



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

DESPACHO

Coordenação de Demandas de Ouvidoria, em 05/12/2025

Ref.: Processo nº 35014.451616/2025-37.

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

Ass.: Requerimento nº 242/2025-CPMI INSS.

1. Ciente do Despacho SEI nº 23421978, que versa sobre o do Ofício nº 1460/2025 - CPMI-INSS (23410756), em que se encaminha o Requerimento nº 242/2025-CPMI INSS, que trata de solicitação de informações para fins de subsidiar os trabalhos da Comissão Mista Parlamentar de Inquérito (CPMI-INSS).

2. No que tange às competências da Ouvidoria, consta no referido requerimento a seguinte solicitação:

“2. Dados estatísticos consolidados sobre reclamações de empréstimos consignados não autorizados e descontos indevidos registrados no Meu INSS e na Ouvidoria do INSS, incluindo volume, natureza e resolução dos casos.”

3. Em relação aos dados estatísticos de 2020 a 2023, registra-se que até 2023 as manifestações registradas no Fala BR eram classificadas por meio das funcionalidades Assunto e Subassunto, baseando-se exclusivamente no tema preponderante de cada manifestação. A Tabela 1 a seguir, apresenta os quantitativos anuais referente a esse período, por tipo de manifestação.

Tabela 1 - Números de Anos Anteriores

Tipos de manifestação	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Comunicação		7	40	103	150
Denúncia		35	517	932	1484
Elogio			3	3	6
Reclamação	2	211	1936	3436	5585
Simplifique			2	2	4
Solicitação	1	27	684	745	1457
Sugestão			20	13	33
Total Geral	3	280	3.202	5.234	8.719

3.1. Encaminhamos planilha anexa (SEI n.º 23481790), contendo os detalhamentos disponíveis no Fala.BR à Ouvidoria do INSS, referentes às manifestações informadas, ressaltando que o documento inclui dados protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018) e pelas normas de proteção ao denunciante.

4. Ressalta-se que a Ouvidoria do INSS foi oficialmente criada em 4 de abril de 2022, a partir da vigência no Decreto nº 10.995/2022 que aprovou a atual estrutura regimental do INSS. No âmbito da Ouvidoria do INSS, a classificação das manifestações relacionadas a empréstimos consignados na plataforma Fala.BR, por instituição financeira, passou a ser realizada a partir de janeiro de 2024, com a adoção de mecanismos internos da referida plataforma, tais como o uso de subassunto e tag, para categorização e monitoramento das manifestações.

5. Dessa forma, no âmbito da ouvidoria, a fim de informar acerca do quantitativo de manifestações, foram realizadas extrações na Plataforma Fala.BR considerando os seguintes parâmetros:

- Data da extração: 24/11/2025
- Funcionalidade: Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)
- Período de cadastro: 01/01/2024 a 24/11/2025
- Tipo : Reclamação, Solicitação, Denúncia, Comunicação, Elogio, Sugestão e Simplifique.
- Situações: Cadastrada, Complementada, Prorrogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída, Encaminhada para Órgão externo e Arquivada;
- SUBASSUNTOS: relativos à empréstimos consignados em benefícios
- TAG: Não se aplica
- Campo da pesquisa: parâmetro não utilizado nesta pesquisa
- Termo pesquisado na própria manifestação: parâmetro não utilizado nesta pesquisa

5.1. Do resultado da pesquisa, verificou-se que no período de **01/01/2024 a 24/11/2025** foram registradas ao todo **594.827 manifestações de ouvidoria e, entre essas, 23.371(3,93% do total) manifestações sobre operações de consignação do período, conforme especificações contidas nas tabelas 2 e 3.**

5.2. Consignações em benefícios

Tabela 2 – Números sobre consignações bancárias em benefícios

Manifestações sobre empréstimos consignados	Quantitativo	Percentual
Ano 2024	8.003	34,24%
Ano 2025	15.368	65,76%
Total Geral	23.371	100%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 24/11/2025.

Tabela 3 - Manifestações por tipo de manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual

Comunicação	406	1,74%
Denúncia	5417	23,18%
Elogio	2	0,01%
Reclamação	15975	68,35%
Simplifique	2	0,01%
Solicitação	1562	6,68%
Sugestão	7	0,03%
Total Geral	23.371	100%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 24/11/2025.

