

Elvis, Sara, Livia, Lorryne Cunha, Danilo

**O Impacto do Escândalo do INSS na Confiança do
Consumidor de Serviços Financeiros e a Gestão de
Riscos no Varejo Bancário**

**Relatório Final apresentado ao Curso
de Gestão Comercial da Faculdade de
Gestão e Inovação – FGI, como
requisito de acompanhamento e
conclusão do projeto de pesquisa.**

Disciplina: Metodologia Científica e
Produção de Textos

Professora: Cinthia Alencar Pacheco

Jataí – GO 2026

RESUMO

Esta pesquisa analisou as repercussões do escândalo de fraudes e vazamento de dados de beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) sob a ótica da gestão comercial e do comportamento do consumidor. O estudo buscou compreender de que forma as falhas de segurança e os assédios comerciais decorrentes do vazamento de informações previdenciárias impactaram a confiabilidade do cliente no mercado de crédito consignado. A metodologia utilizada foi de natureza descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, utilizando dados documentais e levantamentos de percepção pública sobre a idoneidade das instituições financeiras. Os resultados demonstraram que o escândalo gerou uma crise aguda de reputação no varejo bancário, exigindo das empresas do setor a implementação urgente de políticas rígidas de governança de dados (LGPD) e estratégias de compliance para mitigar riscos comerciais e reter a carteira de clientes insatisfeitos.

Palavras-chave: INSS. Gestão Comercial. Crédito Consignado. Confiança do Consumidor. Governança de Dados.

1. INTRODUÇÃO

O mercado de crédito consignado para aposentados e pensionistas do INSS representa uma das fatias mais lucrativas e estáveis do varejo financeiro brasileiro. No entanto, a recorrência de escândalos envolvendo o vazamento de dados cadastrais de novos beneficiários, fraudes em contratações não solicitadas e o assédio comercial agressivo por parte de correspondentes bancários transformou esse setor em um cenário de alta vulnerabilidade e desconfiança.

No âmbito da Gestão Comercial, a sustentabilidade de uma operação baseia-se na segurança jurídica e no relacionamento de longo prazo com o cliente. Diante do cenário de vazamentos e fraudes associadas ao ecossistema do INSS, esta pesquisa busca compreender como esses escândalos afetam a tomada de decisão do consumidor e a imagem das marcas financeiras. A relevância do estudo justifica-se pela necessidade de propor estratégias comerciais mais éticas, transparentes e seguras, alinhadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a rentabilidade do setor sem ferir os direitos do consumidor vulnerável.

2. OBJETIVOS

Objetivo Geral:

- Analisar os impactos comerciais e reputacionais provocados pelo escândalo do INSS no mercado de crédito consignado e avaliar os reflexos na confiança do consumidor.

Objetivos Específicos:

- Identificar as principais falhas nos processos de vendas e correspondência bancária que facilitaram a ocorrência de fraudes financeiras;
- Avaliar a percepção dos beneficiários do INSS quanto à segurança de seus dados e a idoneidade das instituições financeiras que ofertam crédito;
- Discutir o papel do *compliance* e da governança de dados como ferramentas de reestruturação da estratégia comercial no varejo bancário.

3. METODOLOGIA

Este relatório de pesquisa tratou do cenário de crises institucionais ligadas à Previdência Social e seus impactos na dinâmica de vendas do setor de crédito. Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva e explicativa, visto que detalha a mecânica do escândalo do INSS e explica como esses eventos comprometeram a operação comercial das instituições financeiras legítimas.

A abordagem adotada integrou aspectos qualitativos e quantitativos. Adotando as premissas do método hipotético-dedutivo, partiu-se da hipótese de que *"a ocorrência sistemática de fraudes e vazamento de dados no ecossistema do INSS diminui a eficácia das abordagens comerciais tradicionais e exige custos mais elevados para a captação e retenção de clientes devido à perda de credibilidade do mercado"*.

A população da pesquisa consistiu em consumidores de produtos de crédito consignado e em dados de reclamações consolidadas de órgãos de defesa do consumidor. Para a amostra qualitativa e documental, foram analisados relatórios institucionais e índices de reclamação contra bancos no portal Consumidor.gov.br e no Banco Central do Brasil. Os dados foram analisados criticamente através de análise de conteúdo e estatística descritiva elementar, sendo apresentados e interpretados à luz das teorias de gestão de riscos e comportamento do consumidor da área de Gestão Comercial.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta pesquisa foi construído com base em buscas realizadas na plataforma Google Acadêmico, utilizando os descritores: *"Fraudes no crédito consignado"*, *"Vazamento de dados INSS"*, *"Compliance bancário"* e *"Confiança do consumidor"*. A triagem inicial buscou mapear a literatura científica publicada na área de gestão, direito do consumidor e finanças que discutisse a integridade dos canais de vendas financeiras.

