

# POP

## POP INSS

**Procedimento Operacional Padrão para o  
Atendimento de Análise de Desconto de  
Entidades Associativas**

**Presidência dos Correios**

Diretoria de Gestão de Pessoas  
Superintendência Executiva de Educação  
Universidade Corporativa dos Correios

Diretoria de Negócios  
Superintendência Executiva de Canais de Vendas  
Departamento de Desenvolvimento de Negócios e Vendas  
Gerência de Governo  
Gerência Regional de Negócios Públicos

**Elaboração:****Coordenação educacional**

Michely Carvalho Dutra

**Conteúdo**

Edgenia Nery de Souza Gomes

**Desenho instrucional**

Ronaldo Baía da Silva

**Coordenação do Núcleo de Revisão de Textos**

Paula Andréia dos Santos

**Revisão de Texto**

Elenildes Dantas

**Revisão de Conteúdo**

Adélia Chaves Santos Pereira

Franklin Anderson de Souza Silva

Helder Lúcio da Silva Soares

Jorge Augusto Grabin

Maria Valéria Dallaqua da Silva

Rosana dos Santos Teodoro

**Brasília-DF**

Junho de 2025

Versão 03 de junho de 2025

*É proibida a reprodução deste material fora do âmbito dos Correios.*

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

[POP Análise de desconto de Entidades Associativas](#)/ Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. - Brasília: Correios, 2025.

20p.

1. Atendimento Análise de desconto de Entidades Associativas. 2. Acesso ao SARA e STER. 3. Acesso ao GERID e PAT. 4. Atividades da solicitação de análise dos Descontos de Entidades Associativas no PAT. 5. Atividades para finalizar o Atendimento no SARA I. Título.

Universidade Corporativa dos Correios  
SEPN 508, Bloco D, 3º andar, Asa Norte  
70740-544 Brasília/DF

## Atendimento Análise de Desconto de Entidades Associativas

O atendente realizará a solicitação inicial do requerimento do desconto de entidades associativas referente a valores descontados indevidamente dos benefícios aposentados e pensionista do INSS nos sistemas SARA - Sistema de Automação da Rede de Atendimento, STER - Sistema de Serviços de Terceiros, GERID e PAT.

É importante ressaltar que a indicação do INSS é para que o próprio aposentado ou pensionista faça a solicitação do requerimento, porém será permitido ao representante legal ou procurador devidamente documentado fazer a solicitação.

Destacamos **que antes de iniciar o atendimento** é necessário fazer a conferência dos documentos:

- ▶ Aposentado: Documento de identificação com foto.
- ▶ Do representante legal: Documento de identificação com foto, CPF e documento comprobatório da representação legal: Instrumento de mandato, Termo de tutela, Curatela ou Termo de guarda.

Da pessoa representada: Documento de identificação com foto.

- ▶ Do procurador: Procuração válida, Documentos de identificação com foto dele e do aposentado ou pensionista.

Da pessoa representada: Documento de identificação com foto.



**Atenção!** O Representante Legal e o procurador tem legitimidade apenas para contestar o desconto

### A. ACESSO AO SARA E AO STER

1. Acesse o SARA.

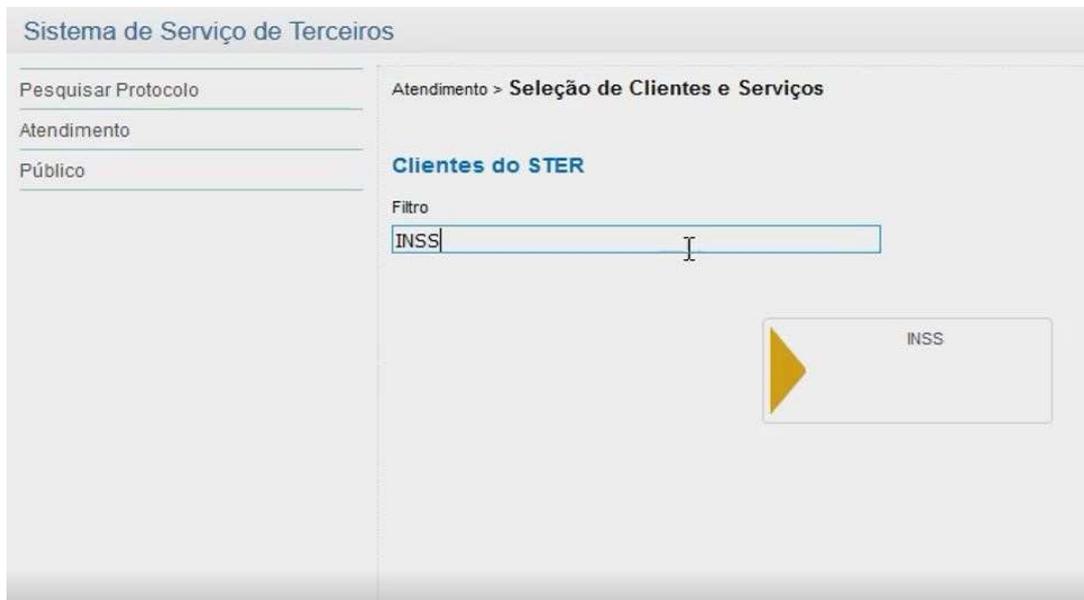
2. Selecione a opção de acesso ao sistema STER

3. Clique em



### B. SELEÇÃO DO SERVIÇO NO STER

1. Selecione o cliente: INSS.



2. Selecione o serviço:

3. Clique no ícone , referente ao serviço “Análise Descontos EA-INSS” A FATURAR.



4. Insira o CPF do cidadão e selecione o *link* para atendimento “Análise Descontos EA-INSS”



**Correios** INSS - ANALISES DE DESCONTOS - EA

**SOLICITACAO DE BENEFICIO TEMPORARIO**

CPF DO CIDADAO: \*

123.123.123-87

SELECIONE O LINK PARA ATENDIMENTO: \*

ANALISE DE DESCONTOS DE EA-INSS

Salvar

5. Selecione o *link* recebido do STER para iniciar a solicitação da “Análise Descontos EA-INSS”:



**Correios** STER - SISTEMA DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

**COMPROVANTE DE ATENDIMENTO**

4\_ANALISE DE DESCONTOS DE EA-INSS

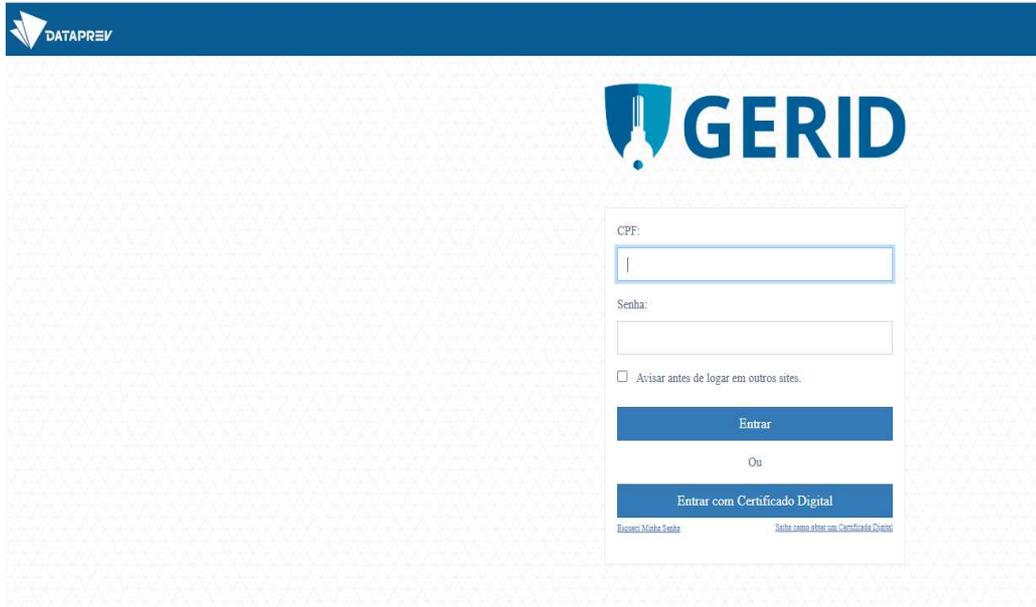
CPF DO CIDADAO	123.123.123-87
SELECIONE O LINK PARA ATENDIMENTO	ANALISE DE DESCONTOS DE EA-INSS

