÊNCIA DO SEGUNDO TERMO ADITIVO: 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2019, podendo o pacto ser alterado, aditado ou rescindido a qualquer tempo, mediante prévia comunicação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. SIGNATÁRIOS: SILVANA HELENA VIEIRA BORGES, Secretária Nacional de Justiça Substituta, CPF nº 301.850.331-72 e CEZAR AUGUSTO SCHIRMER, Secretário de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul, CPF nº 200.564.350-53.

ESPÉCIE: QUINTO TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, Processo nº: 08015.000201/2008-15 e 08099.008493/2015-81. PARTICIPANTES: O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, REPRESENTADO PELA SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA, CNPJ nº 00.394.494/0013-70, e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, CNPJ nº 93.802.833/0001-57. OBJETO: Prorrogação da vigência do presente Acordo de Cooperação Federativa e a adequação do cronograma de execução dos recursos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Anexo I).

DATA DA VIGÊNCIA DO QUINTO TERMO ADITIVO: 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2019, podendo o pacto ser alterado, aditado ou rescindido a qualquer tempo, mediante prévia comunicação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. SIGNATÁRIOS: SILVANA HELENA VIEIRA BORGES, Secretária Nacional de Justiça Substituta, CPF nº 301.850.331-72 e MARCELO LEMOS DORNELLES, Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Institucionais, CPF nº 362.528.400-68.

ESPÉCIE: QUINTO TERMO ADITIVO AO TERMO DE COOPERAÇÃO, Processo nº: 08099.008494/2015-25. PARTICIPANTES: O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, REPRESENTADO PELA SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA, CNPJ nº 00.394.494/0013-70, e MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, CNPJ nº 01.468.760/0001-90. OBJETO: Prorrogação da vigência do presente Acordo de Cooperação Federativa e a adequação do cronograma de execução dos recursos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Anexo I).

DATA DA VIGÊNCIA DO QUINTO TERMO ADITIVO: 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2019, podendo o pacto ser alterado, aditado ou rescindido a qualquer tempo, mediante prévia comunicação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. SIGNATÁRIOS: SILVANA HELENA VIEIRA BORGES, Secretária Nacional de Justiça Substituta, CPF nº 301.850.331-72 e GIANPAOLO POGGIO SMANIO, Procurador-Geral de Justiça, CPF nº 042.700.118-82.

#### SECRETARIA NACIONAL DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS

##### EXTRATO DE COOPERAÇÃO

Espécie: Termo de Colaboração Nº 850333/2017, Nº Processo: 08129010077201718, Concedente: FUNDO NACIONAL ANTIDROGAS, Conveniente: FUNDACAO CENTRO DE RECUPERACAO FEMININO MISSAO RESGATE CNPJ nº 1792227000197, Objeto: Implantação de Programa destinado a Mulheres, Visando o Resgate e a Inclusão Social de Vítimas da Drogadição, de Abuso e de Violência Doméstica, Por Meio de Oficinas de Informática, Com o Fornecimento de Transporte aos Familiares das Mulheres Acolhidas., Valor Total: R\$ 300.000,00, Valor de Contrapartida: R\$ 0,00, Valor a ser transferido ou descentralizado por exercício: 2018 - R\$ 300.000,00. Crédito Orçamentário: Num Empenho: 2017NE800279, Valor: R\$ 300.000,00, PTRES: 131369, Fonte Recurso: 0188000000, ND: 44504101, Vigência: 26/12/2017 a 26/04/2019, Data de Assinatura: 14/12/2017, Signatários: Concedente: ROBERTO ALLEGRETTI CPF nº 330.704.908-91, Conveniente: VALQUIRIA DE AMORIM RODRIGUES UCHOA CPF nº 691.238.454-49.