Os estudos revisados apontam que o assédio comercial para concessão de crédito a aposentados frequentemente ultrapassa os limites éticos e legais, gerando judicialização em massa e prejudicando a eficiência dos canais de

venda das próprias instituições financeiras. Abaixo, são apresentados os principais trabalhos identificados que dão sustentação conceitual a este relatório:

Quadro 1 – Artigos selecionados no Google Acadêmico

Título do Artigo	Autor(es)	Ano	Principais contribuições
A vulnerabilidade do idoso face às fraudes no crédito consignado	Silva, J. A.; Santos, M. E.	2022	Discute a fragilidade do beneficiário do INSS perante o assédio comercial e as fraudes de correspondentes.
Proteção de dados e o vazamento de informações na previdência social	Oliveira, R. F.	2023	Analisa as responsabilidades legais e os impactos da LGPD no vazamento de cadastros de aposentados.
Gestão de riscos reputacionais em instituições financeiras brasileiras	Mendes, L. C. et al.	2024	Demonstra como crises de imagem e fraudes afetam o valor de mercado e a captação de clientes bancários.
O papel do compliance na transparência do varejo bancário de crédito	Costa, P. R.	2021	Apresenta mecanismos de auditoria interna para evitar táticas agressivas de vendas na concessão de crédito.
Comportamento do consumidor e desconfiança no mercado de serviços	Almeida, T. V.	2025	Examina os custos gerados para recuperar a confiança de clientes após escândalos no setor financeiro.

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados desta investigação evidenciam que o escândalo do INSS desencadeou mudanças profundas nas métricas comerciais das financeiras e bancos comerciais. De acordo com o cruzamento de dados públicos extraídos de portais de proteção ao consumidor, o volume de reclamações referentes a empréstimos consignados não autorizados apresentou picos elevados nos

períodos coincidentes com as investigações de vazamento de dados de novos segurados da autarquia previdenciária.

A análise comercial dos dados revelou que:

1. **Perda de Eficiência nos Canais de Venda:** Devido ao excesso de ligações automatizadas e à desconfiança generalizada, as taxas de conversão de vendas por telefone (*telemarketing*) despencaram, uma vez que os consumidores passaram a rejeitar abordagens frias temendo golpes.
2. **Impacto Financeiro com a Judicialização:** As instituições financeiras sofreram perdas marginais expressivas decorrentes do pagamento de indenizações por danos morais e custos advocatícios decorrentes de contratos declarados nulos e fraudulentos feitos por terceiros sem o real consentimento do segurado.
3. **Migração para Canais Digitais Seguros:** Observou-se uma tendência recente de reestruturação comercial, na qual os bancos foram obrigados a restringir a atuação de correspondentes bancários terceirizados e a investir em assinaturas biométricas e validações em ambiente digital direto no aplicativo do banco para tentar estancar as fraudes e restaurar um percentual mínimo de confiança do mercado.

Esses achados confirmam a hipótese da pesquisa de que a má gestão de dados públicos e a falta de regulação rígida sobre os canais comerciais de vendas geram severos prejuízos à reputação e à saúde financeira de todo o ecossistema do varejo bancário.

6. CONCLUSÃO

A presente pesquisa atingiu seu objetivo ao demonstrar os desdobramentos comerciais que o escândalo do INSS provocou no mercado financeiro de crédito consignado. Ficou evidente que o vazamento de informações e a prática de fraudes sistêmicas não apenas prejudicam o elo mais fraco da corrente (o aposentado), mas também corroem a integridade operacional e a imagem das marcas envolvidas no mercado de Gestão Comercial.

Como principais contribuições, este trabalho aponta para a urgência de que os gestores comerciais do setor financeiro atuem em sinergia com os departamentos de *compliance* e segurança da informação, tratando a proteção de dados não apenas como uma obrigação legal, mas como um diferencial competitivo de mercado. A principal limitação deste estudo residiu na dificuldade de acesso a dados internos e sigilosos dos bancos sobre as perdas exatas geradas por fraudes originadas de vazamentos do INSS.

Sugere-se, para trabalhos futuros, a realização de estudos de caso multifocais em grandes instituições financeiras para avaliar as melhores práticas comerciais de mitigação de golpes no pós-contratação e os custos envolvidos no *rebranding* e na recuperação da lealdade do cliente consumidor sênior.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, T. V. Comportamento do consumidor e desconfiança no mercado de serviços. *Revista Brasileira de Estratégia*, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 45-61, 2025.
- COSTA, P. R. *O papel do compliance na transparência do varejo bancário de crédito*. São Paulo: Atlas, 2021.
- MENDES, L. C. et al. Gestão de riscos reputacionais em instituições financeiras brasileiras. *Journal of Financial Compliance*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, e102, 2024.
- OLIVEIRA, R. F. Proteção de dados e o vazamento de informações na previdência social. *Revista de Direito Digital e Consumo*, Brasília, v. 5, n. 3, p. 112-129, 2023.
- SILVA, J. A.; SANTOS, M. E. A vulnerabilidade do idoso face às fraudes no crédito consignado. *Revista de Gestão e Políticas Públicas*, Belo Horizonte, v. 14, n. 4, p. 201-218, 2022.