

# OLHO VIVO NO BENEFÍCIO!

DESCUBRA COMO IDENTIFICAR  
E SE PROTEGER DE DESCONTOS  
INDEVIDOS NO SEU  
PAGAMENTO DO INSS



Comissão de  
Direito Previdenciário

Comissão de  
Defesa dos Direitos  
da Pessoa com Deficiência

Comissão de  
Defesa dos Direitos  
das Pessoas Idosas



## 1 - Apresentação

Se você é aposentado ou pensionista do INSS, já deve ter reparado que o valor do seu pagamento nem sempre vem igual todo mês. Mas você sabia que muitos desses descontos podem ser indevidos ou até mesmo golpes? Esta cartilha foi feita para te ajudar a entender o que estão tirando do seu benefício e o que você pode fazer para se defender.

## 2 - O que são descontos no benefício?

Os descontos são valores que são retirados automaticamente da sua aposentadoria ou pensão. Eles podem ser legais (autorizados) ou indevidos (não autorizados ou abusivos).

### Descontos legais (permitidos por lei):



- Empréstimo consignado autorizado pelo beneficiário
- Imposto de Renda (quando aplicável)
- Contribuição para plano de saúde autorizado
- Contribuição sindical/associativa autorizada com consentimento

### Descontos indevidos (abusivos ou não autorizados):



- Empréstimos que você não contratou
- Mensalidades de associações/sindicatos sem autorização
- Seguros ou planos não solicitados
- Cartões de crédito consignado com cobranças mínimas automáticas (RMC)

## 3 - Como identificar se há desconto indevido no seu benefício?

### Veja o extrato do INSS:

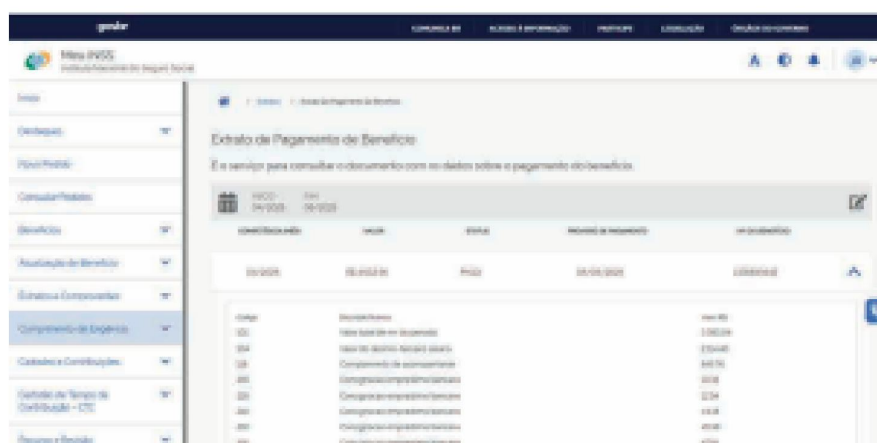
1 - Acesse o site ou aplicativo Meu INSS ([meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br))

2 - Entre com seu CPF e senha (ou cadastre-se)

3 - Clique em  
"Extrato de Pagamento  
de Benefício"



4 - Veja todos os  
valores pagos e  
descontados no mês



Se aparecer a mensagem: "Nenhum desconto foi realizado em seu(s) benefício(s) por entidade associativa, nos últimos 5 anos", significa que você não teve esse tipo de desconto.

Se aparecer algo que você não reconhece ou não autorizou, pode ser desconto indevido.

**Não tem internet ou dificuldade para acessar?**

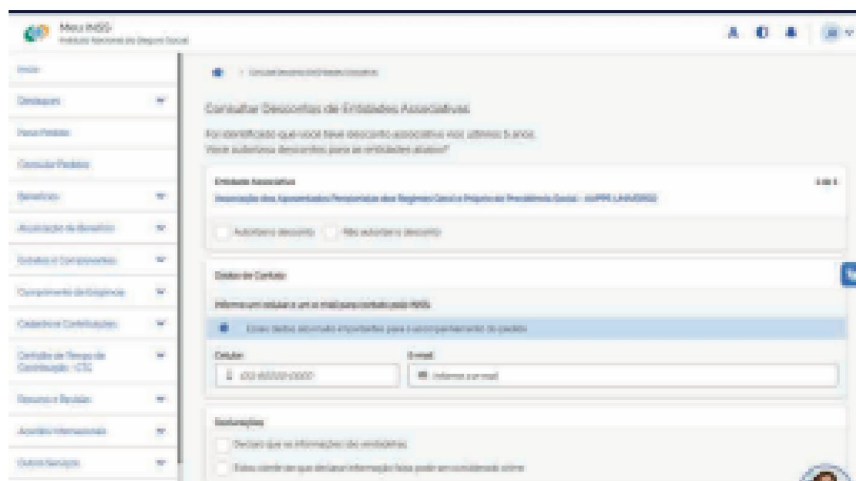
- Ligue 135 (telefone do INSS)
- Ou procure um posto do INSS mais próximo