PROTOCOLO: 2512600001079 DATA: 24/05/2025 16:17

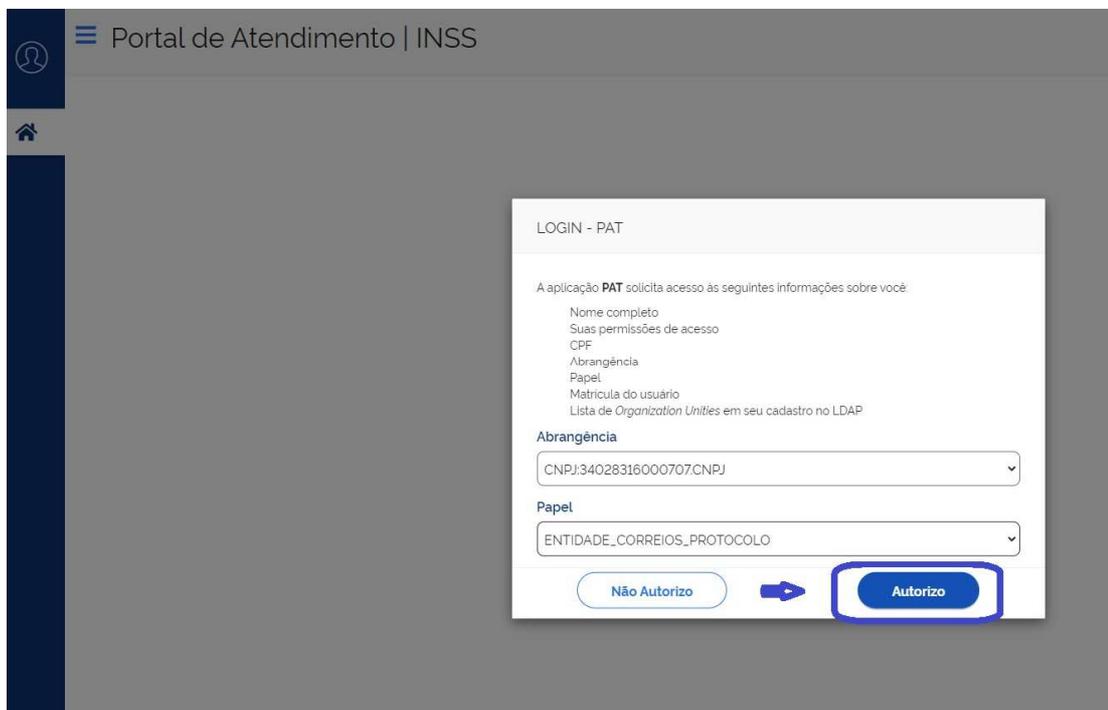
CLIQUE AQUI PARA NAVEGAR PARA O SITE ->  
[HTTPS://AGUARDAR\\_ORIENTACOES\\_COM\\_LINK\\_PARA\\_ACESSO\\_AO\\_SERVICO](HTTPS://AGUARDAR_ORIENTACOES_COM_LINK_PARA_ACESSO_AO_SERVICO)

Imprimir Fechar

6. No GERID, digite seu CPF e senha, clique em “Entrar”:



7. No Portal de Atendimento INSS, selecione a abrangência (CNPJ) e o Papel (Entidade Correios).



8. No Portal de Atendimento INSS, clique e selecione o ícone de Consultar Descontos Entidade Associativas no canto superior da tela inicial.



Figura 01: Página inicial do PAT com destaque para o ícone Consultar Desconto.

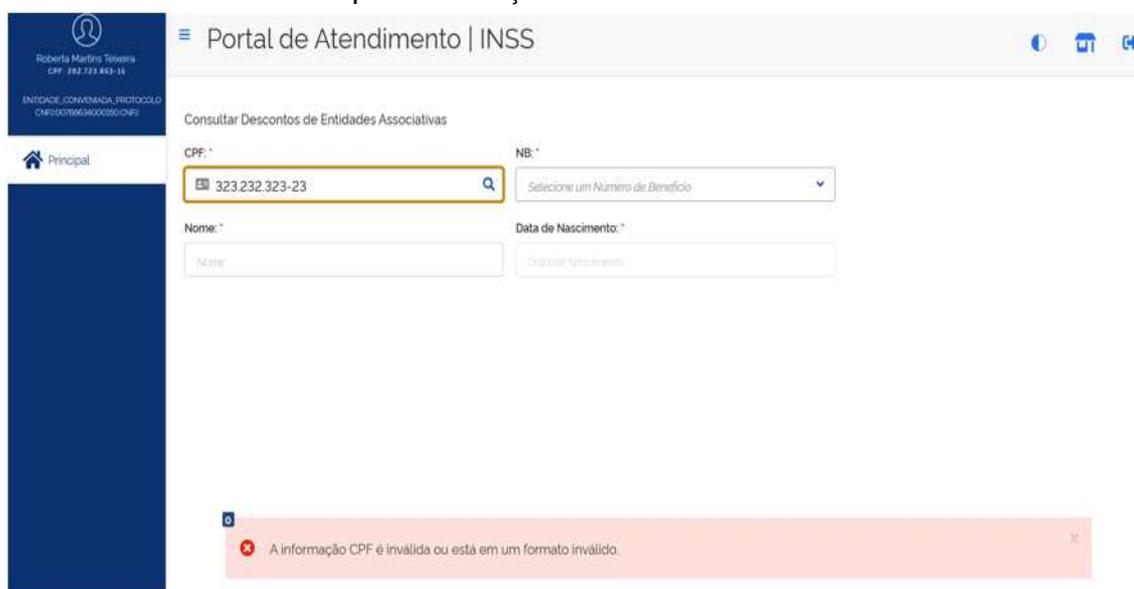
9. Informe o CPF do aposentado/pensionista do benefício e clique na lupa.



## Atenção

**Importante:** Cada CPF resultará em um **único** protocolo ao final do atendimento, independentemente da quantidade de buscas, entidades consultadas ou números de benefícios.

10. O sistema irá exibir uma mensagem de erro em tela para os casos em que não for possível abrir requerimento. Nesse caso, encerre o sistema PAT e cancele o atendimento SARA, considerando que não houve atendimento para o serviço solicitado.



