



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Ouvidoria

Coordenação de Demandas de Ouvidoria

**NOTA TÉCNICA N.º 3/2025/CDOUV/OUVID/PRES-INSS**

**PROCESSO N.º 35014.395439/2023-30**

**INTERESSADO: COORDENAÇÃO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA**

**Conflito normativo entre o Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS e os normativos que regem o tratamento de denúncias oriundas da Ouvidoria.**

### 1. Introdução

A presente Nota Técnica tem por finalidade apresentar análise técnica acerca da aplicabilidade do Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS às manifestações do tipo denúncia encaminhadas pela Ouvidoria do INSS, à luz dos normativos internos vigentes que regulamentam o tratamento desse tipo de manifestação.

### 2. Fundamentação

No âmbito da Ouvidoria do INSS, o tratamento das manifestações classificadas como denúncia é disciplinado por normas internas específicas, a saber:

- **Portaria Normativa CGU n.º 116, de 18 de março de 2024** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- **Portaria PRES/INSS n.º 1.678, de 29 de abril de 2024 (Regimento Interno do INSS)** – O art. 286 estabelece ser competência do Serviço de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios (SERMOB) organizar, gerenciar, supervisionar e monitorar, entre outras atividades, o tratamento de demandas internas de apuração de indícios de irregularidade de benefícios oriundas de áreas de benefícios e de denúncias de ouvidoria, mediante aplicação de metodologia de admissibilidade.
- **Portaria PRES/INSS n.º 1.789, de 2 de dezembro de 2024** – Disciplina os procedimentos e fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria do tipo denúncia. Conforme o art. 8º, as denúncias que contenham **elementos mínimos descritivos de irregularidade** — autoria, materialidade e compreensão dos fatos — ou **indícios suficientes** que permitam à Administração inferir tais elementos, devem ser consideradas **habilitadas** e, nesse caso, encaminhadas à **unidade de apuração competente**, por meio da **Plataforma Fala.BR**.
- **Portaria DIRBEN/INSS n.º 887, de 10 de março de 2021** – Em especial seu Anexo II – Manual Operacional de Benefícios (MOB), orienta quanto à **avaliação preliminar** dos indícios decorrentes de denúncias e reconhece a importância da denúncia como canal legítimo de manifestação do cidadão quanto a fatos relacionados à Administração Pública.

### 3. Análise

A Ouvidoria, no exercício de suas atribuições, realiza a análise prévia das manifestações do tipo denúncia, avaliando os seguintes critérios: competência, autoria, materialidade e compreensão do fato relatado, sem, contudo, realizar juízo de valor sobre a existência de prejuízo ao erário ou responsabilidade administrativa. Cabe à Ouvidoria encaminhar a denúncia à unidade de apuração competente, responsável por realizar o

juízo de admissibilidade e, a partir deste, emitir resposta resolutiva ao cidadão.

Considerando os normativos supracitados, constata-se que o **conteúdo do Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS não se aplica às denúncias oriundas da Ouvidoria**, uma vez que tais manifestações **devem passar obrigatoriamente por juízo de admissibilidade**, a ser realizado pela **unidade de apuração competente**, definida em norma como o **SERMOB**, nos termos dos normativos citados no item 2.

Ressalta-se que, no momento da habilitação de uma denúncia pela Ouvidoria, **não é possível afastar de plano** a existência de **potencial prejuízo ao erário** ou de **eventual responsabilidade da autarquia**, tampouco se pode presumir tratar-se de **conflito entre particulares**, uma vez que as manifestações tratadas como denúncia **envolvem, direta ou indiretamente, a atuação do INSS** enquanto ente da Administração Pública.

Dessa forma, qualquer interpretação que **dispense o juízo de admissibilidade prévio** ou **atribua juízo de valor conclusivo** à Ouvidoria no momento da triagem está **em desconformidade com os normativos vigentes**, comprometendo a segurança jurídica, a coerência institucional e a uniformidade dos procedimentos de apuração.

Registre-se, ainda, que no Anexo I (SEI n.º 20881780) consta a relação de **denúncias que se encontram pendentes de resolatividade**, aguardando a resposta do juízo de admissibilidade pela unidade de apuração competente. A extração realizada em 21/05/2025, referente ao período 21/05/2022 a 21/05/2025, resultou em um total de **24.565 manifestações**, conforme detalhado na tabela abaixo.

Tabela 1 – Quantitativo de denúncias pendentes de resolatividade por ano.

| Ano   | Quantidade |
|-------|------------|
| 2022  | 3.204      |
| 2023  | 7.663      |
| 2024  | 10.709     |
| 2025  | 2.989      |
| Total | 24.565     |

Fonte: dados extraídos da Plataforma fala.BR em 21/05/2025 às 17:41h.

Importante destacar que a falta de tratamento tempestivo das denúncias tem sido objeto de questionamento por parte dos órgãos de controle, notadamente pela Controladoria-Geral da União (CGU), que tem cobrado providências e esclarecimentos quanto aos atrasos no andamento dessas manifestações. Exemplo disso consta no OFÍCIO n.º 6210/2025/CGOUV/DOUV/OGU/CGU (Anexo II - 20881843), no qual a CGU solicita informações à Ouvidoria sobre ausência de resposta resolutiva por falta de juízo de admissibilidade, entre outros, o processo NUP n.º 18800.090937/2024-94 (Fala.BR), em que questiona especificamente a ausência de resposta resolutiva dentro do prazo legal.

#### 4. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que o Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS apresenta **incompatibilidade com os normativos que regem o tratamento de denúncias** no âmbito da Ouvidoria do INSS, especialmente com a Portaria PRES/INSS n.º 1.789/2024 e o Regimento Interno do INSS, configurando **conflito normativo** que demanda revisão e alinhamento institucional.

#### 5. Proposição

Propõe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) a **compatibilização do Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS** com os normativos atualmente em vigor, a fim de esclarecer às unidades descentralizadas os procedimentos aplicáveis ao tratamento das manifestações de Ouvidoria do tipo denúncia, com destaque para:

- a) A necessidade de juízo de admissibilidade por parte da unidade competente (SERMOB) ou outra unidade a que se atribua competência regimental, e estrutura independente que possibilite a realização do juízo de admissibilidade e apuração do caso relatado; e
- b) A inaplicabilidade do Ofício SEI Circular n.º 13/2025/DIRBEN-INSS às denúncias encaminhadas pela Ouvidoria;

Tal medida contribuirá para a padronização de condutas, a mitigação de riscos institucionais e o

fortalecimento da segurança jurídica nos procedimentos internos de apuração, especificamente quando iniciados a partir de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia.

## 6. Encaminhamentos

Encaminhe-se a presente Nota Técnica à **Ouvidoria do INSS** para ciência e validação.

Brasília/DF, 26 de maio de 2025.

**DAIANNY CRISTINA ZÁU DE OLIVEIRA NASCIMENTO**

Assessora Técnica Especializada

**MARYANE MAGALHÃES SIMÕES**

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **MARYANE MAGALHAES SIMOES, Coordenador(a) de Demandas de Ouvidoria**, em 26/05/2025, às 16:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DAIANNY CRISTINA ZAU DE OLIVEIRA NASCIMENTO, Técnico do Seguro Social**, em 26/05/2025, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **20881344** e o código CRC **E586D6AD**.