



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 4610/2025/MPS

Brasília, na data da sua assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor
CARLOS VERAS
Deputado Federal
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados
Térreo, Ala A, Sala 27
70160-900 - Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informações nº 49/2025 - Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC).

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.021097/2025-78.

Senhor Deputado,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em referência ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 17/2025, de 25 de fevereiro de 2025, que encaminha o Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC), no qual "solicita informações ao Senhor Ministro da Previdência Social, Carlos Roberto Lupi, acerca das informações sobre a auditoria realizada pelo INSS que apontou descontos indevidos nas contas de mais de 1 milhão de aposentados".
2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foi elaborado a Nota Técnica SEI nº 203/2025/MPS, da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, e o OFÍCIO SEI Nº 301/2025/PRES-INSS, do Instituto Nacional do Seguro Social.

Anexos:

- I - Nota Técnica SEI nº 203/2025/MPS (SEI nº 49656991);
- II - OFÍCIO SEI Nº 301/2025/PRES-INSS (SEI nº 49873809).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

CARLOS ROBERTO LUPI

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Lupi, Ministro(a) de Estado**, em 30/04/2025, às 17:54, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **50198151** e o código CRC **371DB52B**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 8º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa
CEP 70059-900 - Brasília/DF
- e-mail adm.gabinete@mtp.gov.br - gov.br/previdencia

Processo nº 10128.021097/2025-78.

SEI nº 50198151



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência

OFÍCIO SEI Nº 301/2025/PRES-INSS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Ao Senhor
ADROALDO DA CUNHA PORTAL
Secretário
Secretaria do Regime Geral de Previdência Social
Ministério da Previdência Social
Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.021097/2025-78.

Senhor Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC), passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão e pela Ouvidoria deste Instituto.

1º Questionamento - Quantas reclamações sobre descontos indevidos em benefícios foram registradas nos últimos 12 meses?

Conforme extração das manifestações de ouvidoria contidas na plataforma Fala.BR, no período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, relacionadas a descontos indevidos, constatou-se um total de 6.750 (seis mil setecentos e cinquenta) manifestações, distribuídas nos seguintes tipos:

Tabela 1 – Descontos entidades por tipo

Tipo	Quantidade
Reclamação	4.925
Denúncia	736
Solicitação	669
Comunicação	416
Simplifique	3
Sugestão	1
Total Geral	6.750

Fonte: Plataforma Fala.BR, em 06.03.2025.

2º Questionamento - Quais as razões apontadas pela auditoria para os descontos indevidos? Há indícios de dolo, fraude ou erro administrativo?

Informamos que, no momento, não é possível identificar indício de dolo, fraude ou erro administrativo em relação a possíveis descontos indevidos, pois se encontram em andamento os processos de verificação extraordinária nos Termos de Autorizações digitalizados pelas entidades associativas que possuem Acordos de Cooperação Técnica - ACTs vigentes com o INSS. Após a análise da documentação apresentada pelas entidades, será emitido relatório conclusivo, que deverá informar sobre os fatos encontrados, os artigos e incisos infringidos, sugerir penalidades correspondentes, contendo os documentos comprobatórios utilizados pelo INSS, que embasaram a conclusão do relatório.

O INSS possui a obrigação de avaliar o cumprimento do Acordo, razão pela qual promove apurações ordinárias e extraordinárias.

Todo processo de apuração de descumprimento de obrigações ocorre de duas maneiras:

- a) ordinariamente, o INSS solicita fichas de autorização dos descontos e documentação correlata, bem como faz a verificação mensal da regularidade fiscal antes do repasse; ou
- b) extraordinariamente, quando é recebido registro ou reclamações sobre supostos descontos indevidos.

A verificação/avaliação periódica se faz conforme preconizam as próprias cláusulas dos ACTs e consoante o constante no Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020, que alterou o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999.

Conforme já informado, os processos de verificação extraordinária abertos estão em fase de análise das defesas apresentadas pelas entidades, e o relatório final será realizado após a conclusão da referida análise.

3º Questionamento - Quais medidas estão sendo tomadas para identificar os segurados prejudicados e garantir o ressarcimento?

Por ser uma relação entre associado e associação, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 de março de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos.

Constatada irregularidade pelo INSS, os descontos em desconformidade são considerados irregulares e não autorizados, sendo motivo de exclusão da consignação e aplicação das penalidades previstas no ACT.

4º Questionamento - Existem canais específicos de atendimento para reclamações sobre descontos indevidos? Como funcionam esses canais?

As manifestações de ouvidoria, inclusive sobre descontos indevidos, podem ser registradas pelos cidadãos por meio dos seguintes canais oficiais:

I - Plataforma Fala.BR: plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal. Permite que qualquer cidadão registre diretamente suas manifestações, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades da

administração pública, por meio da internet (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Fluxo de funcionamento:

- a) o cidadão acessa a plataforma (Fala.BR) e registra sua manifestação;
- b) a manifestação é direcionada à Ouvidoria do INSS;
- c) a Ouvidoria analisa o conteúdo da manifestação para classificá-la e verificar a possibilidade de resposta imediata. Caso disponha da informação necessária, encaminha a resposta diretamente ao cidadão. Se a demanda exigir análise técnica, a manifestação é enviada à unidade competente para providências;
- d) o cidadão recebe a resposta dentro do prazo legal estipulado.

A plataforma também permite acompanhar o andamento das manifestações e entrar com recurso caso a resposta seja insatisfatória, para os casos previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI).

II - Central de Atendimento 135 – canal de atendimento telefônico do INSS, que permite o registro de manifestações de ouvidoria. As demandas são registradas pelo operador da Central 135, diretamente na Plataforma Fala.BR, para tratamento pela Ouvidoria.

III - Agências da Previdência Social – atendimento presencial para registro de manifestações. O servidor do INSS recebe a demanda e a inclui na Plataforma Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria.

IV - Correspondência Escrita (carta) – o cidadão pode encaminhar sua manifestação por correspondência ao INSS, a qual é recebida e encaminhada à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR e providências cabíveis.

V - Atendimento Presencial na Ouvidoria do INSS em Brasília, no endereço SAUS Quadra 2, Bloco O, Asa Sul, Brasília - DF, De segunda à sexta-feira, das 9h às 17h (horário de Brasília).