The screenshot shows the 'Portal de Atendimento | INSS' interface. The user is logged in as 'Roberta Martins Teixeira' with CPF '382.733.863-16'. The page title is 'Consultar Descontos de Entidades Associativas'. The form contains the following fields:

- CPF:** 323.232.323-23 (highlighted with a red border)
- NB:** Selecionar um Numero de Benefício (dropdown menu)
- Nome:** (text input field)
- Data de Nascimento:** (text input field)

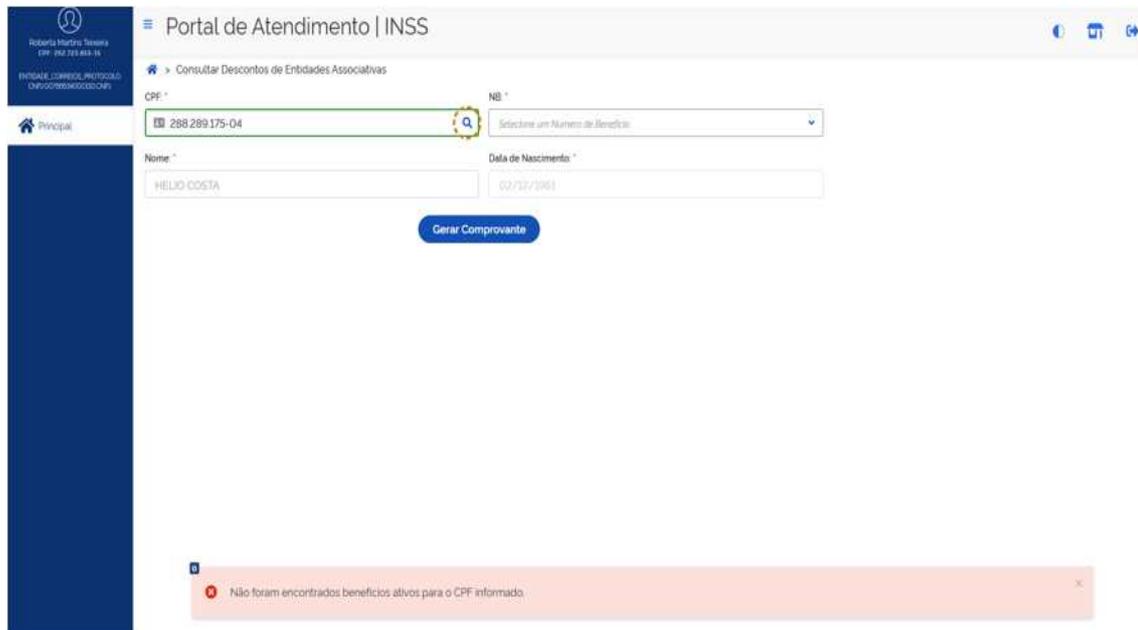
A red error message is displayed at the bottom of the form: "A informação CPF é inválida ou está em um formato inválido."

**Observação:** Não haverá cobrança da prestação de serviço para a situação acima.

11. O sistema verificará se o **CPF válido** possui benefícios ativos.

Há benefícios ativos e benefícios não ativos!  
 Haverá cobrança do serviço para o INSS, por CPF, **somente** para o caso de benefícios ativos, independentemente da quantidade de buscas, entidades consultadas, números de benefícios e se há ou não desconto indevido.

- ▶ Caso não tenha benefício ativo, o sistema informará.

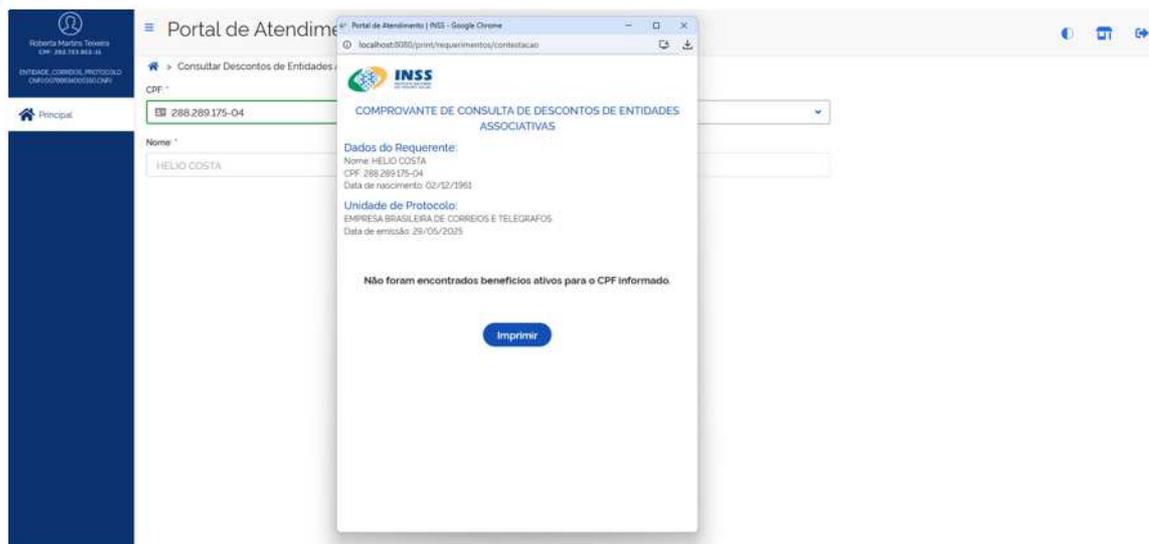


**Observação:** Não haverá cobrança da prestação de serviço para a situação de benefícios não ativos.

- Para o caso de caso que **não se tem benefício ativo**, informe ao aposentado/pensionista, finalize o atendimento no PAT e cancele o atendimento SARA, considerando que não houve atendimento para o serviço solicitado.



**Aviso técnico para atendentes dos Correios: Tela exibida por erro do sistema PAT. Correção prevista para terça-feira, 03/06/2025. Não imprimir o comprovante gerado nesta etapa.**

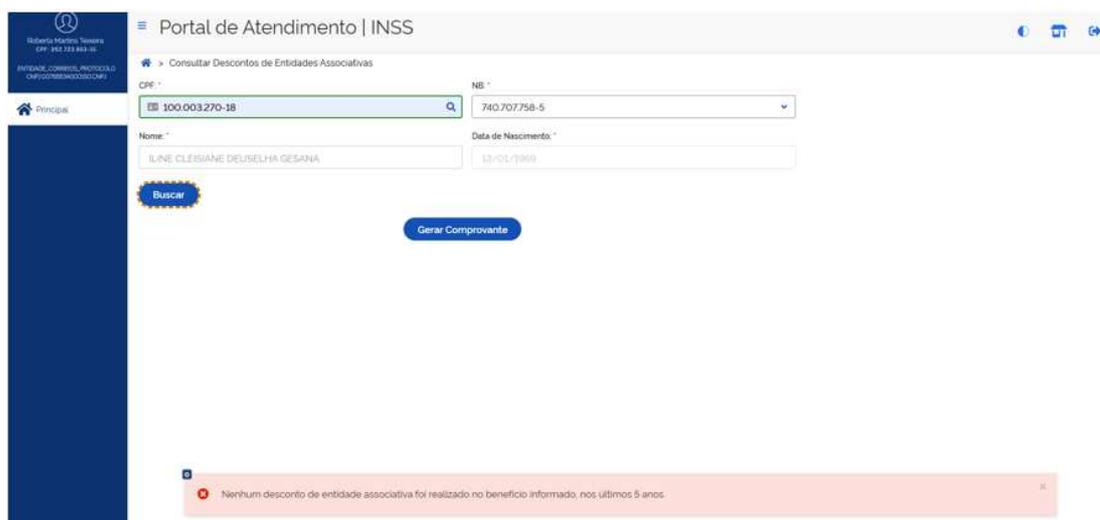


- ▶ Caso **tenha benefício ativo**, o sistema já trará todos os benefícios.



Figura 05: Tela com os benefícios ativos.