##### EXTRATO DE DOAÇÃO

INSTRUMENTO: Termo de Doação nº 128/2017 - FUNAD/SENAD-MJSP. Processo: 08129.002975/2016-11. Partes: A Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas do Ministério da Justiça e Segurança Pública, como Doadora, e o Município de Vargem/SP (CNPJ/MF nº 67.160.507/0001-83), como Donatário. Objeto: Doação, com encargo, de veículo, para uso do Conselho Municipal Antidrogas, nas ações de prevenção do uso indevido, na atenção e reinserção social de usuários de dependentes de drogas, exclusivamente no interesse dessas atividades, na forma da legislação de regência. Amparo Legal: Artigo 5º, incisos I e IV, da Lei nº 7.560, de 19 de dezembro de 1986, alterada pelas Leis nº 8.764, de 20 de dezembro de 1993 e nº 9.804, de 30 de junho de 1999; art. 7º do Decreto nº 95.650, de 19 de janeiro de 1988; Decreto nº 9.150, de 04 de setembro de 2017. Data de assinatura: 20/12/2017. Assinatura: HUMBERTO DE AZEVEDO VIANA FILHO, Secretário Nacional de Políticas sobre Drogas, e DIOGO LUIZ CARDOSO PINTO, Encarregado do Setor de Transportes da Prefeitura Municipal de Vargem/SP.

##### EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Extrato de aditamento de prazo ao termo de cooperação nº 07/2014 Processo nº: 08129.002595/2014-15  
Espécie: Termo de Cooperação nº 07/2015/SENAD/HCPA.  
Fundamento Legal: LOA 2014 - Portaria Conjunta nº 8, de 12/11/2012.  
Participes: Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas do Ministério da Justiça e o Hospital de Clínicas de Porto Alegre.  
Objeto: Prorrogação do prazo de vigência do Termo de Cooperação 07/2014 referente ao projeto "Tecnologias de Screening de SPAs no Trânsito - Avaliação de Tecnologias para Detecção de Substâncias Psicoativas em Condutores Brasileiros" - Parecer nº 85/2017/CGPF/DAP/SENAD (5597053) e Despacho nº 1445/2017/GAB-SENAD/SENAD(5651559).  
Data da assinatura: 22 de dezembro de 2017.  
Vigência: 31 de julho de 2018.

#### SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

##### EXTRATO DE CONTRATO N° 31/2017 - UASG 200331

Nº Processo: 08106008349201770. INEXIGIBILIDADE Nº 7/2017. Contratante: SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. CNPJ Contratado: 30092431000196. Contratado : CONDOR S/A INDUSTRIA QUIMICA -.Objeto: Aquisição de instrumentos de menor potencial ofensivo - Espargidor CS, para serem utilizados pela Diretoria da Força Nacional de Segurança Pública - DFNSP. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e Lei 8.078/90 .Vigência: 21/12/2017 a 20/12/2018. Valor Total: R\$377.507,25. Fonte: 188000000 - 2017NE800257. Data de Assinatura: 21/12/2017.

(SICON - 22/12/2017) 200005-00001-2017NE800090

##### EXTRATOS DE DOAÇÃO

Espécie: Termo de Doação nº 5553728, Processo nº 08020.005618/2016-13, Programa: "Crack, é Possível Vencer." - Decreto nº 7.179, 20/05/2010, Exercício: 2014. Doadora: SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA/MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Donatária: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA/PR, Objeto: SISTEMA DE CAPTAÇÃO E TRANSMISSÃO DE IMAGENS VIDEO MONITORAMENTO, ACOMPANHADO DE 1 SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E ARMAZENAMENTO DAS IMAGENS, 20 CÂMERAS MÓVEIS EXTERNA HD IP, 1 UNIDADE CONTROLADORA DE PONTO DE ACESSO (AP) COM GERENCIAMENTO DE REDE WIRELESS, 13 RÁDIOS PONTO A PONTO, 19 RÁDIOS ASSINANTES, 26 CAIXAS METÁLICAS DE PROTEÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, 19 BRAÇO ALONGADORES, 26 PROTETORES DE SURTO DPS 60KA 275V, 26 NO BREAK UPS SOHO II 800VA, 8 ACCESS POINT (AP), 3 SWITCH 8 PORTAS, 19 POSTES DE CONCRETO TIPO CÔNICO 11M, 7 POSTES DE CONCRETO TIPO CÔNICO 19M, 1 TREINAMENTO, 1 SERVIÇO DE SITE SURVEY, 1 TREINAMENTO, Data de assinatura: 15/12/2017, Assinatura: ALEXANDRE ARAÚJO MOTA, Secretário Adjunto da Secretaria Nacional de Segurança Pública, e RAFAEL VALDOMIRO GRECA DE MACEDO, Prefeito Municipal de Curitiba/PR. Valor: R\$ 830.000,00.