Por fim, informa-se que o INSS e a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON já têm por iniciados os trâmites interinstitucionais para a formalização de uma nova modalidade de ACT, mais abrangente, que venha a contemplar os assuntos relativos aos descontos associativos, considerando as vantagens do modelo já estabelecido para o consignado, mas, também, as diretrizes e disposições da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 março de 2024, que elege o Portal do Consumidor como um dos canais oficiais de recepção dessa outra espécie de reclamação. Todas as entidades parceiras, nesta fase preparatória, também estão sendo instadas a realizar a habilitação e o prévio cadastro junto à plataforma, a fim de viabilizar a execução de todo o planejado.

5º Questionamento - Existem parcerias entre o INSS e instituições financeiras ou outras entidades que possam justificar descontos automáticos nos benefícios? Quais são os termos dessas parcerias?

Não há possibilidade de descontos automáticos, pois a Lei nº 8.213, de 24 de abril de 1991, estabelece no inciso V do art. 115 que *"...podem ser descontadas dos benefícios previdenciários mensalidades de associações e demais entidades de aposentados legalmente reconhecidas, desde que autorizadas por seus filiados"*.

Trata-se de comodidade conferida pelo legislador àquele aposentado ou pensionista do INSS que, exercendo seu direito constitucional, filiou-se a uma associação ou sindicato, com objetivo de ampliar os meios disponíveis para que o titular de benefício previdenciário contribua voluntariamente para a entidade representativa em que seja filiado.

Para implementação dessa previsão legal, há necessidade de formalização de ACT entre a entidade de aposentados e o INSS.

Ou seja, para que um aposentado ou pensionista do INSS tenha descontos de mensalidades associativas em seu benefício, os seguintes requisitos devem estar presentes, cumulativamente:

- deve ser filiado a alguma associação ou sindicato de aposentados que mantenha ACT com a Autarquia; e
- deve autorizar, em formulário próprio definido pelo INSS, a efetivação do desconto em seu benefício.

Apenas após o cumprimento dessas condições legais, poderá haver o lançamento da consignação no benefício, quando a entidade acordante enviará arquivo magnético com a relação de inclusões e exclusões à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev, que processará a consignação, para, posteriormente, os valores serem repassados à entidade associativa acordante.

A autorização de mensalidade associativa é firmada exclusivamente entre o beneficiário e a entidade associativa, de forma que os dados para a averbação são transmitidos diretamente pelas entidades à Dataprev, que é responsável por toda a operação sistêmica e processamento dos descontos. Note-se que o INSS não tem competência para realizar a averbação do desconto de mensalidade associativa e sequer dispõe de acesso ao sistema de troca de informações para inserir tais dados. Toda a operação sistêmica é processada via Dataprev, que é responsável pela operação sistêmica e pelo processamento dos descontos. Informamos que, desde setembro de 2024, entrou no ar o sistema desenvolvido pela Dataprev, denominado "Portal de Desconto de Mensalidade Associativa", onde as averbações de descontos só ocorrem depois de autorizadas pelos beneficiários, por meio de assinatura eletrônica e validação biométrica.

Destacamos que houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, e que estes somente serão debloqueados através de biometria do segurado, nos termos definidos na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024.

Em qualquer circunstância, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos.

6º Questionamento - Houve alguma denúncia de vazamento de dados no âmbito do INSS ou do Ministério da Previdência? Se sim, informar se esta foi acidental, ou realizada de maneira deliberada por algum Servidor do órgão. Em caso de ter sido realizada de maneira deliberada, informar às providências que foram tomadas pelo INSS ou pelo Ministério da Previdência.

Foram registradas denúncias de vazamento de dados na Plataforma Fala.BR. No período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, houve um total de quinze denúncias relacionadas a esse tema, das quais sete foram concluídas sem indícios de envolvimento de servidor e oito encaminhadas às respectivas unidades responsáveis pela apuração. As apurações ainda estão em curso.

O INSS tem mantido constante contato com Banco Central do Brasil, com a Dataprev e, principalmente, com a Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (COINP), vinculada à Secretaria-Executiva do Ministério da Previdência Social, com o objetivo de identificar as fontes e possíveis falhas nos fluxos internos e externos que contribuem para um possível vazamento de dados de segurados. Tais denúncias são sempre encaminhadas à Coordenação de Combate a Fraudes do INSS, posto que a aferição da origem de suposto “vazamento de dados” deverá ser realizada por meio de investigação policial/criminal.

Dessa forma, não há agentes públicos responsabilizados nas hipóteses de possíveis vazamentos de dados até aqui apuradas.

7º Questionamento - Quais ações preventivas estão sendo implementadas para evitar a reincidência desses problemas?

O INSS implementou novas regras para regulamentar o desconto de mensalidade associativa nos benefícios de aposentados e pensionistas. Essas mudanças foram definidas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, publicada em 15 de março de 2024 no Diário Oficial da União, que estabelece novos critérios e procedimentos para celebração, operacionalização e acompanhamento dos Acordos de Cooperação Técnica relativos aos descontos de mensalidades associativas.

Com a publicação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, que só serão desbloqueados através de biometria do segurado, nos seguintes termos:

Art. 43. Todos os benefícios previdenciários elegíveis à consignação da mensalidade associativa serão bloqueados em até 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Instrução Normativa, e somente serão desbloqueados por meio de autorização prévia, pessoal e específica por parte do beneficiário, efetivada por meio do termo de adesão ao desconto de mensalidade associativa, com uso de assinatura eletrônica avançada e biometria.

O INSS obrigou as entidades credenciadas a efetuarem toda e qualquer autorização, por meio de termo de adesão, com o uso de assinatura eletrônica avançada e biometria. Se não houver biometria, a autorização não é averbada.

Como evolução dessa iniciativa, o INSS passou a disponibilizar, a partir de setembro de 2025, para consulta pelo próprio beneficiário, por meio do aplicativo MEU INSS, a cópia desses termos de adesão com biometria, contendo os dados de identificação do segurado.

Os termos de autorização antigos vão aparecer futuramente, com uma nova atualização do sistema.

Destacamos que se encontra disponibilizada na página oficial do INSS (<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/tem-um-desconto-no-meu-pagamento-mas-nao-autorizei-como-agir>), a lista de todas as entidades associativas com desconto ativo em benefícios previdenciários, orientando o beneficiário que possua algum desconto de mensalidade associativa em sua folha de pagamento, mas que não reconhece e nem autorizou o referido desconto, a entrar em contato diretamente com a entidade, cujo telefone estará na listagem disponibilizada, e solicitar a exclusão e a devolução dos descontos e, no caso de não obter sucesso no contato com a entidade, requerer o serviço "Excluir mensalidade associativa" pelo aplicativo ou site Meu INSS ou pela Central 135, bem como solicitar por estes mesmos canais o serviço "Bloquear benefício para mensalidade sindicato/associação" e registrar uma reclamação na Ouvidoria do INSS (FalaBR).