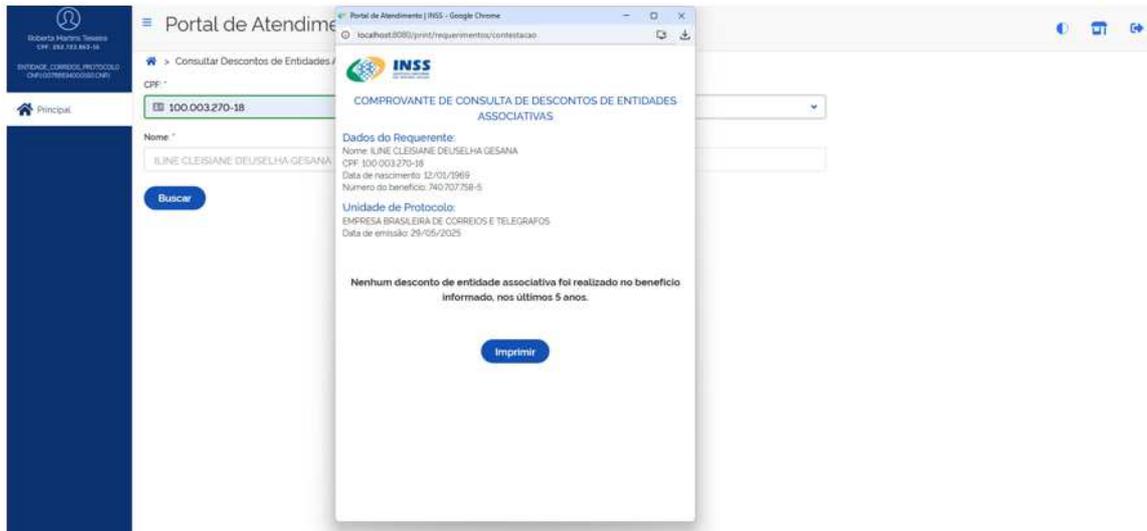
- ▶ Caso o benefício não tenha descontos, o sistema informará.



Benefício não possui descontos de entidades associativas, disponível botão para gerar comprovante

**Observação:** Haverá cobrança da prestação de serviço para a situação de benefício que não tenha desconto.

13. Clique em “Gerar Comprovante”, imprima o comprovante, finalize o atendimento no PAT entregue este comprovante ao aposentado/pensionista. Volte ao SARA para finalizar a bilhetagem do atendimento.



Ao clicar no gerar comprovante - Comprovante do benefício que não possui descontos de entidades associativas

- ▶ Caso **tenha desconto no benefício selecionado**, o sistema trará uma lista com os nomes das entidades que fizeram algum desconto nos últimos 5 anos.

14. Será exibida uma caixa selecionável com o nome da(s) entidade(s), selecione a entidade:

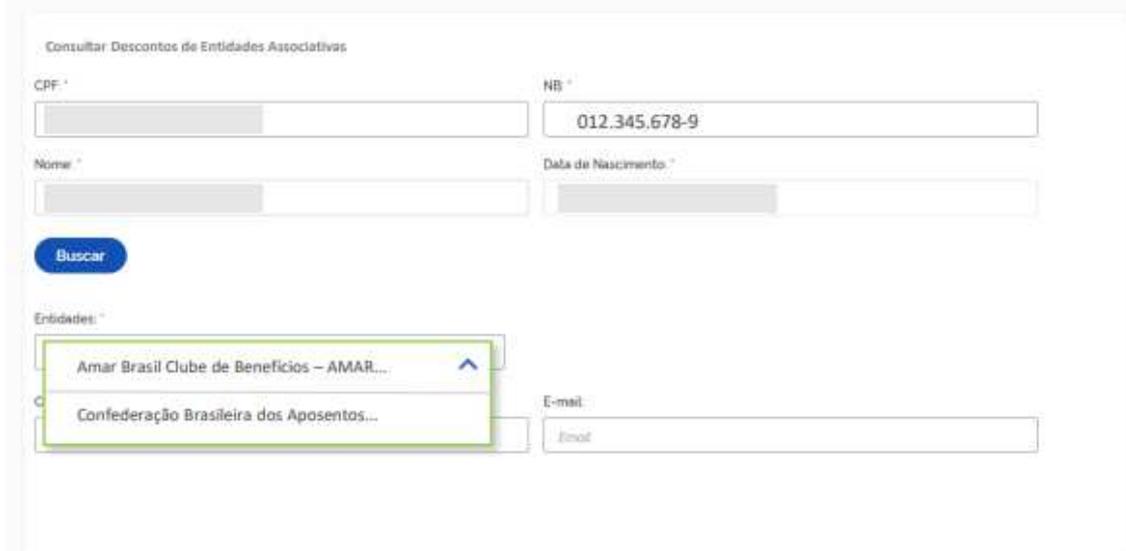
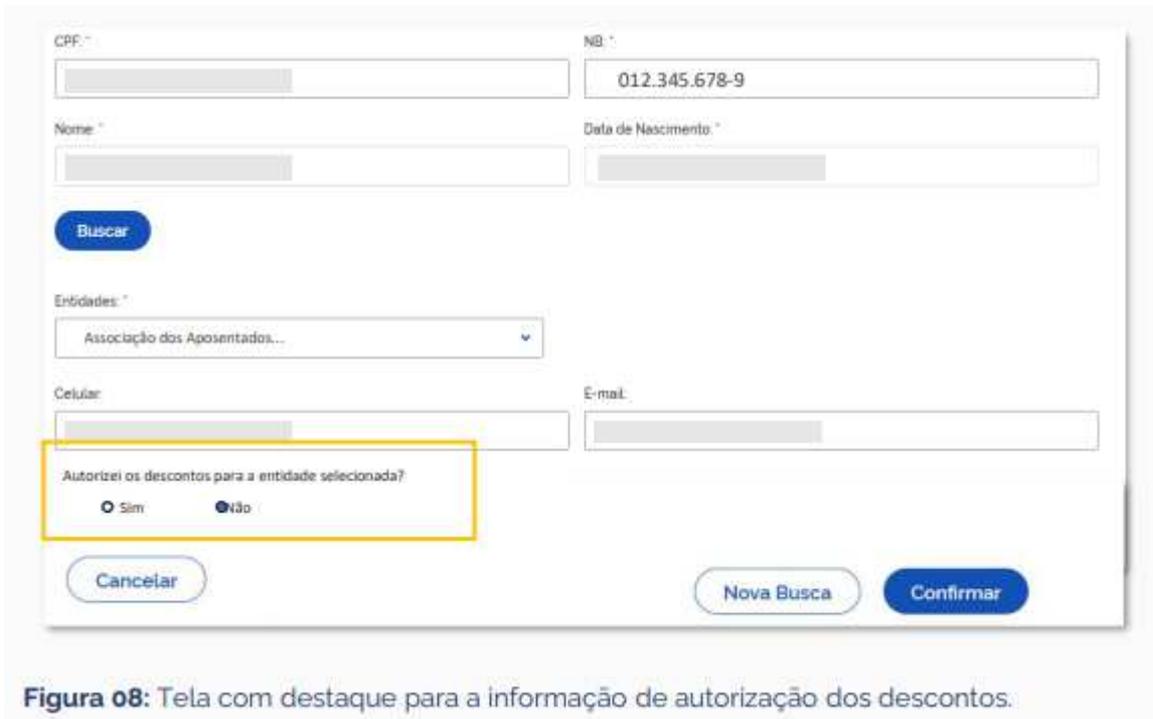


Figura 07: Campo com as entidades.

15. Informe o telefone celular e *e-mail* do aposentado/pensionista.
16. Informar se o aposentado autorizou os descontos para a entidade selecionada.
  - ▶ Neste momento o **Representante Legal e Procurador sempre será “NÃO”**



CPF: \*

RG: \*

Nome: \*

Data de Nascimento: \*

Buscar

Entidades: \*

Associação dos Aposentados...

