

POP

POP INSS

**Procedimento Operacional Padrão para o
Atendimento de Resposta de Entidades
Associativas 2ª e 3ª Fases**

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

Brasília-DF

Junho de 2025

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

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

POP Resposta de Entidades Associativas INSS/ Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. -
Brasília: Correios, 2025.

21p.

1. Atendimento Resposta de Entidades Associativas. 2. Acesso ao SARA e STER. 3. Acesso ao GERID e PAT. 4. Atividades relacionadas à Resposta 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 Resposta de Entidades Associativas

O atendente dos Correios será responsável por recepcionar o aposentado ou pensionista do INSS que busca validar ou contestar informações prestadas por entidades associativas, no contexto de descontos considerados indevidos em seus benefícios previdenciários. Além disso, poderá atender beneficiários que, na 3ª fase do processo, desejam aceitar ou recusar o acordo proposto pelo INSS para restituição dos valores calculados.

No primeiro caso, referente à contestação de descontos, a entidade associativa poderá apresentar defesa fundamentada, alegando a existência de autorização formal para os descontos, mediante anexação da documentação comprobatória no sistema do INSS. Em seguida, o aposentado ou pensionista terá a prerrogativa de confirmar a autenticidade da autorização apresentada ou contestar sua validade, especialmente quanto à veracidade da assinatura.

No segundo caso, trata-se de um acordo administrativo que permite aos aposentados e pensionistas que sofreram descontos associativos indevidos entre março de 2020 e março de 2025 receberem os valores de volta, sem a necessidade de acionar a Justiça. O INSS apresenta uma memória de cálculo com os valores de restituição, e o beneficiário pode aceitar ou recusar o montante proposto. Caso aceite, o crédito será realizado automaticamente, em até 30 dias, diretamente na conta informada, sem necessidade de apresentar novos documentos ou retornar à agência.

O atendimento é iniciado no SARA - Sistema de Automação da Rede de Atendimento. A partir dele, o Sistema de Serviço de Terceiros (STER) acessa o link do Gerenciamento de Identidade e Acesso (GERID), que direciona ao Portal de Atendimento do INSS (PAT), onde são realizadas as validações e contestações. Após a conclusão das atividades no PAT, o atendente retorna ao SARA para finalizar o atendimento.

Ressalta-se que a orientação do INSS é para que o próprio aposentado ou pensionista realize a validação ou contestação das informações. No entanto, na fase de Resposta da Entidade Associativa, será permitido que um representante legal ou procurador, devidamente documentado, realize o procedimento em nome do beneficiário.

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 - *exceto tutor nato (pai ou mãe)*.

Da pessoa representada: Documento de identificação com foto.

- ▶ Do procurador: Procuração pública ou particular (reconhecimento de firma), Documentos de identificação com foto dele e do aposentado ou pensionista.

Da pessoa representada: Documento de identificação com foto.

