



Novas rotinas do atendimento presencial no INSS

Reunião do Conselho de Previdência Social

Gerência Executiva Presidente Prudente

Junho/2025

Novas rotinas de atendimento foram necessárias face os últimos acontecimentos

- Descontos indevidos nos benefícios referentes a associações e sindicatos
- Empréstimos consignados
- Cartão Meu INSS Vale+

Descontos indevidos nos benefícios referentes a associações e sindicatos



Através de ACTs – Acordos de Cooperação Técnica, firmados entre o INSS e diversos sindicatos e associações, as mensalidades devidas aos mesmos eram descontadas dos benefícios dos segurados e repassadas a essas associações e sindicatos, com a autorização dos envolvidos.

Porém devido a denúncias de fraudes envolvendo essas autorizações, os ACTs foram suspensos/cancelados e a demanda excessiva por informações/devoluções exigiu uma adequação do atendimento das agências do INSS.

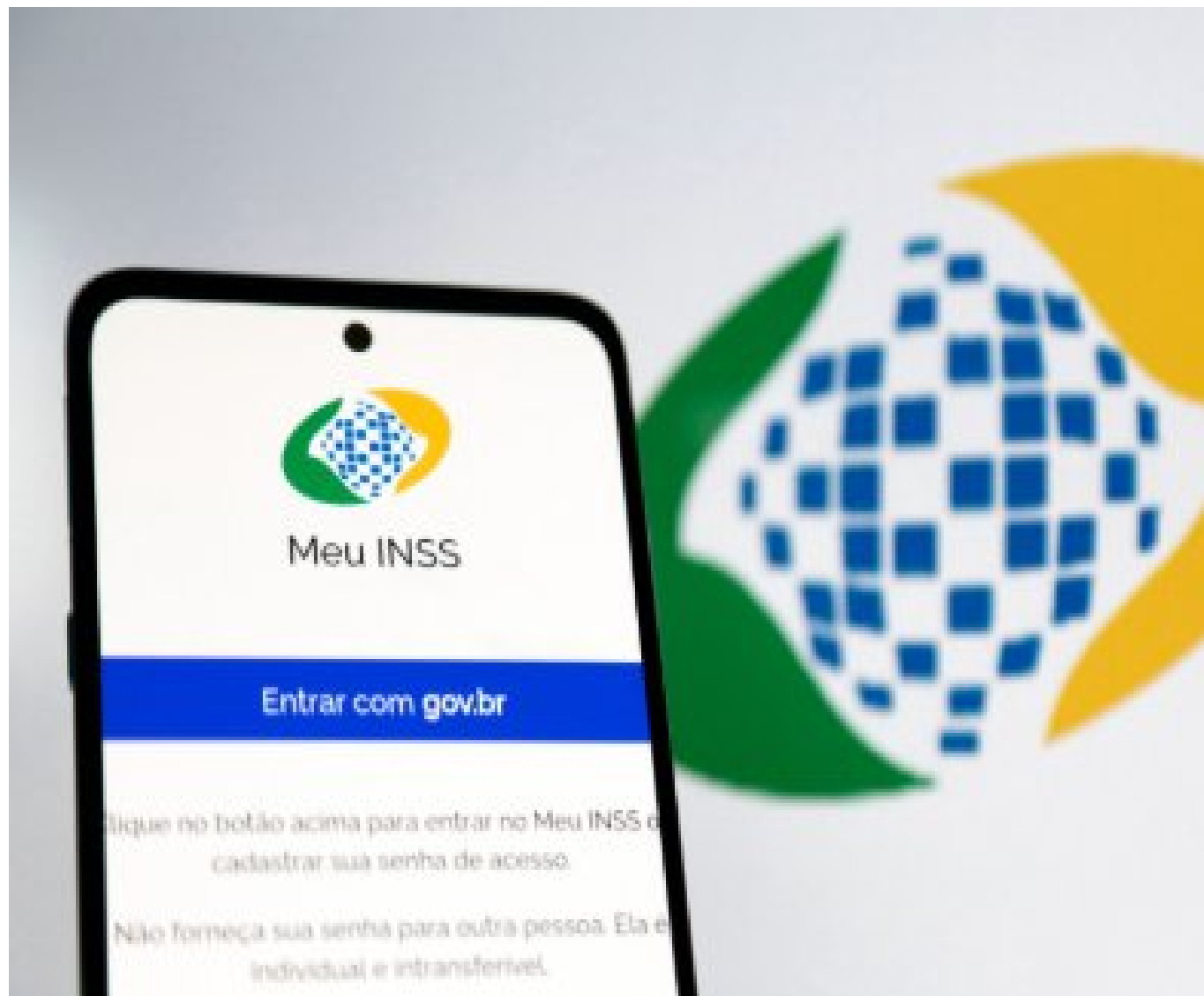
Primeira notificação

No dia 13 de maio os segurados que tiveram descontos realizados por associações e sindicatos receberam uma notificação através do aplicativo Meu INSS informando a presença dos descontos em seus contracheques.



Através do site ou aplicativo Meu INSS, bem como por ligação para o telefone 135, é possível obter as informações necessárias sobre os descontos efetivados, valores e entidades envolvidas, bem como contestar os descontos que tenham sido indevidos.

Já o atendimento presencial não está sendo realizado nas agências do INSS.





Atendimento presencial somente nos Correios!

O Governo Federal estabeleceu uma parceria com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, e desde 30 de maio o atendimento presencial está sendo feito **apenas pelos Correios**.