Espécie: Termo de Doação nº 5417068, Processo nº 08020.005380/2017-07. Programa: Programa "Valorização dos Profissionais de Segurança Pública" - art. 4º, inc. I, da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001. Exercício: 2015. Doadora: SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA/MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Donatária: SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA/BA. Objeto: Coletes Balísticos Nível III - A Data de assinatura: 15/12/2017. Assinatura: ALEXANDRE ARAÚJO MOTA, Secretário Adjunto da Secretaria Nacional de Segurança Pública, e MAURÍCIO TELES BARBOSA, Secretário de Estado da Segurança Pública/BA, Valor: R\$ 7.041.670,00.

Espécie: Termo de Doação nº 5462113, Processo nº 08020.005778/2017-35. Programa: "Valorização dos Profissionais de Segurança Pública", art. 4º, inc. I, da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001. Exercício: 2015. Doadora: SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA/MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Donatária: SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA /MT. Objeto: Coletes Balísticos, Nível III-A. Data de assinatura: 15/12/2017. Assinatura: ALEXANDRE ARAÚJO MOTA, Secretário Adjunto da Secretaria Nacional de Segurança Pública, e GUSTAVO GARCIA FRANCISCO, Secretário de Estado da Segurança Pública/ MT, Valor: R\$ 2.823.342,35.

##### EXTRATO DE TERMO ADITIVO N° 1/2017 - UASG 200331

Número do Contrato: 16/2015. Nº Processo: 08020009501201510. PREGÃO SRP Nº 1/2015. Contratante: MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA-PUBLICA. CNPJ Contratado: 1288793600165. Contratado : INBRATERRESTRE INDUSTRIA E -COMERCIO DE MATERIAIS DE SEG. Objeto: O presente Termo Aditivo tem por objetivo o acréscimo no quantitativo inicialmente contrato do instrumento original - Coletes balísticos nível III - A. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e Lei 13.408/2016. Vigência: 21/12/2017 a 21/05/2018. Valor Total: R\$3.787.128,49. Fonte: 100000000 - 2017NE800299. Fónta: 188000000 - 2017NE800300. Data de Assinatura: 21/12/2017.

(SICON - 22/12/2017) 200005-00001-2017NE800090



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

### PLANO DE TRABALHO

#### ANEXOS AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PLANO DE TRABALHO

##### 1- OBJETO

Cooperação entre os partícipes para a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela SENACON por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, para a resolução extrajudicial de demandas de consumidores envolvendo questões com instituições bancárias associadas à FEBRABAN.

##### 2- JUSTIFICATIVA

A plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR oferece um meio alternativo à solução de conflitos, que vem ao encontro entre as ações desenvolvidas na FEBRABAN no sentido de buscar pacificar as demandas evitando-se a judicialização desnecessária, torna-se necessária a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso aos mecanismos consensuais ao consumidor.

O CONSUMIDOR.GOV.BR é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no CONSUMIDOR.GOV.BR são解决adas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O CONSUMIDOR.GOV.BR coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

1. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
2. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
3. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no CONSUMIDOR.GOV.BR, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

Ademais, para as empresas é oferecido acesso, de forma direta e gratuita, a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus consumidores que eventualmente não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais. Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo, por meio dos rankings divulgados nesta plataforma. Por fim, as informações contidas na base de dados possibilitarão uma análise detalhada dos problemas relativos a seus produtos e serviços, desde a produção, comunicação e distribuição, permitindo a adoção de medidas de aprimoramento e adequação.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do CONSUMIDOR.GOV.BR, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades, por meio de cooperação técnica, para apoio e atuação na consecução dos objetivos desse serviço.