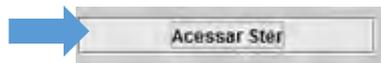
A. ACESSO AO SARA E AO STER

1. Acesse o SARA.

2. Selecione a opção de acesso ao sistema STER:



3. Clique em:



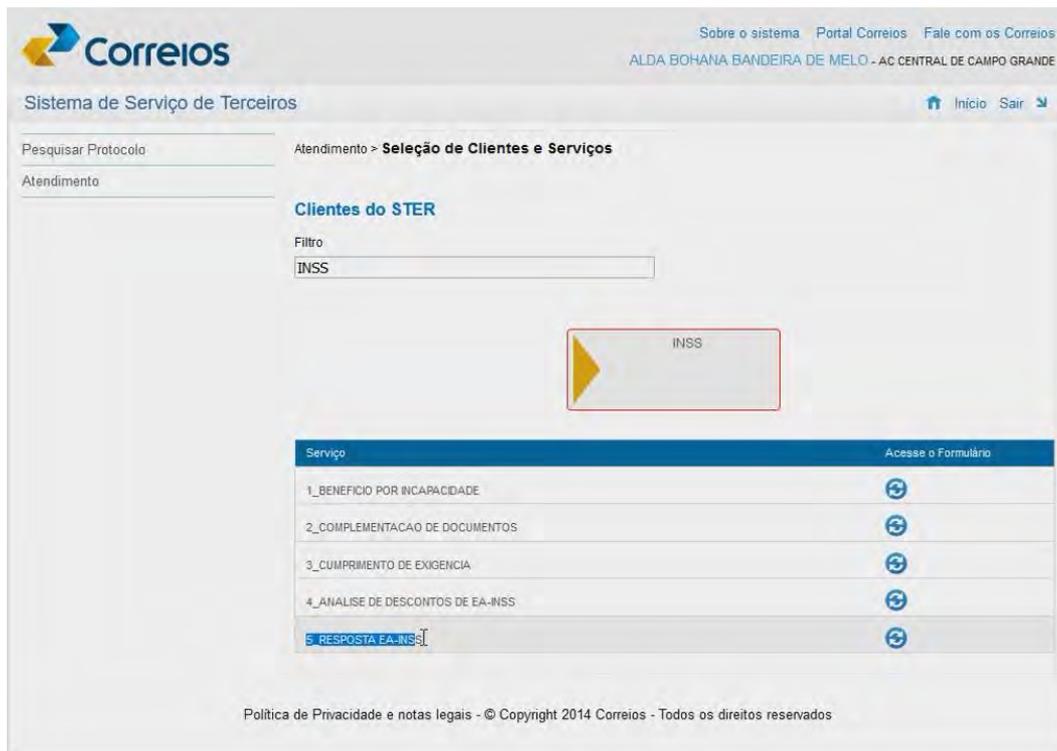
B. SELEÇÃO DO SERVIÇO NO STER

1. Selecione o cliente: INSS.



2. Selecione o serviço:

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



Sistema de Serviço de Terceiros

Pesquisar Protocolo

Atendimento

Atendimento > **Seleção de Clientes e Serviços**

Clientes do STER

Filtro

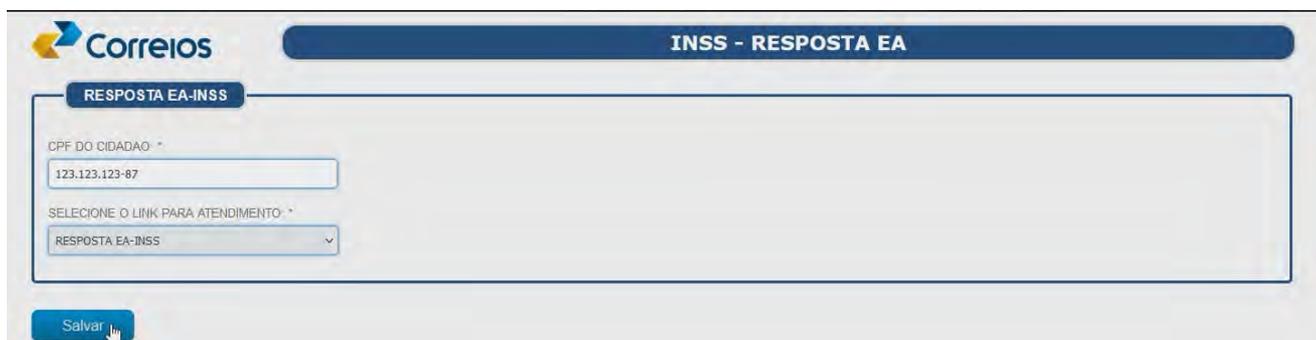
INSS

INSS

Serviço	Acesse o Formulário
1_BENEFICIO POR INCAPACIDADE	
2_COMPLEMENTACAO DE DOCUMENTOS	
3_CUMPRIMENTO DE EXIGENCIA	
4_ANALISE DE DESCONTOS DE EA-INSS	
5_RESPOSTA EA-INSS	