8º Questionamento - O Ministério está planejando projetos para melhorar a segurança dos dados e a transparência no pagamento de benefícios?

Encontra-se em vigor a Resolução CEGOV/INSS nº 47, de 21 de janeiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União nº 17, de 24 de janeiro de 2025, que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais no INSS, estabelecendo diretrizes para a proteção de dados pessoais sob a responsabilidade do INSS, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Os principais pontos dessa Política incluem:

- finalidade: adequar os conceitos, princípios e diretrizes da proteção de dados pessoais, garantindo a efetividade dos direitos dos titulares de dados nas operações de tratamento realizadas pelo INSS;

- abrangência: aplica-se a todas as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pelo INSS, tanto em meios digitais quanto físicos, incluindo agentes públicos, terceiros e colaboradores;

- direitos dos titulares: assegura os direitos dos titulares de dados, como acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados pessoais, dentre outros; e

- governança e conformidade: cria mecanismos de governança para garantir a conformidade com a LGPD, incluindo a designação de encarregados pelo tratamento de dados pessoais e a institucionalização de plano de conscientização, capacitação e sensibilização sobre proteção de dados pessoais.

O INSS desempenha um papel indispensável na gestão de mais de 40,5 (quarenta e meio) milhões de benefícios previdenciários, e está em constante batalha contra as atividades fraudulentas no ambiente digital. Com um volume anual de cerca de mais de 980 (novecentos e oitenta) bilhões de reais em pagamento de benefícios, a Autarquia enfrenta desafios crescentes. Entre os principais golpes detectados pelo INSS, estão métodos como *phishing*, roubo de identidade, apresentação de documentos falsos e criação de titulares fictícios. Essas práticas prejudicam não apenas o sistema previdenciário, mas também os beneficiários que têm seus dados pessoais comprometidos.

Para combater essas ameaças, o INSS tem adotado medidas proativas, como o bloqueio de créditos e a suspensão de benefícios suspeitos, além de representar às autoridades competentes para investigação e punição dos criminosos envolvidos. Além disso, utiliza a validação em duas etapas no aplicativo Meu INSS, que visa garantir maior segurança nas transações.

Tanto nas operações de empréstimo consignado, como naquelas de mensalidade associativa, o INSS adotou a rotina da assinatura eletrônica avançada e biometria facial com validação em bancos de dados governamentais, o que garante maior segurança e não repúdio.

Além disso, para fortalecer ainda mais suas defesas contra fraudes, o INSS está adotando soluções tecnológicas avançadas, incluindo inteligência artificial, para análise de dados de benefícios. Essas soluções possibilitam a identificação precoce de atividades fraudulentas, reduzindo o número de falsos positivos e direcionando recursos operacionais de forma mais eficaz.

Com uma abordagem baseada em dados e tecnologia avançada, aliada a outras medidas de segurança, o INSS busca proteger os recursos da Previdência Social e garantir a integridade de seu sistema de benefícios em um ambiente digital cada vez mais desafiador.

2. Prestadas as informações concernentes, colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos, e sugerimos que informações complementares, caso se entenda necessário, poderão ser acrescidas no âmbito dessa Pasta, quando da compilação final de resposta ao requerente.

Atenciosamente,

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 07/04/2025, às 17:47, 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 **20210042** e o código CRC **2D66E2BE**.

PRES – SAUS QUADRA 2 BLOCO "O" – Brasília – DF - CEP 70070946.
Telefone: (61) 3313-4065 - E-mail: pres@inss.gov.br

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.021097/2025-78

SEI nº 20210042



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Secretaria de Regime Geral de Previdência Social
Departamento do Regime Geral de Previdência Social
Coordenação-Geral de Legislação e Normas
Coordenação de Normas e Acordos Internacionais

Nota Técnica SEI nº 203/2025/MPS

Assunto: Requerimento de Informação nº 49, de 2025, que solicita informações acerca de "Auditoria realizada pelo INSS que apontou descontos indevidos nas contas de mais de 1 milhão de aposentados".

Processo nº 10128.021097/2025-78

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Ofício 1ªSec/RI/E/nº 17, de 25 de fevereiro de 2025 (SEI nº 49512525), assinado pelo Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, que encaminha o Requerimento de Informação nº 49, de 2025 (SEI nº 49512572), da Sra. Deputada Julia Zanatta (PL/SC), por meio do qual são solicitadas informações relacionadas à "Auditoria realizada pelo INSS que apontou descontos indevidos nas contas de mais de 1 milhão de aposentados" a saber:

- 1) Quantas reclamações sobre descontos indevidos em benefícios foram registradas nos últimos 12 meses?
- 2) Quais as razões apontadas pela auditoria para os descontos indevidos? Há indícios de dolo, fraude ou erro administrativo?
- 3) Quais medidas estão sendo tomadas para identificar os segurados prejudicados e garantir o ressarcimento?
- 4) Existem canais específicos de atendimento para reclamações sobre descontos indevidos? Como funcionam esses canais?
- 5) Existem parcerias entre o INSS e instituições financeiras ou outras entidades que possam justificar descontos automáticos nos benefícios? Quais são os termos dessas parcerias?
- 6) Houve alguma denúncia de vazamento de dados no âmbito do INSS ou do Ministério da Previdência? Se sim, informar se esta foi acidental, ou realizada de maneira deliberada por algum Servidor do órgão. Em caso de ter sido realizada de maneira deliberada, informar às providências que foram tomadas pelo INSS ou pelo Ministério da Previdência.
- 7) Quais ações preventivas estão sendo implementadas para evitar a reincidência desses problemas?
- 8) O Ministério está planejando projetos para melhorar a segurança dos dados e a transparência no pagamento de benefícios?

2. A Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos-ASPAR, por meio do Despacho nº 64/2025/ASPAR-MPS (SEI nº 49513067), direcionou a demanda a esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social - SRGPS, estabelecendo como prazo de resposta a data de **07/04/2025**. A ASPAR encaminhou a demanda, também, ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, via Ofício SEI nº 3233/2025/MPS (SEI nº 49512622).

3. Registre-se que, no sítio eletrônico da Câmara dos Deputados, o Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Sra. Deputada Julia Zanatta (PL/SC), anexado aos autos (SEI nº 49512572), conta com o prazo para respostas externas até a data **23/04/2025** ([RIC 49/2025](#)).

4. É o que importa relatar.