**4 - Descobriu um desconto indevido?  
Veja o que fazer:**

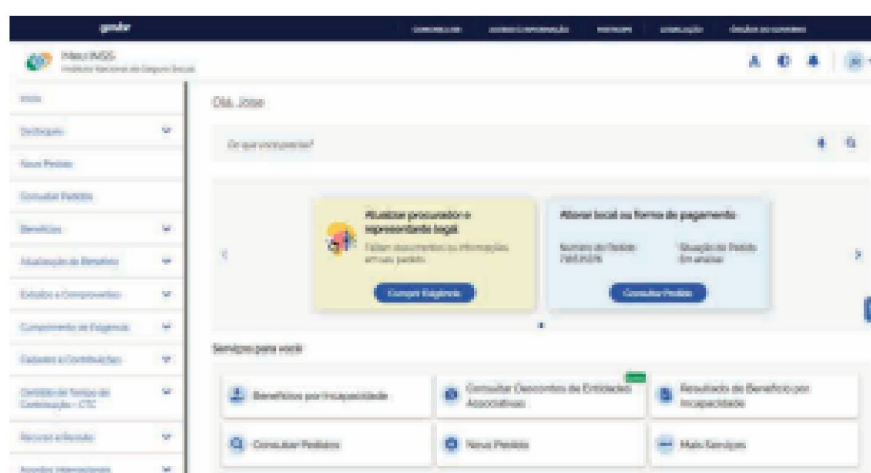
**Etapa 1: Tente suspender administrativamente**

- Acesse o **Meu INSS** ou ligue 135

- Solicite o cancelamento do desconto indevido



- Anote o protocolo de atendimento



Importante: no caso de associações, sindicatos ou seguros, você pode ligar direto para a entidade que está cobrando e exigir o cancelamento.

## Etapa 2: Registre uma reclamação oficial

- No Procon da sua cidade
- No site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)
- No Banco Central (se for relacionado a banco/cartão): [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)

## 5 - Caso tenha identificado outro desconto indevido no extrato, como devo proceder?

No caso de empréstimos consignados ou seguros não identificados, você pode fazer contato direto para a instituição que está cobrando e exigir o cancelamento. Caso não tenha sucesso, poderá registrar uma reclamação oficial nos seguintes canais:

- No Procon da sua cidade
- No site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)
- No Banco Central (se for relacionado a banco/cartão): [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)
- Na SUSEP (se for relacionado a seguros): <https://www.susep.gov.br>

## **5.1 - Qual o passo a passo para pedir o ressarcimento?**

Após verificar o item anterior, caso tenha algum desconto em seu benefício, você terá que marcar se autorizou o desconto ou não, para cada uma das entidades listadas. Após isso, deverá informar um celular e e-mail para contato, declarar veracidade dos dados, e “enviar declarações” para finalizar. Será exibida uma mensagem de que o pedido foi realizado com sucesso.

## **5.2 - Herdeiros podem resgatar valores de parentes falecidos?**

Nesse caso, o herdeiro deverá agendar um atendimento presencial nas agências do INSS, pelos canais 135 ou no Meu INSS, e juntar a documentação do falecimento do pai, da mãe e de quem efetivamente é o inventariante, e responsável pelos bens deixados pelo falecido.

## **5.3 - Quando é o caso de entrar na Justiça?**

Se o desconto indevido não for resolvido administrativamente, você pode procurar a Justiça para:

- Cancelar o desconto
- Receber de volta o que foi cobrado indevidamente
- Pedir indenização por danos morais (em alguns casos)

Procure um(a) advogado(a) de confiança ou a Defensoria Pública para te orientar.

O INSS está ligando para os beneficiários para informar sobre o reembolso? Não! O INSS não está fazendo ligações nem enviando SMS para informar sobre o reembolso. O contato oficial com os beneficiários do INSS será feito exclusivamente por meio de notificação no aplicativo Meu INSS. Em caso de dúvidas, os cidadãos podem ligar na central de teleatendimento 135.