Política de Privacidade e notas legais - © Copyright 2014 Correios - Todos os direitos reservados

4. Insira o CPF do aposentado/pensionista e selecione o *link* para atendimento “RESPOSTA EA-INSS”:



Correios

INSS - RESPOSTA EA

RESPOSTA EA-INSS

CPF DO CIDADÃO *

123.123.123-87

SELECIONE O LINK PARA ATENDIMENTO *

RESPOSTA EA-INSS

Salvar

5. Selecione o *link* recebido do STER para iniciar a validação ou contestação da “RESPOSTA EA-INSS”:



Correios

STER - SISTEMA DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

COMPROVANTE DE ATENDIMENTO

5_RESPOSTA EA-INSS

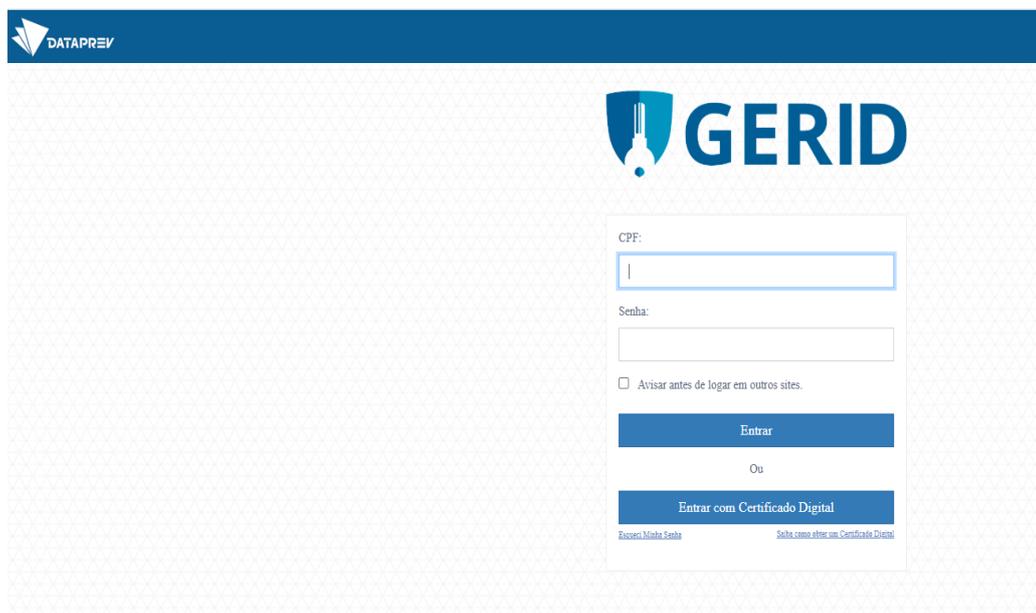
CPF DO CIDADAO 123.123.123-87

PROTOCOLO: 25126000001269 DATA: 11/07/2025 16:36

CLIQUE AQUI PARA NAVEGAR PARA O SITE -> [HTTPS://ATENDIMENTO.INSS.GOV.BR/](https://atendimento.inss.gov.br/)

Imprimir Fechar

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



DATAPREV

GERID

CPF:

Senha:

Avisar antes de logar em outros sites.