ANÁLISE

5. Quanto às informações solicitadas no Requerimento de Informação nº 49/2025, referentes à auditoria realizada pelo INSS a respeito de descontos indevidos nas contas de aposentados, verificou-se que o pedido trata de tema relacionado a procedimento interno realizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

6. Nesse contexto, observadas as manifestações exaradas no Ofício SEI nº 301, de 07 de abril de 2025 (SEI nº 49873809), proveniente do Gabinete da Presidência do INSS, passa-se, a seguir, à resposta de cada um dos pedidos formulados no Requerimento de Informação nº 49/2025 (SEI nº 49512572).

1º Questionamento - Quantas reclamações sobre descontos indevidos em benefícios foram registradas nos últimos 12 meses?

7. Sobre a questão, o INSS informa o seguinte:

[...]

Conforme extração das manifestações de ouvidoria contidas na plataforma Fala.BR, no período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, relacionadas a descontos indevidos, constatou-se um total de 6.750 (seis mil setecentos e cinquenta) manifestações, distribuídas nos seguintes tipos:

Tabela 1 – Descontos entidades por tipo

Tipo	Quantidade
Reclamação	4.925
Denúncia	736
Solicitação	669
Comunicação	416
Simplifique	3
Sugestão	1
Total Geral	6.750

Fonte: Plataforma Fala.BR, em 06.03.2025.

2º Questionamento - Quais as razões apontadas pela auditoria para os descontos indevidos? Há indícios de dolo, fraude ou erro administrativo?

8. Sobre o 2º questionamento, o INSS pondera que:

Informamos que, no momento, não é possível identificar indício de dolo, fraude ou erro administrativo em relação a possíveis descontos indevidos, pois se encontram em andamento os processos de verificação extraordinária nos Termos de Autorizações digitalizados pelas entidades associativas que possuem Acordos de Cooperação Técnica - ACTs vigentes com o INSS. Após a análise da documentação apresentada pelas entidades, será emitido relatório conclusivo, que deverá informar sobre os fatos encontrados, os artigos e incisos infringidos, sugerir penalidades correspondentes, contendo os documentos comprobatórios utilizados pelo INSS, que embasaram a conclusão do relatório.

O INSS possui a obrigação de avaliar o cumprimento do Acordo, razão pela qual promove apurações ordinárias e extraordinárias.

Todo processo de apuração de descumprimento de obrigações ocorre de duas maneiras:

- a) ordinariamente, o INSS solicita fichas de autorização dos descontos e documentação correlata, bem como faz a verificação mensal da regularidade fiscal antes do repasse; ou

b) extraordinariamente, quando é recebido registro ou reclamações sobre supostos descontos indevidos.

A verificação/avaliação periódica se faz conforme preconizam as próprias cláusulas dos ACTs e consoante o constante no Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020, que alterou o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999.

Conforme já informado, os processos de verificação extraordinária abertos estão em fase de análise das defesas apresentadas pelas entidades, e o relatório final será realizado após a conclusão da referida análise.

3º Questionamento - Quais medidas estão sendo tomadas para identificar os segurados prejudicados e garantir o ressarcimento?

9. Sobre o 3º questionamento, o INSS esclarece que:

Por ser uma relação entre associado e associação, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 de março de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos.

Constatada irregularidade pelo INSS, os descontos em desconformidade são considerados irregulares e não autorizados, sendo motivo de exclusão da consignação e aplicação das penalidades previstas no ACT.

4º Questionamento - Existem canais específicos de atendimento para reclamações sobre descontos indevidos? Como funcionam esses canais?

10. Em resposta ao 4º questionamento, o INSS se pronunciou nos termos a seguir:

As manifestações de ouvidoria, inclusive sobre descontos indevidos, podem ser registradas pelos cidadãos por meio dos seguintes canais oficiais:

I - Plataforma Fala.BR: plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal. Permite que qualquer cidadão registre diretamente suas manifestações, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades da administração pública, por meio da internet (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Fluxo de funcionamento:

a) o cidadão acessa a plataforma (Fala.BR) e registra sua manifestação;

b) a manifestação é direcionada à Ouvidoria do INSS;

c) a Ouvidoria analisa o conteúdo da manifestação para classificá-la e verificar a possibilidade de resposta imediata. Caso disponha da informação necessária, encaminha a resposta diretamente ao cidadão. Se a demanda exigir análise técnica, a manifestação é enviada à unidade competente para providências;

d) o cidadão recebe a resposta dentro do prazo legal estipulado. A plataforma também permite acompanhar o andamento das manifestações e entrar com recurso caso a resposta seja insatisfatória, para os casos previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI).

II - Central de Atendimento 135 – canal de atendimento telefônico do INSS, que permite o registro de manifestações de ouvidoria. As demandas são registradas pelo operador da Central 135, diretamente na Plataforma Fala.BR, para tratamento pela Ouvidoria.

III - Agências da Previdência Social – atendimento presencial para registro de manifestações. O servidor do INSS recebe a demanda e a inclui na Plataforma Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria.

IV - Correspondência Escrita (carta) – o cidadão pode encaminhar sua manifestação por correspondência ao INSS, a qual é recebida e encaminhada à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR e providências cabíveis.

V - Atendimento Presencial na Ouvidoria do INSS em Brasília, no endereço SAUS Quadra 2, Bloco O, Asa Sul, Brasília - DF, De segunda à sexta-feira, das 9h às 17h (horário de Brasília).

Por fim, informa-se que o INSS e a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON já têm por iniciados os trâmites interinstitucionais para a formalização de uma nova modalidade de ACT, mais abrangente, que venha a contemplar os assuntos relativos aos descontos associativos, considerando as vantagens do modelo já estabelecido para o consignado, mas, também, as diretrizes e disposições da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 março de 2024, que elege o Portal do Consumidor como um dos canais oficiais de recepção dessa outra espécie de reclamação. Todas as entidades parceiras, nesta fase preparatória, também estão sendo instadas a realizar a habilitação e o prévio cadastro junto à plataforma, a fim de viabilizar a execução de todo o planejado.

5º Questionamento - Existem parcerias entre o INSS e instituições financeiras ou outras entidades que possam justificar descontos automáticos nos benefícios? Quais são os termos dessas parcerias?

11. Quanto ao 5º questionamento, o INSS informa que:

Não há possibilidade de descontos automáticos, pois a Lei nº 8.213, de 24 de abril de 1991, estabelece no inciso V do art. 115 que *"...podem ser descontadas dos benefícios previdenciários mensalidades de associações e demais entidades de aposentados legalmente reconhecidas, desde que autorizadas por seus filiados"*.