## **5.4 - O INSS entra em contato através das redes sociais ou Whatsapp?**

O INSS não realiza atendimento por meio de redes sociais como Instagram, Facebook ou WhatsApp, e tampouco solicita o envio de documentos pessoais, fotos, senhas ou dados bancários por estes canais de comunicação. O contato oficial com os beneficiários do INSS será feito exclusivamente por meio de notificação no aplicativo Meu INSS.

## 5.5 - Como não cair em golpes?

- Mantenha os dados de contato, como telefone, e-mail e endereço atualizados no Meu INSS ou pelo telefone 135.
- Não atenda solicitações de dados por e-mail, mensagem ou telefone.
- Não clique em links enviados por SMS e desconfie de mensagens não identificadas.
- Não aceite cartões de crédito que você não pediu.
- Não assine documentos sem ler ou entender.
- Não aceite ofertas sem ter certeza.
- Acesse o Meu INSS na plataforma gov.br para confirmar caso receba algum contato ou convocação.
- Use apenas os canais oficiais de atendimento para cumprir solicitações do INSS, seja para agendar um serviço ou para entregar algum documento.

## 5.6 - Precisa de ajuda?

- Fale com o INSS
- Procure o Procon de sua cidade
- Converse com um(a) advogado(a) de confiança
- Use o site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) para reclamar

# 6 - Canais oficiais de comunicação com INSS

## Meu INSS

Por meio da Central de Serviços, disponível por aplicativo de celular e também pelo site [meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br), o cidadão acessa quase 100 serviços digitais do INSS.

## Site

O portal do INSS, disponível na internet por meio do endereço [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), disponibiliza ao cidadão diversos serviços online que dispensam o atendimento presencial, além de informações sobre benefícios e serviços.

## Telefone 135

A Central de Atendimento 135 foi criada com o propósito de ampliar o acesso da população aos serviços do INSS através de um canal de atendimento por telefone e funciona de segunda à sábado, das 7 às 22 horas - horário de Brasília.

## Ouvidoria

O cidadão que queira fazer elogios, sugestões, solicitações diversas, denúncias e/ou reclamações pode ligar para o telefone 135 ou acessar o Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).



## Como saber se fui **vítima de algum golpe ou desconto indevido** em meu benefício?

O principal meio é consultar o extrato do INSS, através do Meu INSS, em que o segurado pode verificar todas as retiradas dos seus benefícios, tanto de crédito consignado, seguros e mensalidades associativas. Se aparecer algo que você não reconhece ou não autorizou, pode ser desconto indevido.

### Meu INSS

O Meu INSS é uma ferramenta criada para dar maior facilidade à vida do cidadão. Pode ser acessada pela internet do computador ou pelo próprio telefone celular. Para conhecer, digite o endereço [gov.br/meuinss](http://gov.br/meuinss) ou instale o aplicativo Meu INSS no celular, e tenha acesso a mais de 90 serviços oferecidos pelo INSS, sem sair de casa.

#### • Como acesso o Meu INSS?

Basta ter uma conta ativa no portal Gov.br, digitar o endereço "[meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br)" no seu navegador ou através do app Meu INSS instalado em seu celular e fazer o login.

#### • Não tenho conta ativa no portal Gov.br. O que devo fazer?

A conta ativa no Gov.br é obrigatória para o acesso ao Meu INSS. Para cadastrar uma nova conta no portal Gov.br, é preciso acessar o site <https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>. Será necessário responder a perguntas sobre seus dados pessoais e criar uma senha.

# OLHO VIVO NO BENEFÍCIO!

Leia o QR Code para acessar o Meu INSS



DESCUBRA COMO IDENTIFICAR E SE PROTEGER DE DESCONTOS INDEVIDOS NO SEU PAGAMENTO DO INSS

Esta cartilha foi feita para o evento sobre defesa dos aposentados e pensionistas. Leve com você, compartilhe com amigos e familiares. Direitos existem para serem respeitados!

Fontes:

## • Agência Gov

<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202505/confira-como-pedir-a-restituicao-dos-descontos-indevidos-nos-beneficios-do-inss>

## • Procon MPMG

<https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/procon-mg-orienta-beneficiarios-do-inss.shtml>

## • MEU INSS

[https://www.gov.br/inss/pt-br/canais\\_atendimento/meu-inss/meu-inss-perguntas-frequentes](https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/meu-inss/meu-inss-perguntas-frequentes)

## • G1

<https://g1.globo.com/economia/noticia/2025/05/15/fraude-do-inss-como-saber-se-fui-vitima-quando-vou-receber-veja-perguntas-e-respostas.ghtml#6>



Comissão de  
Direito Previdenciário

Comissão de  
Defesa dos Direitos  
da Pessoa com Deficiência

Comissão de  
Defesa dos Direitos  
das Pessoas Idosas