6. Observa-se que desse total de manifestações, após o tratamento e análise prévia das mesmas, foram identificadas 6.471 manifestações relacionadas a alguma instituição financeira. Na Tabela 4 a seguir consta o ranking por instituição.

Tabela 4 – Ranking por instituição financeira (consignação em benefícios) – 2024 e 2025

Ranking	Instituição Financeira	2024	2025	Acumulado
1	318 BANCO BMG S.A. - CNPJ 61.186.680/0001-74	183	874	1.057
2	121 BANCO AGIBANK S.A. - CNPJ 10.664.513/0001-50	91	560	651
3	623 BANCO PAN S.A - CNPJ 59.285.411/0001-13	140	470	610
4	389 BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. - CNPJ 17.184.037/0001-10	86	351	437
5	237 BANCO BRADESCO S.A. - CNPJ 60.746.948/0001-12	77	227	304
6	104 CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CNPJ 00.360.305/0001-04	97	206	303
7	935 FACTA FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 15.581.638/0001-30	74	228	302
8	033 BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. - CNPJ 90.400.888/0001-42	102	163	265
9	029 ITAÚ - BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A. - CNPJ 33.885.724/0001-19	87	170	257
10	707 BANCO DAYCOVAL S.A. - CNPJ 62.232.889/0001-90	55	136	191
11	465 CAPITAL CONSIG - CNPJ 40.083.667/0001-10	15	156	171
12	069 BANCO CREFISA S.A. - CNPJ 61.033.106/0001-86	19	139	158
13	243 BANCO MASTER S.A (ANTIGO MÁXIMA S.A) - CNPJ 33.923.798/001-00	39	117	156
14	341 ITAÚ UNIBANCO S.A. - CNPJ 60.701.190/0001-04	35	112	147
15	756 BANCOOB - BANCO COOPERATIVO DO BRASIL - CNPJ 27.098.060/0001-45	6	133	139
16	012 BANCO INBURSA S.A. - CNPJ 04.866.275/0001-63 018	20	118	138
17	001 BB - BANCO DO BRASIL S.A. - CNPJ 00.000.000/0001-91	46	90	136
18	336 BANCO C6 S.A. - CNPJ 31.872.495/0001-72	35	82	117
19	380 PICPAY - CNPJ 22.896.431/0001-10	8	109	117
20	626 BANCO FICSA S.A. - CNPJ 61.348.538/0001-86	25	76	101
21	254 PARANA BANCO S.A. - CNPJ 14.388.334/0001-99	30	52	82
22	041 BANRISUL - BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A - CNPJ 92.702.067/0001-96	23	58	81
23	422 BANCO SAFRA S.A. - CNPJ 58.160.789/0001-28	31	37	68
24	934 AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 13.660.104/0001-74	16	41	57