Trata-se de comodidade conferida pelo legislador àquele aposentado ou pensionista do INSS que, exercendo seu direito constitucional, filiou-se a uma associação ou sindicato, com objetivo de ampliar os meios disponíveis para que o titular de benefício previdenciário contribua voluntariamente para a entidade representativa em que seja filiado.

Para implementação dessa previsão legal, há necessidade de formalização de ACT entre a entidade de aposentados e o INSS.

Ou seja, para que um aposentado ou pensionista do INSS tenha descontos de mensalidades associativas em seu benefício, os seguintes requisitos devem estar presentes, cumulativamente:

- deve ser filiado a alguma associação ou sindicato de aposentados que mantenha ACT com a Autarquia; e

- deve autorizar, em formulário próprio definido pelo INSS, a efetivação do desconto em seu benefício.

Apenas após o cumprimento dessas condições legais, poderá haver o lançamento da consignação no benefício, quando a entidade acordante enviará arquivo magnético com a relação de inclusões e exclusões à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev, que processará a consignação, para, posteriormente, os valores serem repassados à entidade associativa acordante.

A autorização de mensalidade associativa é firmada exclusivamente entre o beneficiário e a entidade associativa, de forma que os dados para a averbação são transmitidos diretamente pelas entidades à Dataprev, que é responsável por toda a operação sistêmica e

processamento dos descontos. Note-se que o INSS não tem competência para realizar a averbação do desconto de mensalidade associativa e sequer dispõe de acesso ao sistema de troca de informações para inserir tais dados. Toda a operação sistêmica é processada via Dataprev, que é responsável pela operação sistêmica e pelo processamento dos descontos. Informamos que, desde setembro de 2024, entrou no ar o sistema desenvolvido pela Dataprev, denominado "Portal de Desconto de Mensalidade Associativa", onde as averbações de descontos só ocorrem depois de autorizadas pelos beneficiários, por meio de assinatura eletrônica e validação biométrica.

Destacamos que houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, e que estes somente serão desbloqueados através de biometria do segurado, nos termos definidos na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024.

Em qualquer circunstância, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos."

6º Questionamento - Houve alguma denúncia de vazamento de dados no âmbito do INSS ou do Ministério da Previdência? Se sim, informar se esta foi acidental, ou realizada de maneira deliberada por algum Servidor do órgão. Em caso de ter sido realizada de maneira deliberada, informar às providências que foram tomadas pelo INSS ou pelo Ministério da Previdência.

12. Sobre o 6º questionamento, o INSS se pronunciou com a informação que:

Foram registradas denúncias de vazamento de dados na Plataforma Fala.BR. No período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, houve um total de quinze denúncias relacionadas a esse tema, das quais sete foram concluídas sem indícios de envolvimento de servidor e oito encaminhadas às respectivas unidades responsáveis pela apuração. As apurações ainda estão em curso.

O INSS tem mantido constante contato com Banco Central do Brasil, com a Dataprev e, principalmente, com a Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (COINP), vinculada à Secretaria Executiva do Ministério da Previdência Social, com o objetivo de identificar as fontes e possíveis falhas nos fluxos internos e externos que contribuem para um possível vazamento de dados de segurados. Tais denúncias são sempre encaminhadas à Coordenação de Combate a Fraudes do INSS, posto que a aferição da origem de suposto "vazamento de dados" deverá ser realizada por meio de investigação policial/criminal.

Dessa forma, não há agentes públicos responsabilizados nas hipóteses de possíveis vazamentos de dados até aqui apuradas.

7º Questionamento - Quais ações preventivas estão sendo implementadas para evitar a reincidência desses problemas?

13. Sobre o 7º questionamento, a Autarquia esclarece que:

O INSS implementou novas regras para regulamentar o desconto de mensalidade associativa nos benefícios de aposentados e pensionistas. Essas mudanças foram definidas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, publicada em 15 de março de 2024 no Diário Oficial da União, que estabelece novos critérios e procedimentos para celebração, operacionalização e acompanhamento dos Acordos de Cooperação Técnica relativos aos descontos de mensalidades associativas.

Com a publicação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, que só serão desbloqueados através de

biometria do segurado, nos seguintes termos:

Art. 43. Todos os benefícios previdenciários elegíveis à consignação da mensalidade associativa serão bloqueados em até 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Instrução Normativa, e somente serão desbloqueados por meio de autorização prévia, pessoal e específica por parte do beneficiário, efetivada por meio do termo de adesão ao desconto de mensalidade associativa, com uso de assinatura eletrônica avançada e biometria.

O INSS obrigou as entidades credenciadas a efetuarem toda e qualquer autorização, por meio de termo de adesão, com o uso de assinatura eletrônica avançada e biometria. Se não houver biometria, a autorização não é averbada.

Como evolução dessa iniciativa, o INSS passou a disponibilizar, a partir de setembro de 2025, para consulta pelo próprio beneficiário, por meio do aplicativo MEU INSS, a cópia desses termos de adesão com biometria, contendo os dados de identificação do segurado.

Os termos de autorização antigos vão aparecer futuramente, com uma nova atualização do sistema.

Destacamos que se encontra disponibilizada na página oficial do INSS (<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/tem-um-desconto-no-meu-pagamento-mas-nao-autorizei-comoagir>), a lista de todas as entidades associativas com desconto ativo em benefícios previdenciários, orientando o beneficiário que possua algum desconto de mensalidade associativa em sua folha de pagamento, mas que não reconhece e nem autorizou o referido desconto, a entrar em contato diretamente com a entidade, cujo telefone estará na listagem disponibilizada, e solicitar a exclusão e a devolução dos descontos e, no caso de não obter sucesso no contato com a entidade, requerer o serviço "Excluir mensalidade associativa" pelo aplicativo ou sítio Meu INSS ou pela Central 135, bem como solicitar por estes mesmos canais o serviço "Bloquear benefício para mensalidade sindicato/associação" e registrar uma reclamação na Ouvidoria do INSS (FalaBR).

8º Questionamento - O Ministério está planejando projetos para melhorar a segurança dos dados e a transparência no pagamento de benefícios?

14. Sobre o 8º questionamento, o INSS informa que:

Encontra-se em vigor a Resolução CEGOV/INSS nº 47, de 21 de janeiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União nº 17, de 24 de janeiro de 2025, que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais no INSS, estabelecendo diretrizes para a proteção de dados pessoais sob a responsabilidade do INSS, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Os principais pontos dessa Política incluem:

- finalidade: adequar os conceitos, princípios e diretrizes da proteção de dados pessoais, garantindo a efetividade dos direitos dos titulares de dados nas operações de tratamento realizadas pelo INSS;
- abrangência: aplica-se a todas as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pelo INSS, tanto em meios digitais quanto físicos, incluindo agentes públicos, terceiros e colaboradores;
- direitos dos titulares: assegura os direitos dos titulares de dados, como acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados pessoais, dentre outros; e
- governança e conformidade: cria mecanismos de governança para garantir a conformidade com a LGPD, incluindo a designação de encarregados pelo tratamento de dados pessoais e a

institucionalização de plano de conscientização, capacitação e sensibilização sobre proteção de dados pessoais.