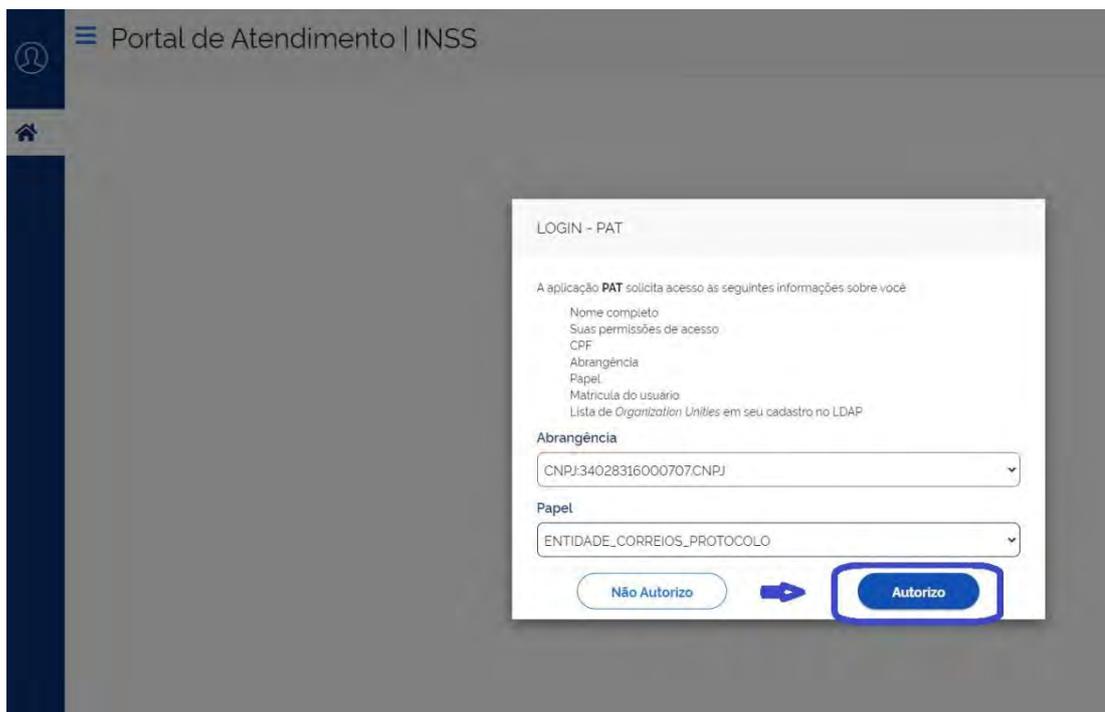
Entrar

Ou

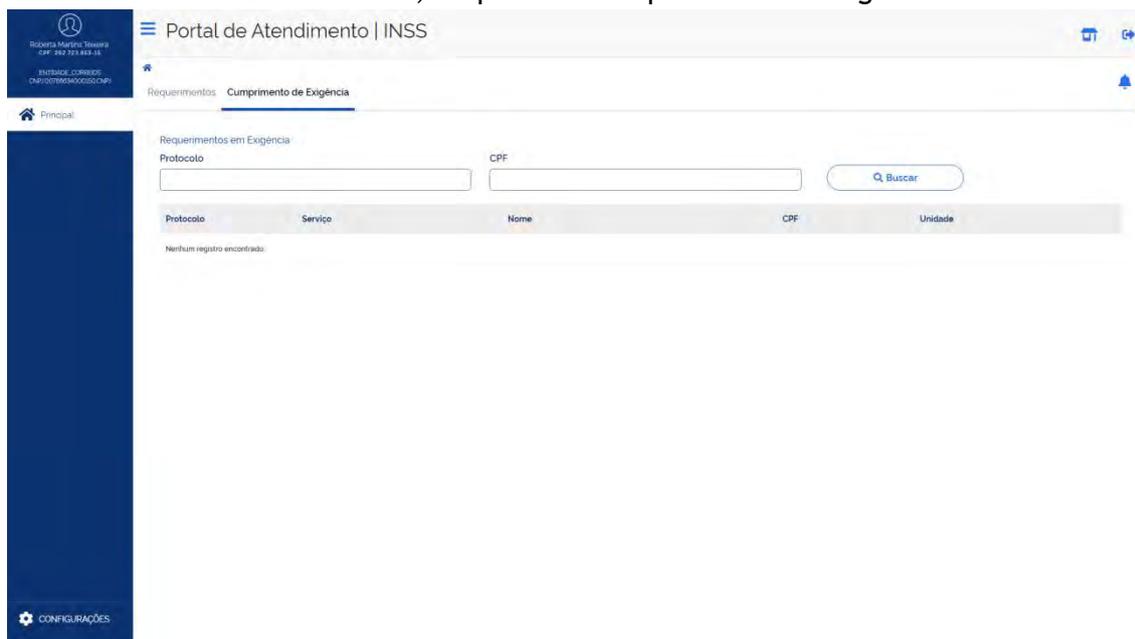
Entrar com Certificado Digital

[Esqueci Minha Senha](#) [Saiba como obter um Certificado Digital](#)

