



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Ouvidoria

Coordenação de Demandas de Ouvidoria

NOTA TÉCNICA N.º 3/2024/CDOUV/OUVID/PRES-INSS

PROCESSO N.º 35014.350792/2024-71

INTERESSADO: OUVIDORIA

Ocorrência de manifestações de ouvidoria com comportamento atípico no sistema Fala.BR do tipo Denúncias sem identificação sobre desconto não autorizado em benefícios previdenciários.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Esta Nota Técnica tem como objetivo comunicar à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN o registro de **352 manifestações atípicas**, todas do tipo denúncia sem identificação (anônimas), registradas na Plataforma Fala.BR entre os dias 10 e 16 de setembro de 2024. A atipicidade deveu-se a mudança de padrão de registros sobre esse tipo de manifestação, concentrando-se nos dias 10 e 11.09.2024. Cada manifestação possui o registro de número de CPF de titulares de benefícios, bem como, todas elas apresentam conteúdo, anexos e assunto idênticos.

2. CRONOLOGIA DOS REGISTROS

Além dessas 352 manifestações sinalizadas por esta Nota Técnica, no período de 01 a 24/09/2024, foram classificadas mais 87 manifestações de ouvidoria consideradas padrão, cujo assunto se refere a descontos de mensalidades associativas.

A distribuição cronológica dos registros considerados atípicos, até a presente data, é apresentada da seguinte forma:

10/09/2024: 113 manifestações;

11/09/2024: 236 manifestações;

12/09/2024: 2 manifestações; e

16/09/2024: 1 manifestação.

3. DESCRIÇÃO DAS DENÚNCIAS

O teor das denúncias se refere a uma única entidade, com o seguinte relato recorrente:

"Registrando aqui que estão efetuando um débito sem autorização no meu benefício. AAPPS UNIVERSO"

Contudo, após análise preliminar realizada pela Ouvidoria, foi constatado que, na maioria dos casos, a entidade constante nos extratos de pagamento e responsável pelos descontos consignados não é a mencionada nas manifestações, no caso, a "AAPPS UNIVERSO".

4. OUTRAS SITUAÇÕES OBSERVADAS NAS ANÁLISES PRELIMINARES

Ainda na análise prévia da Ouvidoria, foi possível identificar as seguintes situações:

Ø Benefícios cessados por óbito do titular, cujo óbito ocorreu antes da data de registro da manifestação;

- Ø Benefícios que nunca apresentaram consignação de descontos de mensalidades associativas;
- Ø Benefícios bloqueados para desconto de mensalidade associativa, sem a presença de descontos no extrato de pagamento;
- Ø Benefícios cujo desbloqueio para desconto de mensalidade associativa ocorreu automaticamente, sem que houvesse tarefa correspondente no sistema Portal de Atendimento do INSS – PAT; e
- Ø Benefícios com desconto de mensalidade associativa ativo e simultaneamente bloqueado para este tipo de desconto.

5. IMPACTO NOS RESULTADOS DE SETEMBRO/2024

É importante destacar que o aumento no número dessas manifestações atípicas terá impacto direto nos resultados das demandas relacionadas ao tema "Desconto de mensalidade de associados de entidades de classe não autorizados – ACT" no mês de setembro de 2024, elevando significativamente o quantitativo das manifestações dessa natureza.

6. ANEXOS E MEDIDAS DE PROTEÇÃO DE DADOS

Anexadas a esta Nota Técnica estão duas planilhas com os casos identificados no período informado: planilha das manifestações atípicas (SEI n.º 17820744) e planilha das manifestações padrão (SEI n.º 17831635). Como as planilhas contém dados de identificação de titulares de benefícios, recomendamos que medidas de proteção e controle de acesso sejam adotadas para evitar a exposição indevida dessas informações sensíveis, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7. ENCAMINHAMENTOS

As manifestações estão sendo devidamente tratadas pela Ouvidoria e seguirão os encaminhamentos pertinentes.

Ante o exposto, encaminhe-se à Ouvidoria para encaminhamento à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN para conhecimento e providências cabíveis.

Brasília/DF, 25 de setembro de 2024.

DAIANNY CRISTINA ZÁU DE OLIVEIRA NASCIMENTO

Assessora Técnica Especializada

LUZINETE APARECIDA QUEIROZ

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 25/09/2024, às 13:53, 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 25/09/2024, às 13:55, 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 **LUZINETE APARECIDA QUEIROZ, Técnico do Seguro Social**, em 25/09/2024, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17820480** e o código CRC **10590971**.
