



CONGRESSO NACIONAL

REQUERIMENTO Nº DE - CPMI - INSS

Requer que sejam prestadas, pelo Senhor Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, Gilberto Waller Júnior, informações acerca do menu digital do INSS, segurança do atendimento remoto, proteção dos beneficiários e medidas de controle do INSS.

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos do art. 58, § 3º, da Constituição Federal, do art. 2º da Lei nº 1579 de 1952, do art. 151 do Regimento Comum do Congresso Nacional e do art. 148 do Regimento Interno do Senado Federal, que sejam prestadas, pelo Senhor Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, Gilberto Waller Júnior, informações acerca do menu digital do INSS, segurança do atendimento remoto, proteção dos beneficiários e medidas de controle do INSS.

Nesses termos, requisita-se:

1. Cronograma de implantação do menu digital na Central 135, contendo de forma detalha o período de fase de teste, implementação definitiva e implementações.
2. O número de atendimentos que já foram realizados via menu digital desde a implantação em abril de 2024.
3. Detalhamento de critérios de orientação da definição dos serviços disponíveis no menu digital.



4. O sistema do menu digital é desenvolvido e operado diretamente pelo INSS ou há empresas terceirizadas envolvidas? Em caso positivo, quais são essas empresas, e quais os valores e prazos contratuais?
5. Quais mecanismos técnicos asseguram que o menu digital não seja interceptado ou manipulado por terceiros?
6. Quais protocolos de segurança foram implementados para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados no menu digital?
7. O menu digital coleta ou armazena informações adicionais dos cidadãos além daquelas já fornecidas no atendimento da Central 135?
8. Há auditorias periódicas para verificar a inviolabilidade do sistema?
9. De que forma o INSS fiscaliza a conduta de bancos conveniados quanto ao atendimento e uso de dados dos beneficiários?

JUSTIFICAÇÃO

O presente Requerimento de Informação tem por objetivo assegurar a devida transparência e a plena fiscalização parlamentar sobre o funcionamento do menu digital recentemente implementado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) na Central de Atendimento 135.

A criação dessa ferramenta de autoatendimento, que transfere parte das interações para um ambiente digital acessado via smartphone, representa uma mudança significativa na forma de prestação de serviços a milhões de cidadãos, em especial aposentados e pensionistas que dependem do canal para esclarecimentos, solicitações e reclamações. Ainda que o sistema tenha sido anunciado como alternativa segura, intuitiva e de uso opcional, é imprescindível que o Poder Legislativo acompanhe sua execução e verifique se estão sendo respeitados os direitos dos segurados.



As denúncias recorrentes sobre falhas em canais de atendimento e sobre práticas lesivas a beneficiários impõem a necessidade de esclarecer quais são os mecanismos de segurança adotados pelo INSS, quais protocolos de auditoria estão em vigor e de que forma se dá a fiscalização para evitar a interceptação, retenção ou redirecionamento indevido das chamadas destinadas ao 135.

Além disso, o caráter digital da ferramenta suscita questionamentos sobre acessibilidade para idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixa inclusão digital, bem como sobre a dependência de conexão à internet para utilização do serviço. Cabe destacar que a central 135 constitui o principal canal de contato da população com o INSS, de modo que sua eficiência, segurança e confiabilidade são condições essenciais para a proteção social assegurada constitucionalmente.

Dessa forma, o presente Requerimento busca reunir informações técnicas e administrativas indispensáveis para que esta Comissão e o Parlamento possam acompanhar, avaliar e, se necessário, propor medidas corretivas ou aprimoramentos, garantindo a efetividade do atendimento público e a defesa dos interesses dos segurados da Previdência Social.

Sala da Comissão, 2 de setembro de 2025.

Deputado Lucas Redecker
(PSDB - RS)