O INSS desempenha um papel indispensável na gestão de mais de 40,5 (quarenta e meio) milhões de benefícios previdenciários, e está em constante batalha contra as atividades fraudulentas no ambiente digital. Com um volume anual de cerca de mais de 980 (novecentos e oitenta) bilhões de reais em pagamento de benefícios, a Autarquia enfrenta desafios crescentes. Entre os principais golpes detectados pelo INSS, estão métodos como *phishing*, roubo de identidade, apresentação de documentos falsos e criação de titulares fictícios. Essas práticas prejudicam não apenas o sistema previdenciário, mas também os beneficiários que têm seus dados pessoais comprometidos.

Para combater essas ameaças, o INSS tem adotado medidas proativas, como o bloqueio de créditos e a suspensão de benefícios suspeitos, além de representar às autoridades competentes para investigação e punição dos criminosos envolvidos. Além disso, utiliza a validação em duas etapas no aplicativo Meu INSS, que visa garantir maior segurança nas transações.

Tanto nas operações de empréstimo consignado, como naquelas de mensalidade associativa, o INSS adotou a rotina da assinatura eletrônica avançada e biometria facial com validação em bancos de dados governamentais, o que garante maior segurança e não repúdio.

Além disso, para fortalecer ainda mais suas defesas contra fraudes, o INSS está adotando soluções tecnológicas avançadas, incluindo inteligência artificial, para análise de dados de benefícios. Essas soluções possibilitam a identificação precoce de atividades fraudulentas, reduzindo o número de falsos positivos e direcionando recursos operacionais de forma mais eficaz.

Com uma abordagem baseada em dados e tecnologia avançada, aliada a outras medidas de segurança, o INSS busca proteger os recursos da Previdência Social e garantir a integridade de seu sistema de benefícios em um ambiente digital cada vez mais desafiador.

[...]

CONCLUSÃO

15. Diante do exposto, tendo em vista as informações prestadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e não havendo outras providências a serem adotadas por esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, consideram-se respondidos todos os questionamentos feitos pelo Requerimento de Informação nº 49/2025.

RECOMENDAÇÃO

16. Feitos os esclarecimentos, recomenda-se o envio da presente manifestação à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos ASPAR/MPS, em resposta ao Despacho nº 64/2025/ASPAR-MPS.

À consideração superior.

Documento assinado eletronicamente

ADRIANA BEZERRA SANTOS

Chefe de Projeto II

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

AVELINA ALVES LIMA NETA

Coordenadora de Normas e Acordos Internacionais - Substituta

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

LUCYANA RIOS MONTEIRO BARBOSA SOUZA

Coordenadora-Geral de Legislação e Normas

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

BENEDITO ADALBERTO BRUNCA

Diretor do Departamento do Regime Geral de Previdência Social

De acordo.

Encaminhe-se conforme proposto.

Documento assinado eletronicamente

ADROALDO DA CUNHA PORTAL

Secretário de Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 10/04/2025, às 18:14, 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 **Lucyana Rios Monteiro Barbosa Souza, Coordenador(a)-Geral**, em 10/04/2025, às 19:02, 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 **Adriana Bezerra Santos, Analista do Seguro Social**, em 11/04/2025, às 07:59, 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 **Adroaldo da Cunha Portal, Secretário(a)**, em 11/04/2025, às 09:50, 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 **Avelina Alves Lima Neta, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 11/04/2025, às 14:26, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **49656991** e o código CRC **0C6DF939**.

Referência: Processo nº 10128.021097/2025-78.

SEI nº 49656991



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência

OFÍCIO SEI Nº 301/2025/PRES-INSS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Ao Senhor
ADROALDO DA CUNHA PORTAL
Secretário
Secretaria do Regime Geral de Previdência Social
Ministério da Previdência Social
Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.021097/2025-78.

Senhor Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 49/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta (PL/SC), passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão e pela Ouvidoria deste Instituto.

1º Questionamento - Quantas reclamações sobre descontos indevidos em benefícios foram registradas nos últimos 12 meses?

Conforme extração das manifestações de ouvidoria contidas na plataforma Fala.BR, no período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, relacionadas a descontos indevidos, constatou-se um total de 6.750 (seis mil setecentos e cinquenta) manifestações, distribuídas nos seguintes tipos:

Tabela 1 – Descontos entidades por tipo

Tipo	Quantidade
Reclamação	4.925
Denúncia	736
Solicitação	669
Comunicação	416
Simplifique	3
Sugestão	1
Total Geral	6.750

Fonte: Plataforma Fala.BR, em 06.03.2025.

2º Questionamento - Quais as razões apontadas pela auditoria para os descontos indevidos? Há indícios de dolo, fraude ou erro administrativo?

Informamos que, no momento, não é possível identificar indício de dolo, fraude ou erro administrativo em relação a possíveis descontos indevidos, pois se encontram em andamento os processos de verificação extraordinária nos Termos de Autorizações digitalizados pelas entidades associativas que possuem Acordos de Cooperação Técnica - ACTs vigentes com o INSS. Após a análise da documentação apresentada pelas entidades, será emitido relatório conclusivo, que deverá informar sobre os fatos encontrados, os artigos e incisos infringidos, sugerir penalidades correspondentes, contendo os documentos comprobatórios utilizados pelo INSS, que embasaram a conclusão do relatório.

O INSS possui a obrigação de avaliar o cumprimento do Acordo, razão pela qual promove apurações ordinárias e extraordinárias.

Todo processo de apuração de descumprimento de obrigações ocorre de duas maneiras:

- a) ordinariamente, o INSS solicita fichas de autorização dos descontos e documentação correlata, bem como faz a verificação mensal da regularidade fiscal antes do repasse; ou
- b) extraordinariamente, quando é recebido registro ou reclamações sobre supostos descontos indevidos.

A verificação/avaliação periódica se faz conforme preconizam as próprias cláusulas dos ACTs e consoante o constante no Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020, que alterou o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999.

Conforme já informado, os processos de verificação extraordinária abertos estão em fase de análise das defesas apresentadas pelas entidades, e o relatório final será realizado após a conclusão da referida análise.