##### 3- PRODUTOS E METAS

- Ampla divulgação da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR;
- Realizar interlocução junto às empresas associadas à FEBRABAN para adesão à plataforma Consumidor.gov.br;
- Produção de relatórios sobre os avanços proporcionados pelo Acordo de Cooperação Técnica firmado;
- Migração, para o CONSUMIDOR.GOV.BR, dos atendimentos feitos em sistema próprio da FEBRABAN para a utilização do CONSUMIDOR.GOV.BR;
- Fortalecimento das relações de consumo através de parcerias firmadas;

### 3- ETAPAS OU FASES

- Disponibilização do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico da **FEBRABAN**;
- Utilização do CONSUMIDOR.GOV.BR como ferramenta oficial de atendimento da **FEBRABAN**;

### 4- CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A execução global do objeto do Acordo de Cooperação Técnica terá início conforme estabelecido em sua cláusula oitava. As etapas ou fases previstas para sua execução terão o seguinte cronograma:

1. Celebração do Acordo de Cooperação Técnica;
2. Início da utilização da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR pela **FEBRABAN**
  1. Aproximação com fornecedores associados para adesão à plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR;
  2. Migração do atendimento realizado pela **FEBRABAN** em sistema próprio para a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR.
3. Monitoramento e elaboração de estudos
  1. Monitoramento das demandas apresentadas pelos consumidores na plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR
  2. Elaboração de relatórios a partir da análise das demandas constantes no CONSUMIDOR.GOV.BR

### 5- PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM DA CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS

Início imediato, a partir da data da Publicação do Acordo de Cooperação Técnica no Diário Oficial, com prazo de vigência de 60 (sessenta) meses.

A conclusão das etapas ou fases programadas serão efetuadas de forma ininterrupta, ao longo dos meses, enquanto vigente o Acordo de Cooperação Técnica.

### 6- APROVAÇÃO DOS PARTÍCIPES

<u>Brasília, 15 de dezembro de 2017</u> Local e Data	 Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça
<u>SP, 15.12.17</u> Local e Data	 Vice-Presidente Executivo da Febraban

**Pesquisar**

Pesquise pelo nº do processo/procedimento para peticionar

Buscar

# Petição Eletrônica PR-DF-00081459/2023

**Expediente Nº**

1.16.000.003630/2021-53 - Inquérito Civil

**Data de envio**

30/10/2023 15:30

**Localização**

SGD/PRDF - SETOR DE GESTÃO DOCUMENTAL/PRDF

**Resumo**

Resposta da SENACON ao OFÍCIO N° 5315/2023-AC

**Situação**

Em Trâmite

## Arquivos neste peticionamento

Nome do Arquivo	Tamanho	Ver Documento
SEI_MJ - 25902540 - OFÍCIO Nº 780.pdf	140.2 KB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)
Ofício 5315.pdf	1.6 MB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)
SEI_MJ - 25899596 - INFORMAÇÃO Nº 343.pdf	146.1 KB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)
SEI_MJ - 21178798 - Ofício 497.pdf	168.5 KB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)
ACT Febraban.pdf	33.2 KB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)
Plano_de_Trrabalho___Febraban.pdf	1.4 MB	 (/spe/documento/132259163/integraconsolidada)

[Voltar](#)



25988921



08000.007069/2022-90



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 1848/2023/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **Arquivo**

Assunto: **Assuntos Transitórios: Comunicados e Informes em Geral**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA D  
REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL - 22º OFÍCIO - PR/DF**

Após protocolo de resposta conforme Petição Eletrônica PR-DF-00081459/2023 (SEI nº 25988891), não existindo mais providências a serem adotadas por este Gabinete, arquivo, nesta data, os presentes autos nesta Unidade, podendo ser reaberto em momento futuro caso houver necessidade.

Brasília, 30 de outubro de 2023.

Atenciosamente,

**RICARDO HAACKE SUPPION**

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 30/10/2023, às 15:36, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de

novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25988921** e o código CRC **41895C99**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Processo nº 08000.007069/2022-90

SEI nº 25988921