

Ofício nº 57/2025/GP

Ref.: Solicitação de esclarecimentos e providências pelo quantitativo elevado de reclamações recebidas na execução dos serviços referente ao **Pregão nº 90.005/2024** (Processo nº 35014.483102/2023-89) **em aparente desacordo com Anexo VII** – descumprimento das obrigações contratuais por instituição financeira responsável pelo lote de pagamento de benefícios previdenciários – Crefisa S.A.

São Paulo, 14 de maio de 2025.

Aos Senhores

Gilberto Waller Júnior

Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Hermenegildo Pires Alves

Superintendente Regional Sudeste I – INSS

Senhor Presidente e Superintendente,

A Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo, e a sua Comissão de Direito Previdenciário, cômicas de suas responsabilidades, ao cumprimentá-los em razão do respeito e admiração pelo trabalho de Vossas Senhorias, e considerando o profícuo espírito de parceria que norteia a relação institucional existente entre a OAB SP, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – Dataprev, a Controladoria-Geral da União – CGU, o Banco Central – Bacen e a Federação Brasileira de Bancos – Febraban, manifesta e solicita esclarecimentos e pedido de providências em relação ao elevado número de denúncias e reclamações que vem sendo recebidas pela Ordem Bandeirante.

Compete inicialmente esclarecer que o mercado de crédito e o controle da folha de pagamentos da autarquia federal INSS, como é cediço, conta com disposições normativas específicas, incluindo normas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen) e, no caso dos aposentados, pensionistas e beneficiários, pelo Instituto Nacional do Seguro Social.

Nesse sentido, há necessidade de proteger-se o consumidor aposentado, combatendo o assédio praticado por instituições financeiras, bem como de mitigar os índices de superendividamento, o que se depreende das manifestações dos órgãos de defesa do consumidor de diferentes localidades do país.

Assim, por se tratar de direitos individuais homogêneos que estão sendo violados por normativas diretas da Autarquia (Instrução Normativa PRES/INSS nº 172/2024) e aparente descumprimento na execução de serviços previstos no **Anexo VII do edital do Pregão nº 90.005/2024 (Processo nº 35014.483102/2023-89)**, solicitamos providências para que seja devidamente fiscalizada a empresa Crefisa S.A. a respeito de condições mínimas e abusivas que enfrentam os aposentados vulneráveis que dependem de seus proventos de aposentadoria para a manutenção de sua dignidade.

A Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional de São Paulo, tem recebido denúncias de supostos abusos e irregularidades no atendimento a aposentados e pensionistas. Segundo relatos trazidos à OAB SP, a Crefisa vem reiteradamente adotando condutas apontadas irregulares, podendo citar a título exemplificativo:

- 1) Contratação de empréstimos sem clareza ou não solicitados;
- 2) Casos de contratos celebrados sem plena ciência ou concordância do segurado, falta de transparência e assédio comercial;
- 3) Péssimo atendimento – presencial e por telefone, dificultando o exercício de direitos e a solução de problemas;
- 4) Obrigação de abertura de conta na Crefisa;
- 5) Imposição indevida como condição para recebimento dos valores;
- 6) Dificuldades para saque ou transferência;
- 7) Barreiras operacionais e burocráticas que dificultam o acesso ao crédito;
- 8) Problemas com o uso do cartão magnético;
- 9) Restrição de uso a caixas 24 horas, limitando a autonomia do segurado, visto que não há nas agências caixa para saque;
- 10) Filas e falta de acomodação para idosos;
- 11) Condições inadequadas de espera, afrontando o Estatuto do Idoso;
- 12) Descontos indevidos nos benefícios;
- 13) Valores debitados sem comprovação de anuidade;
- 14) Falta de informações acessíveis e precisas, e dificuldade de os idosos obterem orientações básicas.

Diante disso, as práticas mencionadas ferem diretamente o caráter assistencial dos benefícios previdenciários, além de contrariarem cláusulas expressas do contrato firmado com o INSS e os princípios da Administração Pública.

No aspecto da instituição bancária Crefisa S.A. medidas urgem a serem tomadas, posto que o INSS homologou o resultado do leilão da folha de pagamento de aposentadorias e benefícios realizado em outubro, mesmo após decisão da Justiça derrubando regra polêmica do certame (TRF1 Proc. 1081097-82.2024.4.01.3400).

Do resultado do pregão, verifica-se que a instituição financeira levou 25 dos 26 lotes e será a principal responsável pela folha de pagamento de novas aposentadorias e pensões a partir de 2 de janeiro de 2025 até o final de 2029.

Nota-se evidente suposta violação à livre concorrência e aos direitos dos consumidores aposentados e pensionistas, já que cria um monopólio temporário.