3º Questionamento - Quais medidas estão sendo tomadas para identificar os segurados prejudicados e garantir o ressarcimento?

Por ser uma relação entre associado e associação, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 de março de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos.

Constatada irregularidade pelo INSS, os descontos em desconformidade são considerados irregulares e não autorizados, sendo motivo de exclusão da consignação e aplicação das penalidades previstas no ACT.

4º Questionamento - Existem canais específicos de atendimento para reclamações sobre descontos indevidos? Como funcionam esses canais?

As manifestações de ouvidoria, inclusive sobre descontos indevidos, podem ser registradas pelos cidadãos por meio dos seguintes canais oficiais:

I - Plataforma Fala.BR: plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal. Permite que qualquer cidadão registre diretamente suas manifestações, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades da

administração pública, por meio da internet (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Fluxo de funcionamento:

- a) o cidadão acessa a plataforma (Fala.BR) e registra sua manifestação;
- b) a manifestação é direcionada à Ouvidoria do INSS;
- c) a Ouvidoria analisa o conteúdo da manifestação para classificá-la e verificar a possibilidade de resposta imediata. Caso disponha da informação necessária, encaminha a resposta diretamente ao cidadão. Se a demanda exigir análise técnica, a manifestação é enviada à unidade competente para providências;
- d) o cidadão recebe a resposta dentro do prazo legal estipulado.

A plataforma também permite acompanhar o andamento das manifestações e entrar com recurso caso a resposta seja insatisfatória, para os casos previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI).

II - Central de Atendimento 135 – canal de atendimento telefônico do INSS, que permite o registro de manifestações de ouvidoria. As demandas são registradas pelo operador da Central 135, diretamente na Plataforma Fala.BR, para tratamento pela Ouvidoria.

III - Agências da Previdência Social – atendimento presencial para registro de manifestações. O servidor do INSS recebe a demanda e a inclui na Plataforma Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria.

IV - Correspondência Escrita (carta) – o cidadão pode encaminhar sua manifestação por correspondência ao INSS, a qual é recebida e encaminhada à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR e providências cabíveis.

V - Atendimento Presencial na Ouvidoria do INSS em Brasília, no endereço SAUS Quadra 2, Bloco O, Asa Sul, Brasília - DF, De segunda à sexta-feira, das 9h às 17h (horário de Brasília).

Por fim, informa-se que o INSS e a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON já têm por iniciados os trâmites interinstitucionais para a formalização de uma nova modalidade de ACT, mais abrangente, que venha a contemplar os assuntos relativos aos descontos associativos, considerando as vantagens do modelo já estabelecido para o consignado, mas, também, as diretrizes e disposições da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 março de 2024, que elege o Portal do Consumidor como um dos canais oficiais de recepção dessa outra espécie de reclamação. Todas as entidades parceiras, nesta fase preparatória, também estão sendo instadas a realizar a habilitação e o prévio cadastro junto à plataforma, a fim de viabilizar a execução de todo o planejado.

5º Questionamento - Existem parcerias entre o INSS e instituições financeiras ou outras entidades que possam justificar descontos automáticos nos benefícios? Quais são os termos dessas parcerias?

Não há possibilidade de descontos automáticos, pois a Lei nº 8.213, de 24 de abril de 1991, estabelece no inciso V do art. 115 que *"...podem ser descontadas dos benefícios previdenciários mensalidades de associações e demais entidades de aposentados legalmente reconhecidas, desde que autorizadas por seus filiados"*.

Trata-se de comodidade conferida pelo legislador àquele aposentado ou pensionista do INSS que, exercendo seu direito constitucional, filiou-se a uma associação ou sindicato, com objetivo de ampliar os meios disponíveis para que o titular de benefício previdenciário contribua voluntariamente para a entidade representativa em que seja filiado.

Para implementação dessa previsão legal, há necessidade de formalização de ACT entre a entidade de aposentados e o INSS.

Ou seja, para que um aposentado ou pensionista do INSS tenha descontos de mensalidades associativas em seu benefício, os seguintes requisitos devem estar presentes, cumulativamente:

- deve ser filiado a alguma associação ou sindicato de aposentados que mantenha ACT com a Autarquia; e
- deve autorizar, em formulário próprio definido pelo INSS, a efetivação do desconto em seu benefício.

Apenas após o cumprimento dessas condições legais, poderá haver o lançamento da consignação no benefício, quando a entidade acordante enviará arquivo magnético com a relação de inclusões e exclusões à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev, que processará a consignação, para, posteriormente, os valores serem repassados à entidade associativa acordante.

A autorização de mensalidade associativa é firmada exclusivamente entre o beneficiário e a entidade associativa, de forma que os dados para a averbação são transmitidos diretamente pelas entidades à Dataprev, que é responsável por toda a operação sistêmica e processamento dos descontos. Note-se que o INSS não tem competência para realizar a averbação do desconto de mensalidade associativa e sequer dispõe de acesso ao sistema de troca de informações para inserir tais dados. Toda a operação sistêmica é processada via Dataprev, que é responsável pela operação sistêmica e pelo processamento dos descontos. Informamos que, desde setembro de 2024, entrou no ar o sistema desenvolvido pela Dataprev, denominado "Portal de Desconto de Mensalidade Associativa", onde as averbações de descontos só ocorrem depois de autorizadas pelos beneficiários, por meio de assinatura eletrônica e validação biométrica.

Destacamos que houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, e que estes somente serão debloqueados através de biometria do segurado, nos termos definidos na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024.

Em qualquer circunstância, a responsabilidade do INSS em relação aos descontos associativos em benefícios previdenciários fica restrita ao repasse às entidades em relação aos descontos operacionalizados na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária e/ou subsidiária sobre os eventuais descontos.

6º Questionamento - Houve alguma denúncia de vazamento de dados no âmbito do INSS ou do Ministério da Previdência? Se sim, informar se esta foi acidental, ou realizada de maneira deliberada por algum Servidor do órgão. Em caso de ter sido realizada de maneira deliberada, informar às providências que foram tomadas pelo INSS ou pelo Ministério da Previdência.

Foram registradas denúncias de vazamento de dados na Plataforma Fala.BR. No período de janeiro de 2024 a fevereiro de 2025, houve um total de quinze denúncias relacionadas a esse tema, das quais sete foram concluídas sem indícios de envolvimento de servidor e oito encaminhadas às respectivas unidades responsáveis pela apuração. As apurações ainda estão em curso.

