



# PREVIDÊNCIA em questão

## Ouvidoria também é instrumento contra fraudes no consignado

Os segurados da Previdência Social podem acessar a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) para dar início a uma manifestação, seja ela reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação diversas.

Aproximadamente 75% das manifestações dos segurados são reclamações, 14% referem-se a denúncias e 7% a solicitações diversas. Entre as reclamações, as relacionadas a benefícios lideram o número de manifestações, seguidas por atendimento bancário e, em terceiro lugar, atendimento previdenciário. Quanto às relacionadas ao atendimento bancário, a quase totalidade das manifestações está relacionada a questões que envolvam empréstimo consignado.

Apenas no mês de maio de 2012, em todo o país, nas modalidades empréstimo pessoal e cartão de crédito, foram concluídas 876.326 operações, equivalentes a R\$ 2,9 bilhões. Do total de empréstimos realizados no país, apenas 0,40% dão origem a reclamações junto à OUGPS, dos quais em apenas a metade, aproximadamente, constata-se fraude ou descumprimento do trâmite regular da contratação.

“O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Polícia Federal, o Banco Central e as próprias instituições financeiras estão atuando juntos na prevenção de fraudes em empréstimos consignados realizados por aposentados e pensionistas”, afirmou o presidente do INSS, Mauro Hauschild, na última reunião do Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS). “O objetivo é oferecer mais segurança e transparência ao aposentado”, acrescentou.

São, em média, 3,5 mil reclamações relacio-

nadas a empréstimos consignados por mês, segundo dados da OUGPS. Aproximadamente metade (das reclamações) é feita com base em norma da Dirben, que reconhece que os segurados têm direito à cessação imediata do desconto de parcela que está sendo realizado em folha.

Para que a cobrança deixe de ser feita imediatamente, os segurados devem assinar termo de responsabilidade, no qual se comprometem a devolver todo o valor que deixará de ser cobrado caso a instituição consiga comprovar que o empréstimo está, na verdade, regular.

Caso o empréstimo seja irregular, é a instituição financeira que deverá devolver os valores cobrados ao beneficiário, também com os juros devidos. Para a assinatura do termo,

condição imprescindível para a cessação imediata da cobrança, o beneficiário deve com-

parecer pessoalmente a qualquer Agência da Previdência Social (APS).

Dos casos restantes, em 21% o segurado alega não ter autorizado o desconto da parcela, sem, porém, assinar o termo de compromisso. Nesse caso, as mensalidades continuam sendo descontadas, mas haverá a verificação da legalidade do empréstimo consignado. Reclamações sobre a instituição financeira que realiza a consignação totalizam 12% das manifestações relacionadas às consignações de segurados.

Em um quarto grupo, responsável por aproximadamente 4% das reclamações, estão solicitações de informações ou esclarecimento sobre o empréstimo, não exclusão do desconto mesmo após a liquidação da dívida e, por fim, manifes-



### Ouvidoria-Geral da Previdência Social

tações que envolvam cartões de créditos emitidos pelas mesmas instituições financeiras que realizaram o empréstimo consignado.

### **Procedimento das reclamações**

As reclamações recebidas pela OUGPS relacionadas a empréstimos consignados, após regularmente cadastradas no Sistema de Ouvidoria (SOU-Web), o que gera para o segurado um código para acompanhamento, são encaminhadas à Dirben, que, por sua vez, enviam a reclamação para a instituição financeira. Em atendimento a convênio assinado entre o INSS e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), as instituições financeiras são obrigadas a atender à demanda em 10 dias, o que costuma envolver a apresentação de toda a documentação contratual do empréstimo consignado.

As respostas dos bancos são avaliadas e validadas pela Diretoria de Benefícios do INSS e encaminhadas de volta à OUGPS, que, por sua vez, envia as respostas aos segurados. Caso o empréstimo seja regular, as parcelas continuarão sendo descontadas dos segurados que optaram por iniciar a reclamação sem a assinatura do termo.

Por fim, caso a cobrança seja realmente irregular, os segurados têm direito à devolução todas as parcelas cobradas, com a devida correção monetária, sem prejuízo de possíveis sanções civis e administrativas à instituição financeira que descontou benefícios de aposentados e pensionistas de forma irregular.

### **Saiba como acessar a OUGPS**

A Central de Atendimento 135 é o canal mais comum para acessar a OUGPS, pois, por meio dela, é possível não apenas iniciar uma manifestação, mas também ter acesso a diversos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Os segurados também podem acessar a OUGPS pela internet, no Portal da Previdência Social. O PREVCartas é a opção por correspondência e, finalmente, usuários podem comparecer pessoalmente à sede da ouvidoria, que fica em Brasília, no Ministério da Previdência Social (MPS).

Criada em agosto de 1998, a OUGPS é a maior ouvidoria pública federal e atende manifestações que envolvam todas as entidades que compõem a Previdência Social, incluindo o INSS, o MPS e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Para facilitar o acesso dos cidadãos à OUGPS, foi lançada neste ano a segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão. O documento informa ao segurado sobre como usufruir dos serviços da ouvidoria, esclarece quais são os compromissos e padrões de qualidade do atendimento do órgão. A versão simplificada da carta está afixada em local visível em todas as Agências da Previdência Social e pode, ainda, ser consultada na íntegra pela internet ([www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)).