Celular:

E-mail:

Autorizei os descontos para a entidade selecionada?

Sim  Não

Cancelar Nova Busca Confirmar

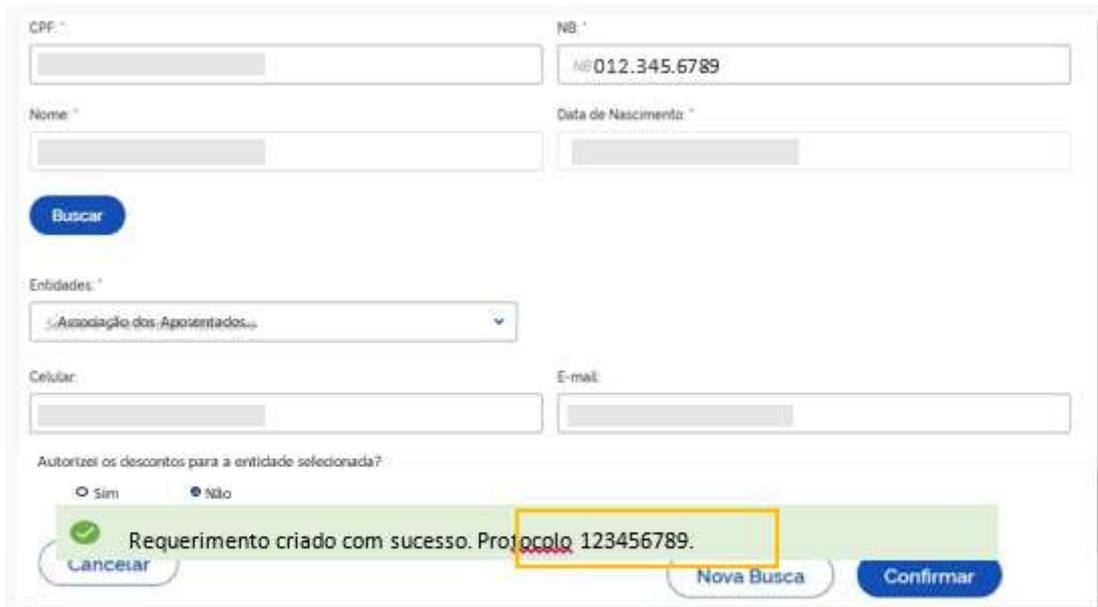
**Figura 08:** Tela com destaque para a informação de autorização dos descontos.



**Atenção!** As informações dessa tela, uma vez confirmadas, não poderão ser alteradas.

A manifestação por entidade, em cada benefício, só poderá ser registrada uma vez.

17. Clique em **“Confirmar”**:



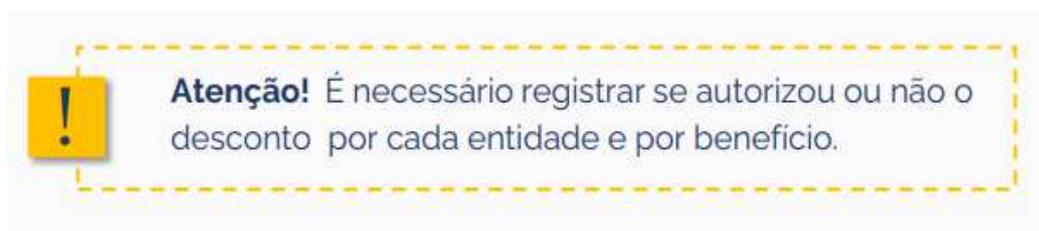
The screenshot shows a web form with the following fields and elements:

- CPF: (empty)
- NB: 012.345.6789
- Nome: (empty)
- Data de Nascimento: (empty)
- Buscar button
- Entidades: Associação dos Aposentados (dropdown)
- Celular: (empty)
- E-mail: (empty)
- Autorizei os descontos para a entidade selecionada? (radio buttons for Sim and Não, with Não selected)
- Success message: **Requerimento criado com sucesso. Protocolo 123456789.** (highlighted with a yellow box)
- Buttons: Cancelar, Nova Busca, Confirmar

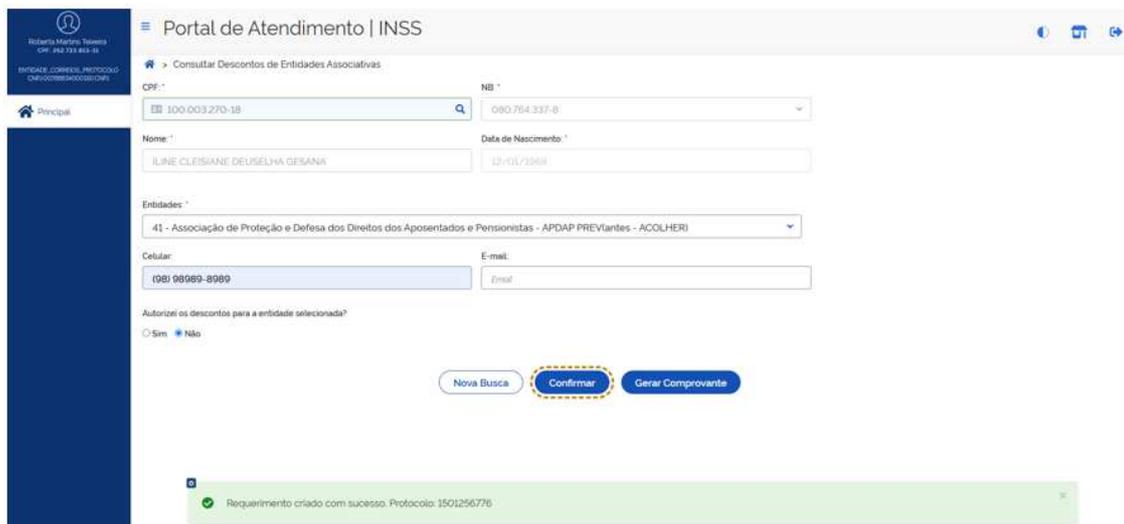
Figura 09: Tela de informação registrada com sucesso.

▶ Será gerado um número de protocolo para cada entidade. No entanto, o **Protocolo de Requerimento Final do Atendimento somente será impresso após a finalização de todas as entidades vinculadas a cada benefício.**

18. Repita o pedido de contestação para todas as entidades com descontos não autorizados.
19. Caso o CPF consultado tenha mais benefícios, siga em “Nova Busca” e realize os mesmos passos para cada novo benefício.



20. Após concluir o registro do pedido de validação ou contestação para todas as entidades com descontos não autorizados, clique em **“Gerar Comprovante”**. Nesse momento, será gerado um arquivo PDF contendo todos os comprovantes das tarefas criadas pelos Correios para o CPF em questão.



21. Imprima o Comprovante de Protocolo de Requerimento Final, retorne ao sistema SARA para finalizar o atendimento e insira um dos números de protocolo gerados, garantindo a validação do faturamento do serviço junto ao INSS. Este documento é o comprovante que será entregue ao aposentado/pensionista.