O INSS tem mantido constante contato com Banco Central do Brasil, com a Dataprev e, principalmente, com a Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (COINP), vinculada à Secretaria-Executiva do Ministério da Previdência Social, com o objetivo de identificar as fontes e possíveis falhas nos fluxos internos e externos que contribuem para um possível vazamento de dados de segurados. Tais denúncias são sempre encaminhadas à Coordenação de Combate a Fraudes do INSS, posto que a aferição da origem de suposto “vazamento de dados” deverá ser realizada por meio de investigação policial/criminal.

Dessa forma, não há agentes públicos responsabilizados nas hipóteses de possíveis vazamentos de dados até aqui apuradas.

7º Questionamento - Quais ações preventivas estão sendo implementadas para evitar a reincidência desses problemas?

O INSS implementou novas regras para regulamentar o desconto de mensalidade associativa nos benefícios de aposentados e pensionistas. Essas mudanças foram definidas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, publicada em 15 de março de 2024 no Diário Oficial da União, que estabelece novos critérios e procedimentos para celebração, operacionalização e acompanhamento dos Acordos de Cooperação Técnica relativos aos descontos de mensalidades associativas.

Com a publicação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 2024, houve o bloqueio geral dos benefícios para desconto associativo, que só serão desbloqueados através de biometria do segurado, nos seguintes termos:

Art. 43. Todos os benefícios previdenciários elegíveis à consignação da mensalidade associativa serão bloqueados em até 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Instrução Normativa, e somente serão desbloqueados por meio de autorização prévia, pessoal e específica por parte do beneficiário, efetivada por meio do termo de adesão ao desconto de mensalidade associativa, com uso de assinatura eletrônica avançada e biometria.

O INSS obrigou as entidades credenciadas a efetuarem toda e qualquer autorização, por meio de termo de adesão, com o uso de assinatura eletrônica avançada e biometria. Se não houver biometria, a autorização não é averbada.

Como evolução dessa iniciativa, o INSS passou a disponibilizar, a partir de setembro de 2025, para consulta pelo próprio beneficiário, por meio do aplicativo MEU INSS, a cópia desses termos de adesão com biometria, contendo os dados de identificação do segurado.

Os termos de autorização antigos vão aparecer futuramente, com uma nova atualização do sistema.

Destacamos que se encontra disponibilizada na página oficial do INSS (<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/tem-um-desconto-no-meu-pagamento-mas-nao-autorizei-como-agir>), a lista de todas as entidades associativas com desconto ativo em benefícios previdenciários, orientando o beneficiário que possua algum desconto de mensalidade associativa em sua folha de pagamento, mas que não reconhece e nem autorizou o referido desconto, a entrar em contato diretamente com a entidade, cujo telefone estará na listagem disponibilizada, e solicitar a exclusão e a devolução dos descontos e, no caso de não obter sucesso no contato com a entidade, requerer o serviço "Excluir mensalidade associativa" pelo aplicativo ou sítio Meu INSS ou pela Central 135, bem como solicitar por estes mesmos canais o serviço "Bloquear benefício para mensalidade sindicato/associação" e registrar uma reclamação na Ouvidoria do INSS (FalaBR).

8º Questionamento - O Ministério está planejando projetos para melhorar a segurança dos dados e a transparência no pagamento de benefícios?

Encontra-se em vigor a Resolução CEGOV/INSS nº 47, de 21 de janeiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União nº 17, de 24 de janeiro de 2025, que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais no INSS, estabelecendo diretrizes para a proteção de dados pessoais sob a responsabilidade do INSS, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Os principais pontos dessa Política incluem:

- finalidade: adequar os conceitos, princípios e diretrizes da proteção de dados pessoais, garantindo a efetividade dos direitos dos titulares de dados nas operações de tratamento realizadas pelo INSS;

- abrangência: aplica-se a todas as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pelo INSS, tanto em meios digitais quanto físicos, incluindo agentes públicos, terceiros e colaboradores;

- direitos dos titulares: assegura os direitos dos titulares de dados, como acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados pessoais, dentre outros; e

- governança e conformidade: cria mecanismos de governança para garantir a conformidade com a LGPD, incluindo a designação de encarregados pelo tratamento de dados pessoais e a institucionalização de plano de conscientização, capacitação e sensibilização sobre proteção de dados pessoais.

O INSS desempenha um papel indispensável na gestão de mais de 40,5 (quarenta e meio) milhões de benefícios previdenciários, e está em constante batalha contra as atividades fraudulentas no ambiente digital. Com um volume anual de cerca de mais de 980 (novecentos e oitenta) bilhões de reais em pagamento de benefícios, a Autarquia enfrenta desafios crescentes. Entre os principais golpes detectados pelo INSS, estão métodos como *phishing*, roubo de identidade, apresentação de documentos falsos e criação de titulares fictícios. Essas práticas prejudicam não apenas o sistema previdenciário, mas também os beneficiários que têm seus dados pessoais comprometidos.

Para combater essas ameaças, o INSS tem adotado medidas proativas, como o bloqueio de créditos e a suspensão de benefícios suspeitos, além de representar às autoridades competentes para investigação e punição dos criminosos envolvidos. Além disso, utiliza a validação em duas etapas no aplicativo Meu INSS, que visa garantir maior segurança nas transações.

Tanto nas operações de empréstimo consignado, como naquelas de mensalidade associativa, o INSS adotou a rotina da assinatura eletrônica avançada e biometria facial com validação em bancos de dados governamentais, o que garante maior segurança e não repúdio.

Além disso, para fortalecer ainda mais suas defesas contra fraudes, o INSS está adotando soluções tecnológicas avançadas, incluindo inteligência artificial, para análise de dados de benefícios. Essas soluções possibilitam a identificação precoce de atividades fraudulentas, reduzindo o número de falsos positivos e direcionando recursos operacionais de forma mais eficaz.

Com uma abordagem baseada em dados e tecnologia avançada, aliada a outras medidas de segurança, o INSS busca proteger os recursos da Previdência Social e garantir a integridade de seu sistema de benefícios em um ambiente digital cada vez mais desafiador.

2. Prestadas as informações concernentes, colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos, e sugerimos que informações complementares, caso se entenda necessário, poderão ser acrescidas no âmbito dessa Pasta, quando da compilação final de resposta ao requerente.

Atenciosamente,

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 07/04/2025, às 17:47, 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 **20210042** e o código CRC **2D66E2BE**.

PRES – SAUS QUADRA 2 BLOCO "O" – Brasília – DF - CEP 70070946.
Telefone: (61) 3313-4065 - E-mail: pres@inss.gov.br

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.021097/2025-78

SEI nº 20210042