De acordo com a Lei nº 14.133/2021, especialmente o §2º do artigo 1º e os artigos 2º, 5º e 47, e considerando os princípios da eficiência, moralidade, publicidade, impessoalidade, razoabilidade, segurança jurídica e interesse público, urge a adoção de medidas frente ao verdadeiro monopólio bancário, altamente prejudicial à livre-iniciativa e à livre concorrência no setor financeiro, que vem impedindo os consumidores aposentados de serem tratados de maneira digna e legal.

Além das obrigações e princípios estabelecidos no âmbito da Administração Pública, no edital do referido pregão, notadamente no Anexo VII (manutenção de estrutura adequada, disponibilização de canais de saque acessíveis, cumprimento de prazos e suprimento de numerário), as reclamações recebidas pela OAB SP apontam aparentes condutas incompatíveis com o contrato firmado e com desrespeito à população beneficiária vulnerável.

Nesse ponto, a Fundação Procon/SP já destacou em manifestação técnica que o perfil predominante dos tomadores de crédito atendidos por esta instituição é composto por idosos, analfabetos funcionais, superendividados e com restrições creditícias, condição que impõe à contratada especial cautela na prestação dos serviços, sobretudo quanto à clareza das informações e à proteção contra práticas abusivas.

Ademais, o contrato firmado impõe à instituição obrigações específicas, como:

- Manter estrutura física e tecnológica compatível com a demanda nacional;
- Garantir atendimento acessível e respeitoso aos beneficiários;

- Disponibilizar canais variados de saque e extrato;
- Realizar os pagamentos com pontualidade e sem restrições artificiais ao acesso aos valores;

O quadro de violações constitucionais e legais delineado nas presentes denúncias reveste-se de premente urgência, cabendo a fiscalização imediata das operações de créditos dos novos beneficiários do INSS, já a partir deste mês de maio do corrente ano.

O reconhecimento das violações à ordem econômica e à livre concorrência no sistema financeiro deve basear o INSS para que se abstenha de editar regulamentos que criem reserva de mercado no que tange ao controle, liberdade de escolha e livre concorrência. Ademais, tais práticas acarretam sérios riscos relacionados à oferta e ao usufruto do crédito consignado, que pode vir a ser disponibilizado de forma monopolista pelos bancos aos beneficiários da previdência pública.

Nesse contexto, a fim de ter a apuração dos fatos, diante da gravidade das denúncias recebidas, caso confirmada, estará configurada infração aos **princípios licitatórios da economicidade, competitividade, proporcionalidade e interesse público**, além de representar **potencial infração contratual e desvio de finalidade administrativa**.

Por isso, solicitamos a essa Superintendência e aos órgãos fiscalizadores que:

A) Solicitem à Crefisa S.A. a apresentação de toda a documentação comprobatória (contratos, planilhas, registros de contato, extratos, renegociações), conforme previsto no Anexo VII do edital, visando ao cumprimento de garantias mínimas à dignidade e facilidade de atendimento aos idosos conforme estipulado em contrato, especialmente a cláusula 1.1 do anexo VII, itens b), c), f) e g);

B) Adotem medidas corretivas e, se for o caso, punitivas, com base nas cláusulas contratuais e na Lei nº 14.133/2021;

C) Realizem avaliação centralizada e eventual revisão da relação contratual entre Crefisa S.A. e INSS que vem causando, aparentemente, prejuízo aos segurados do Regime Geral de Previdência Social;

D) Adotem providências administrativas e normativas para evitar que medidas semelhantes sejam adotadas futuramente, assegurando a transparência e legalidade no trâmite dos processos administrativos e no direito aos segurados idosos e pensionistas.

Ainda sob a perspectiva dos prejuízos causados aos beneficiários do INSS, além de obrigá-los a contratar com instituição financeira que poderia não ser de seu interesse, possivelmente pagando juros mais elevados que os praticados por outros bancos, destacamos que, ao manter essa medida, o INSS estará sustentando disposições flagrantemente ilegais, em desacordo com a Constituição Federal e contrária ao interesse público.

Por fim, cumprindo a relevante missão institucional de contribuir com a valorização da cidadania e respeito aos idosos vulneráveis, registramos que a presente manifestação não se dá apenas na defesa da livre concorrência e defesa da Constituição federal, mas também na defesa dos direitos da dignidade de pessoas vulneráveis, seja economicamente, seja digitalmente, tendo em vista que a exclusividade promovida em favor dos bancos pagadores de benefícios tolhe a liberdade de escolha dos beneficiários e os sujeita a condições menos vantajosas de contratação.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos tidos como necessários, inclusive mediante agendamento de reunião a ser realizada, com urgência, para discutir esse relevante assunto, ao tempo em que renovamos nossas expressões de apreço e contamos com a revogação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 172/2024 e descontinuidade da manutenção dos serviços ofertados nos lotes em que a Crefisa S.A. assume absoluto controle sobre a folha de pagamentos da previdência pública do regime geral.

Leonardo Sica
Presidente

Daniela Magalhães
Vice-Presidente

Joseane Zanardi
Presidente da Comissão Especial de
Direito Previdenciário