22. Caso ocorra um novo registro para a mesma entidade, o sistema informará a existência.

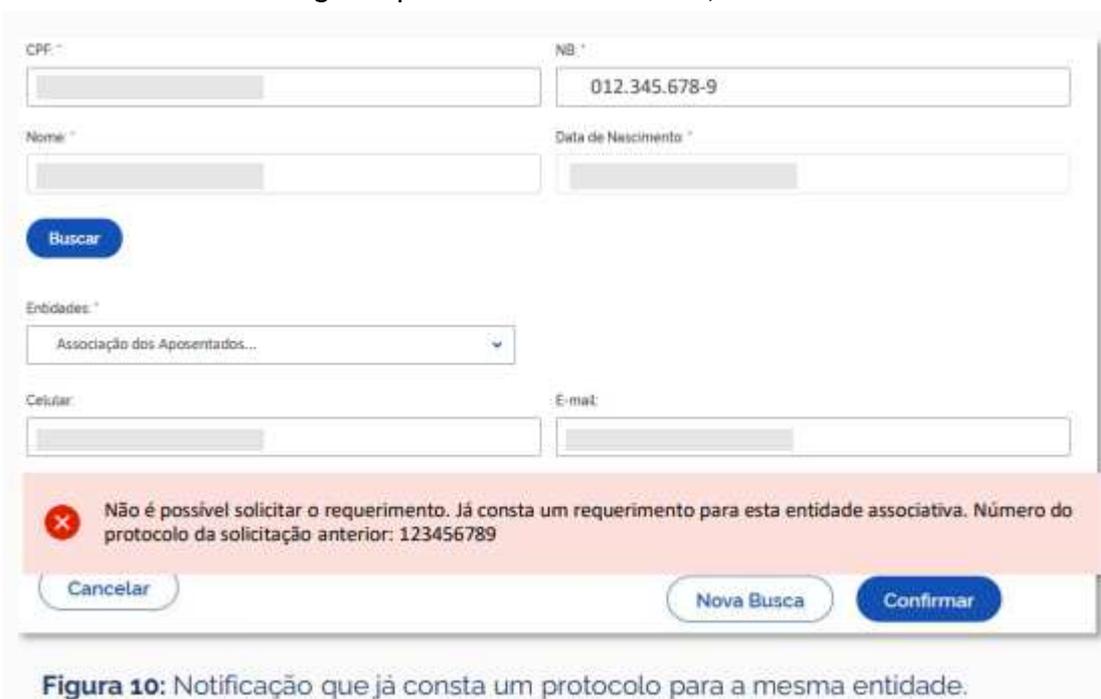


Figura 10: Notificação que já consta um protocolo para a mesma entidade.



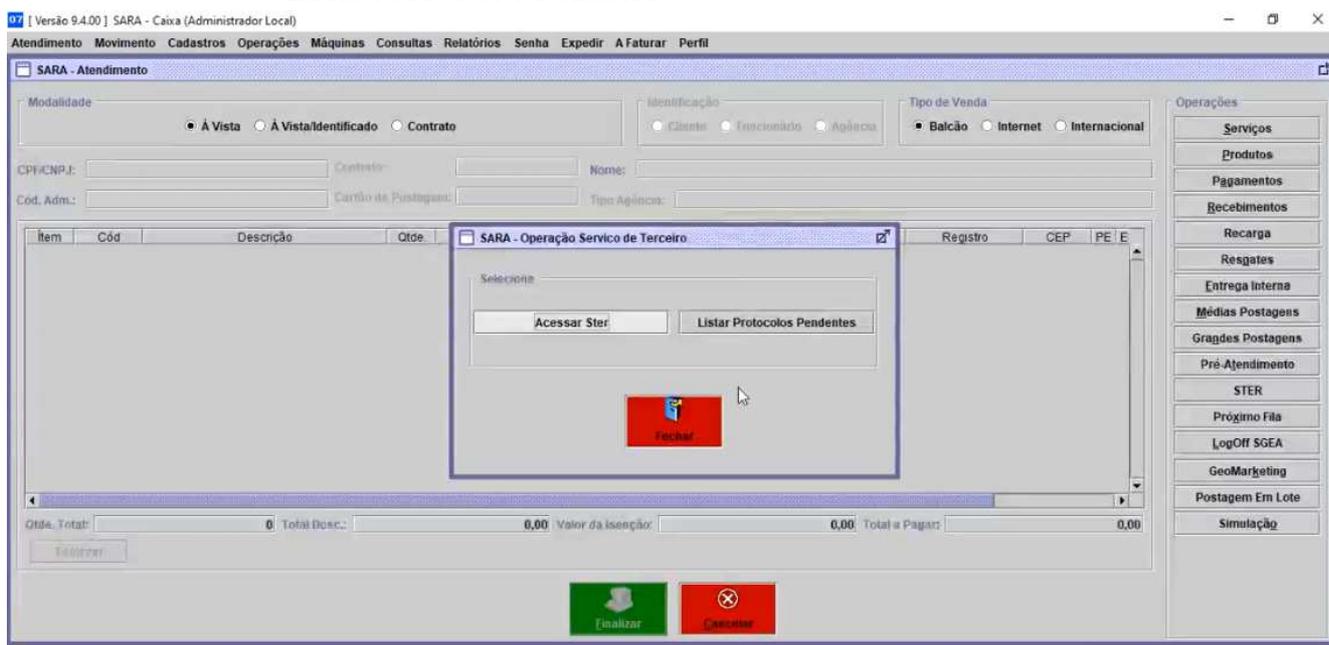
**Atenção!** É necessário efetuar a consulta em todos os benefícios ativos.



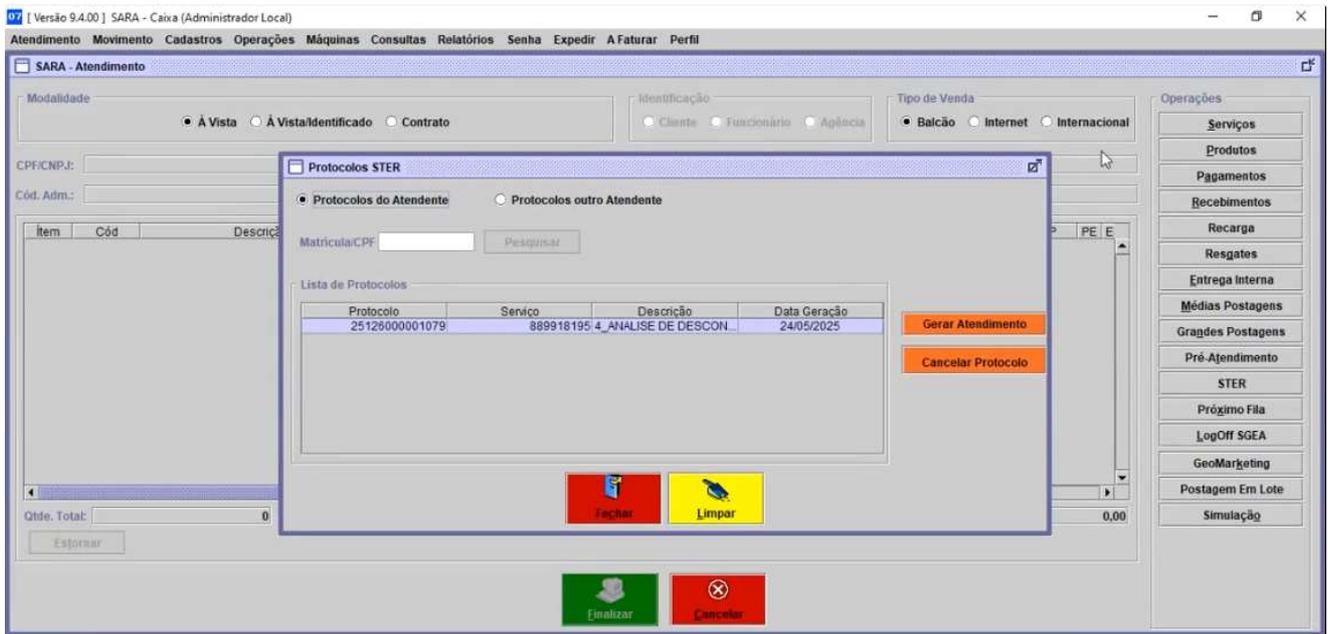
Ao final do atendimento, deverá ser gerado um único comprovante para o CPF consultado, desde que existam benefícios ativos. Esse comprovante será emitido independentemente da quantidade de buscas realizadas, das entidades consultadas, do número de benefícios encontrados ou da existência de descontos indevidos.