25	329 Q.I. SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. - CNPJ 32.402.502/0001-35	5	46	51
26	018 SICOOB CREDICENM - COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DO CENTRO NORDESTE MINEIRO LTDA - CNPJ 02.173.447/0001-98	5	44	49
27	081 BANCO SEGURO S.A. - CNPJ 10.264.663/0001-77	8	31	39
28	954 BANCO DIGIO S.A. - CNPJ 27.098.060/0001-45	5	29	34
29	908 PARATI - CFI S.A. - CNPJ 03.311.443/0001-91	5	26	31
30	925 BRB CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 33.136.888/0001-43	8	20	28
31	070 BRB - BANCO DE BRASILIA S.A. - CNPJ 00.000.208/0001-00	13	14	27
32	903 BANCO INTER S.A. - CNPJ 00.416.968/0001-01	6	19	25
33	739 BANCO CETELEM S.A. - CNPJ 00.558.456/0001-71	4	18	22
34	643 BANCO PINE - CNPJ 62.144.175/0001-20	5	15	20
35	955 BANCO OLÉ CONSIGNADO S.A - CNPJ 71.371.686/0001-75	5	9	14
36	394 BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A. - CNPJ 07.207.996/0001-50	4	7	11
37	386 NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 30.680.829/0001-43	2	7	9
38	748 BANCO COOPERATIVO SICREDI S.A. - CNPJ 01.181.521/0001-55	3	6	9
39	074 BANCO J. SAFRA S.A. - CNPJ 03.017.677/0001-20	5	2	7
40	229 BANCO CRUZEIRO DO SUL S.A. (FALIDO) - CNPJ 62.136.254/0001-99	3	4	7
41	753 NOVO BANCO CONTINENTAL S.A. - CNPJ 74.828.799/0001-45	—	6	6
42	752 BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A - CNPJ 01.522.368/0001-82	—	5	5
43	926 MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 33.040.601/0001-87	1	4	5
44	063 BANCO BRADESCARD S.A - CNPJ 04.184.779/0001-01	3	1	4
45	174 PEFISA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 43.180.355/0001-12	—	3	3
46	611 BANCO PAULISTA S.A. - CNPJ 61.820.817/0001.09	1	2	3
47	359 ZEMA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO CFI S.A. - CNPJ 05.351.887/0001-86	—	2	2
48	402 COBUCCIO SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A - 36947229/0001-85	1	1	2
49	921 CREDIARE S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 05.676.026/0001-78	2	—	2
50	936 SICOOB COOPERNAPI - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS APOSENTADOS PENSIONISTAS E IDOSOS LIGADOS AO SIND NAC DOS AP PENS E IDOSOS - CNPJ 16.564.240/0001-59	1	1	2
51	021 BANESTES - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO S.A. - CNPJ 28.127.603/0001-78	1	—	1
52	189 HS FINANCEIRA S.A. - CFI -CNPJ 07.512.441/0001-11	1	—	1
53	276 SENFF S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 11.970.623/0001-03	—	1	1
54	399 BANCO HSBC BANK BRASIL S/A MULTIPLO - CNPJ 01.701.201/0001-89	—	1	1
55	409 UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS - CNPJ 33.700.394/0001-40	—	1	1
56	655 BANCO VOTORANTIM S.A. - CNPJ 59.588.111/0001-03	—	1	1

57	901 CCB BRASIL S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 92.764.489/0001-96	1	—	1
58	905 FINANCEIRA ALFA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ 17.167.412/0001-13	—	1	1
59	961 VALOR SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA - CNPJ 07.799.277/0001-75	1	—	1
TOTAL		1.439	5.032	6.471

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 24/11/2025.

6.1. Encaminhamos ainda planilha anexa (SEI n.º 23478100), contendo os detalhamentos disponíveis no Fala.BR à Ouvidoria do INSS(a Controladoria-Geral da União - CGU é o órgão gestor da Plataforma Fala.BR), referentes às manifestações informadas, ressaltando que o documento inclui dados protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018) e pelas normas de proteção ao denunciante.

7. Em relação à atuação da Ouvidoria, no que tange as manifestações do tipo reclamação, o fluxo de tratamento consiste, em resumo, o recebimento, a análise preliminar e a classificação da manifestação, seguida do envio de resposta direta ao demandante ou a tramitação para a área competente, quando necessário.

8. Com relação às denúncias e comunicações, a Ouvidoria não possui competência legal para apurar os fatos ou conduzir procedimentos investigativos, conforme disposto no artigo 13. I a VII, da Lei nº 13.460/2017 e no artigo 34, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Sua atuação consiste no recebimento da denúncia, análise prévia da manifestação, para verificar se há elementos mínimos necessários à sua habilitação e ao encaminhamento da demanda à unidade competente para realização de juízo de admissibilidade e eventual apuração, bem como ao monitoramento do seu andamento até a resposta ao usuário.

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

9. A Ouvidoria do INSS utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR como sistema único para registro e tratamento das manifestações, não sendo responsável pelo tratamento ou acompanhamento de registros realizados em outros canais externos, como o Portal do Consumidor (consumidor.gov.br).

10. Por fim, registramos que os quantitativos informados podem variar conforme a data de extração das manifestações na plataforma Fala.BR, uma vez que são influenciados por variáveis como a data de cadastro das manifestações, o recebimento de manifestações encaminhadas por outros órgãos e eventuais alterações na classificação das demandas. Assim, a plataforma Fala.BR não se caracteriza como um sistema estático, estando sujeita a atualizações contínuas em seu conteúdo.

11. Feitas as considerações, encaminhe-se à Ouvidoria para ciência e validação.

MARYANE MAGALHÃES SIMÕES

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **MARYANE MAGALHAES SIMOES**, Coordenador(a) de Demandas de Ouvidoria, em 05/12/2025, às 17:09, 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 **23475314** e o
código CRC **F53D9A52**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.451616/2025-37

SEI nº 23475314