

FAQ – Serviço de Análise de Descontos Indevidos – INSS

Sobre o Serviço

O que é o serviço de análise de descontos indevidos?

É um atendimento presencial nas agências dos Correios para aposentados e pensionistas que identificaram descontos não autorizados em seus benefícios do INSS, especialmente de entidades associativas.

Quando começa o atendimento nas agências?

A partir de sexta-feira, dia 30 de maio de 2025.

Quem pode ser atendido?

Aposentados, pensionistas, representantes legais e procuradores com documentação válida.

Atendimento nas Agências

Quais documentos são necessários?

- ▶ - Aposentado/Pensionista: Documento de identificação com foto (original).
- Procurador: Procuração válida + documento com foto + documento do aposentado.
- Representante legal: Documento que comprove a representação legal (Instrumento de mandato, Termo de tutela, Curatela ou Termo de guarda) + documentos de identificação + Documento do beneficiário

O atendimento exige escaneamento de documentos?

Não. Apenas conferência presencial dos documentos.

O atendimento pode ser feito por qualquer agência?

Sim, desde que seja uma das 5.033 agências próprias habilitadas.

O atendimento será feito aos sábados?

Não, por enquanto o serviço está disponível apenas de segunda a sexta-feira.

Consulta e Contestação

O que o cliente pode fazer na agência?

- Consultar se há descontos indevidos.
- Registrar contestação dos descontos.
- Consultar resposta da entidade (segunda fase, após 15 dias úteis).
- Validar ou contestar resposta da entidade (segunda fase, após 15 dias úteis).

É necessário senha do INSS?

Não. Apenas o CPF do beneficiário.

O que acontece se o cliente já tiver feito a contestação pelo site ou 135?

A informação aparecerá no sistema e não será possível registrar novamente.

Pode-se consultar um pedido feito em outro canal?

Sim, mas não é possível alterá-lo.

O que acontece se não houver descontos?

O atendimento é finalizado normalmente, sem impressão de protocolo

Representação Legal

Qual a diferença entre representante legal e procurador?

- Representante legal: Tem tutela ou responsabilidade legal (ex: pais, filhos com tutela).
- Procurador: Pessoa autorizada por procuração.

Ambos podem contestar e validar descontos?

Não. Apenas o aposentado pode validar. Representante legal e procurador só podem contestar.

A procuração precisa ser registrada em cartório?

Para procuração pública é necessário reconhecimento do cartório.

Para a procuração particular preferencialmente com reconhecimento de firma, porém não obrigatório. Necessário confirmar os dados de identificação em documento oficial (RG, CNH, Carteira de Trabalho).

Para ambos os casos, o atendente não possui a obrigação de confirmação de autenticidade dos documentos, apenas validação visual.

Impressão e Protocolo

O cliente assina algum documento?

Não. Mas é gerado um comprovante de atendimento que deve ser impresso.

Qual número deve ser lançado no sistema Sara para faturamento?

O número do requerimento final do INSS.

Se houver falha na impressão, o que fazer?

Entrar em contato com a caixa do DERAT para suporte.

Pagamento e Receita

Os Correios serão remunerados por esse serviço?

Sim. O serviço está enquadrado como “atualização cadastral” e será faturado mesmo em caso de simples consulta.

A receita fica na agência que realizou o atendimento?

Para a receita gerencial o serviço está enquadrado na modalidade a faturar no contrato do INSS.

Prazos e Fases

Qual o prazo para retorno da contestação?

15 dias úteis. O cliente deve retornar no 16º dia.

A segunda fase (resposta da entidade) será feita nos Correios?

Sim, a previsão é que essa fase também ocorra nas agências.

Outras Perguntas

O que é um desconto associativo?

Descontos feitos por entidades como sindicatos ou associações, muitas vezes sem autorização clara do beneficiário.

Empréstimos aparecem na consulta?

Não. O serviço trata apenas de descontos associativos, não de empréstimos ou cartões.

Pessoas em reclusão penal podem ser atendidas?

Somente por meio de procurador com documentação válida.

Haverá atendimento preferencial?

Sim. O atendimento é prioritário e há senha específica no SIGESP (letra A).