### 23. Finalização do atendimento no Sistema SARA.

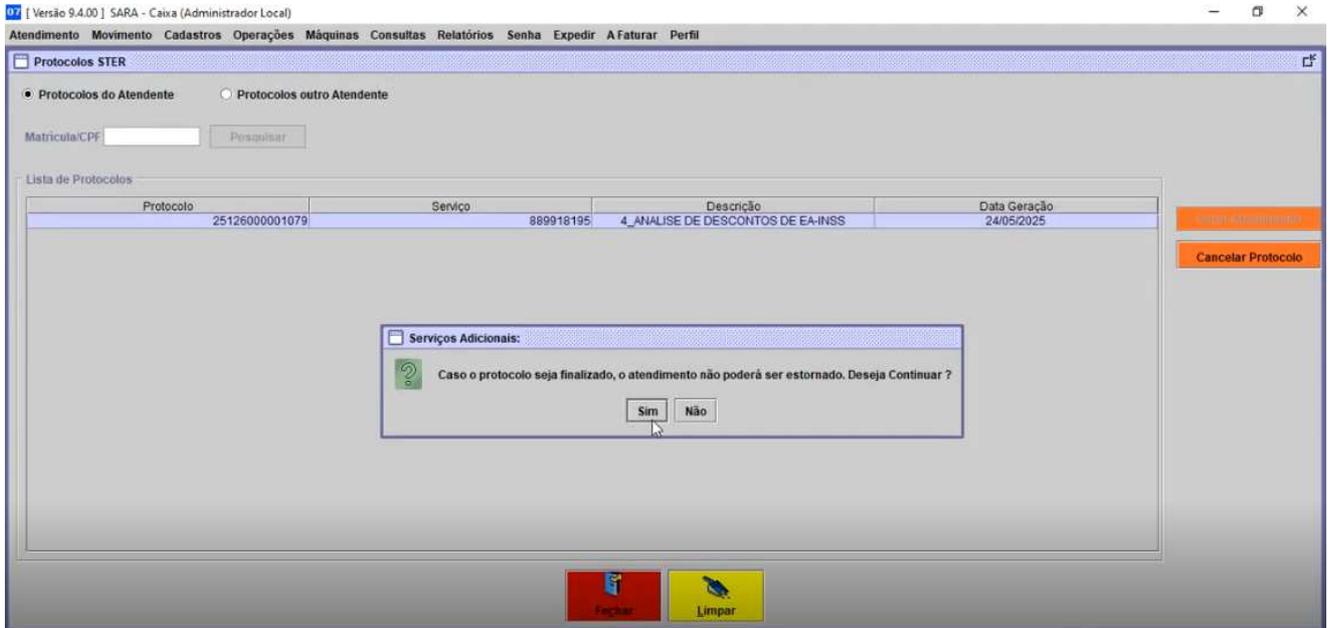
▶ Clicar em **Listar Protocolo Pendentes**.



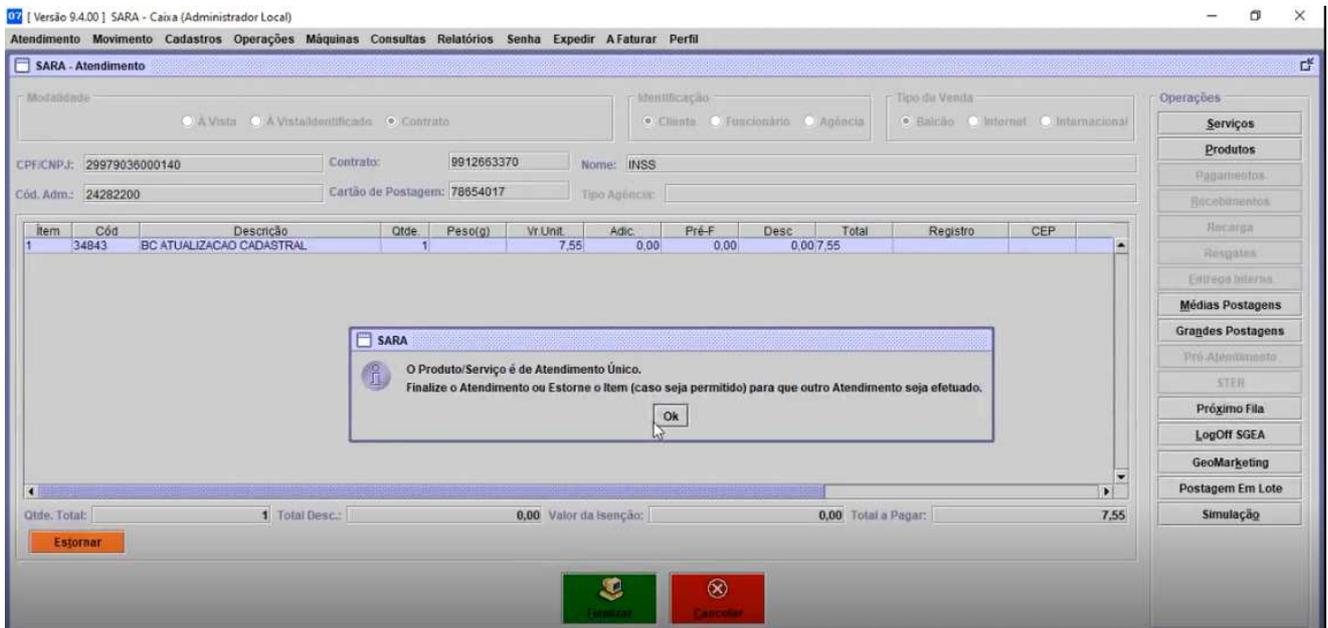
Clicar em Gerar Atendimento.