A escolha dos Correios se deu em função da impossibilidade do atendimento do INSS absorver a demanda gerada e da capilaridade nacional dos Correios, que estão presentes em 76% dos municípios do país, sendo 4.730 agências em todo o território nacional.

O atendimento no correio é feito mediante a apresentação de documento com foto, e procuração autenticada em caso de atendimento ao representante legal (quando o interessado estiver impossibilitado de se locomover).

O beneficiário poderá consultar se houve desconto em seu contracheque, confirmar se autorizou ou não o referido desconto, e contestar a regularidade do desconto se for o caso.

Lembrando que **os atendimentos remotos pelo aplicativo Meu INSS e pelo telefone 135 continuam disponíveis.**



Caso o segurado conteste os descontos, a associação/sindicato receberá uma notificação do desconto contestado pelo segurado e terá 15 dias úteis para:

- Comprovar a regularidade do desconto (apresentando o termo de autorização do desconto no benefício) ou;
- Comprovar a restituição do valor ao beneficiário ou;
- Comprovar que o valor é objeto de ação judicial

Se o beneficiário concordar com a contestação da associação/sindicato, ele poderá encerrar a contestação por meio da concordância com os documentos apresentados.

Caso discorde, poderá manter a contestação, apresentando motivos e documentos comprobatórios.



E se a associação / sindicato não comprovar a autorização ou não se manifestar?

Não havendo nenhuma comprovação de autorização, devolução ou ação judicial, ou não havendo manifestação da entidade no prazo de 15 dias, a mesma fica **obrigada a restituir** o valor descontado ao beneficiário através de uma Guia de Recolhimento da União (GRU) disponibilizada pelo INSS, no valor total descontado corrigido monetariamente.

Recolhido o valor pela entidade, o INSS fará o repasse do valor ao beneficiário.

E se a associação / sindicato não efetuar o pagamento da GRU?

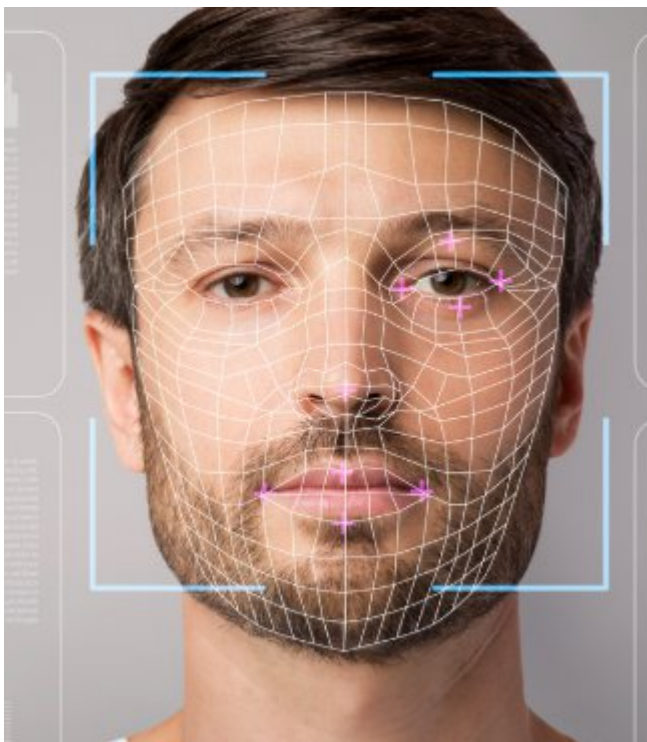
Caso a entidade associativa não faça o recolhimento da GRU para repasse ao beneficiário, a contestação administrativa será encerrada no âmbito administrativo do INSS e será informado o beneficiário sobre a possibilidade de outros meios de resolução da divergência.

Empréstimos Consignados

As reclamações e denúncias a respeito de empréstimos consignados não autorizados descontados dos benefícios também ensejaram mudanças na rotina desse tipo de atendimento pelo INSS



Para tentar impedir descontos não autorizados pelo segurado, e em atendimento a uma Ação Cível Pública, o INSS bloqueou todos os benefícios para empréstimos



O **desbloqueio** de benefício para empréstimos não pode mais ser realizado nas Agências do INSS, ainda que por solicitação do segurado.

A partir de 23 de maio o desbloqueio somente é possível através de biometria facial do segurado pelo Meu INSS. O aplicativo faz o reconhecimento do segurado pela validação facial através da biometria do TSE.

Outras situações onde o benefício do INSS ficará bloqueado para empréstimo



- Em sua concessão o benefício fica bloqueado para empréstimo consignado por um prazo de 90 dias.
- Se houver alteração de local de pagamento (banco) o bloqueio para empréstimo consignado será de 60 dias.



Outra forma de empréstimo foi o Cartão Meu INSS Vale+

Com o cartão, o segurado podia realizar uma antecipação de até R\$ 150,00 do benefício, que era descontado do recebimento no mês imediatamente posterior sem juros.

O cartão foi suspenso e a modalidade de empréstimo cancelada, após denúncias de descontos sem a efetivação anterior da antecipação da referida parcela do benefício.

Dessa forma não houve providência a ser tomada no atendimento de suas agências.

A Gerência Executiva do INSS em Presidente Prudente, através de suas agências, tem auxiliado os segurados, orientando-os e auxiliando quanto aos procedimentos a serem realizados para obtenção de seus direitos.

Gratos pela sua presença, neste momento nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.