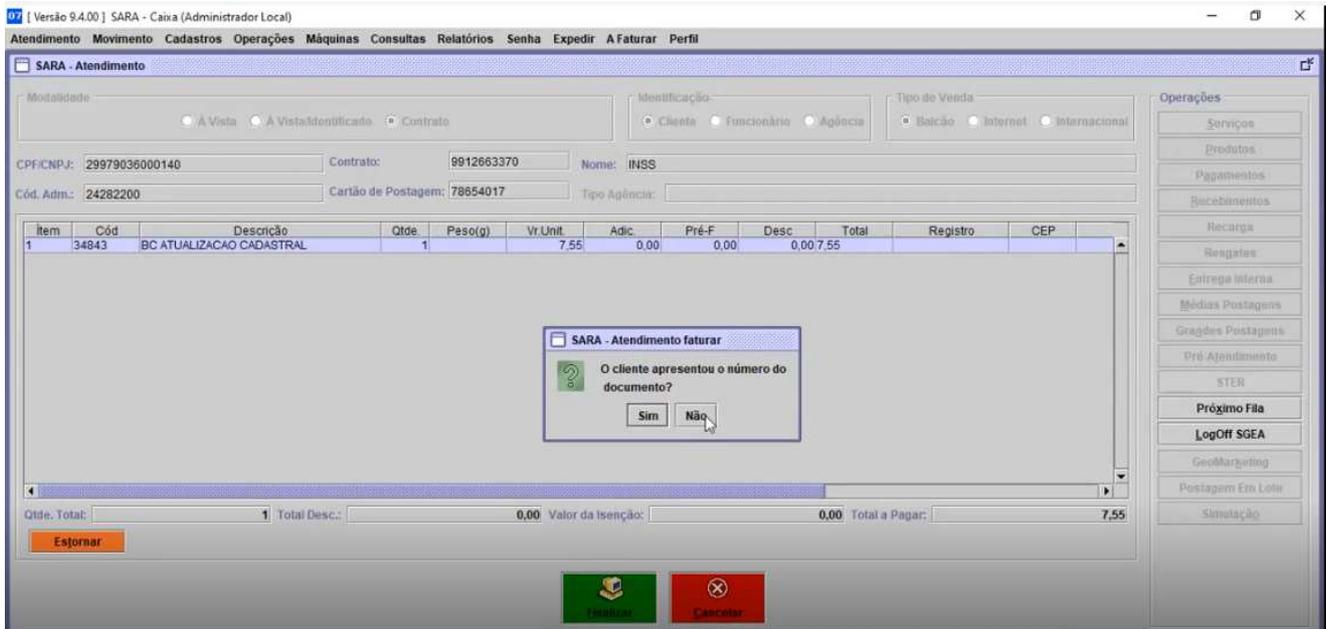
▶ Clicar em Sim.



▶ Clicar em Ok.



▶ Clicar em Sim.



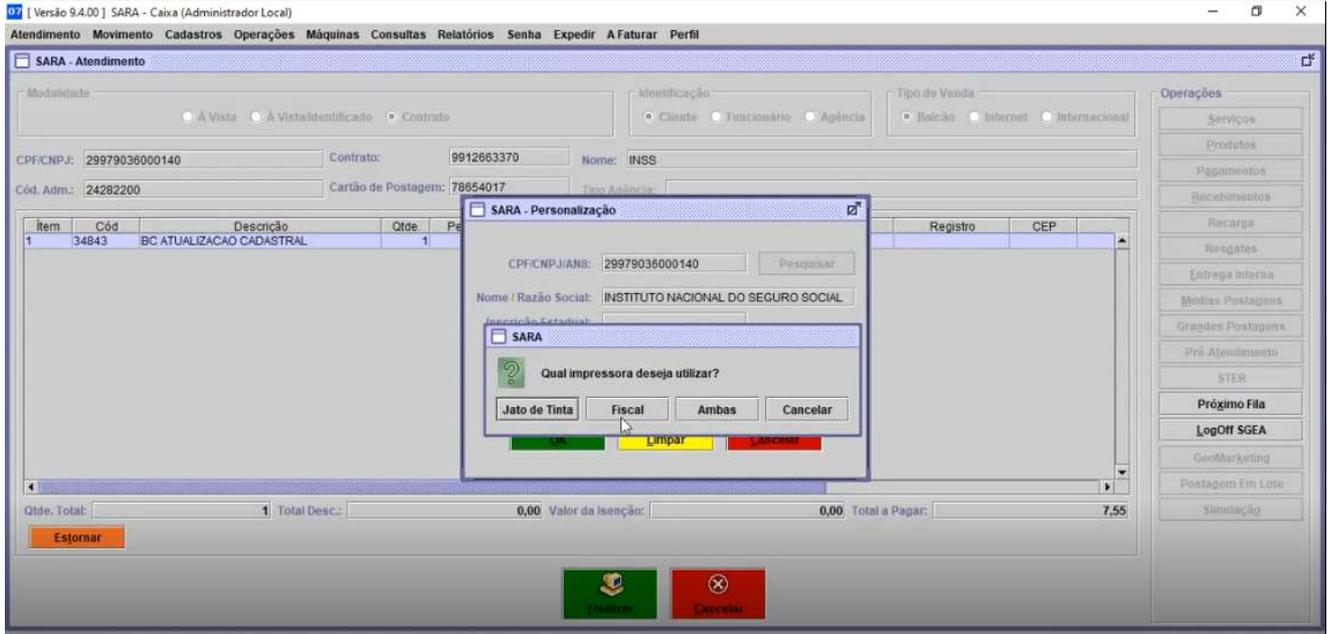
## Atenção

**NÚMERO DO DOCUMENTO:**

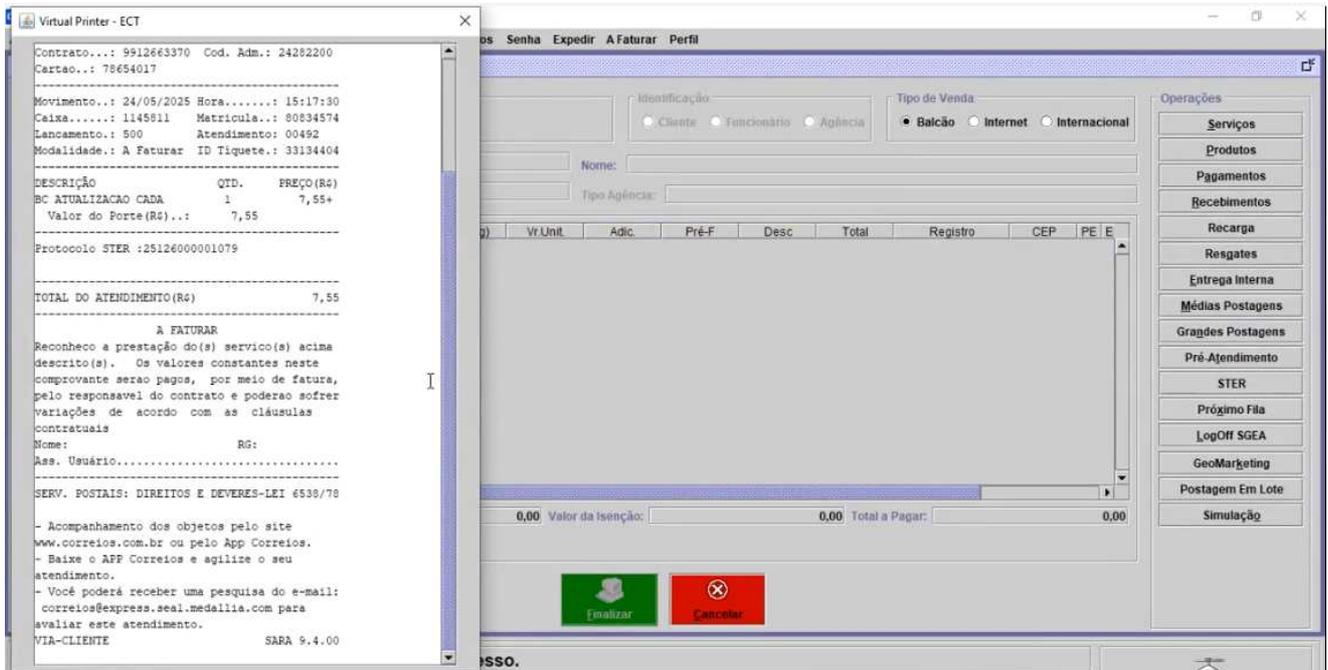
**Sem desconto - CPF do cliente**

**Com desconto número do protocolo do requerimento final**

- ▶ Clicar em Jato de Tinta.



- ▶ O comprovante GERADO EM HTML NÃO DEVERÁ SER IMPRESSO e NEM entregue ao aposentado ou pensionista, devendo ser descartado.



Ao final, o beneficiário sairá com o comprovante gerado no sistema PAT do INSS.