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



8. No Portal de Atendimento INSS, clique em “Cumprimento de exigência”.



9. Informe o CPF ou Protocolo do aposentado/pensionista, clique em “Buscar”.

- ▶ O sistema validará a informação e fará o carregamento automático dos dados aposentado/pensionista.



Atenção! Pode aparecer uma relação de serviços, selecione apenas o Serviço “Análise de Descontos de Entidades Associativas”. Se tiver mais de uma resposta de entidade, serão atendimentos distintos.

10. Identifique o serviço “Análise de Descontos de Entidades Associativas” e clique no botão “Detalhar” à direita da tela.



Portal de Atendimento | INSS

Requerimentos: Cumprimento de Exigência

Requerimentos em Exigência

Protocolo: CNF:

Relatório	Serviço	Status	CNF	Unidade
7/2020	Análise de Descontos de Entidades Associativas	12/08/2020 14:00:00	1000000	1000000



Atenção! A resposta de cada Entidade será tratada individualmente, ou seja, será gerado um atendimento específico para cada uma.

- ▶ Ao detalhar o requerimento em exigência, o sistema vai exibir:
 - Os dados do requerimento.
 - Os campos adicionais preenchidos com os dados retornados pela entidade associativa.
 - Um despacho contendo informações sobre a exigência.
 - Um formulário com perguntas obrigatórias.
- ▶ Nos casos em que a Entidade apresenta documentação comprobatória da autorização para o desconto:

Portal de Atendimento | INSS

Tarefas > CumprimentoExigencia

Dados do Requerimento

Protocolo: 735591555	Serviço: Análise de Descontos de Entidades Associativas	Unidade: AGENCIA DA PREVIDENCIA SOCIAL-FORTALEZA - ALDEOTA
Nome: LENEIR LEINI NEUSIMAR BELMINDA	CPF: 100.000.872-70	Data de Nascimento: 18/01/1995
Protocolado em: 05/06/2025		

Campos Adicionais

Entidade possui documentação comprobatória dos descontos: Sim	Data da resposta da entidade: 05/06/2025 10:52:44	NB: 740.660.531.0	Código da entidade: 13
Nome da entidade associativa: Entidade de Teste	Periodos descontados: 20231101/20240401,20241101/20241201	Autorizei os descontos?: NÃO	

Despachos

Enviado em 05/06/2025

Prezad(a) Senhor(a):
 A entidade associativa analisou o seu pedido e apresentou documentos para provar que os descontos em seu benefício foram corretos. Você tem 30 dias para analisar os documentos e informar se concorda ou não com a resposta da entidade. Caso você concorde, este pedido é encerrado e não poderá ser feito de novo. Caso você não concorde, o INSS iniciará a cobrança para que a entidade devolva os valores descontados do seu benefício. Acompanhe o andamento pelo Meu INSS ou pela Central 135. Fundamento legal: Instrução Normativa PRES/INSS nº 196, de 12 de maio de 2025.

Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade

Selecione uma opção

Comprovar

Cumprir Exigência

Anexar Arquivo **Enviar**

Baixar Processo

11. Clique em “Baixar Processo” para visualização dos documentos comprobatórios anexados pela entidade associativa e mostre ao aposentado/pensionista para conhecimento e análise.

Portal de Atendimento | INSS

Tarefas > CumprimentoExigencia

Dados do Requerimento

Protocolo: 1242543675	Serviço: Análise de Descontos de Entidades Associativas	Unidade: AGENCIA DA PREVIDENCIA SOCIAL-FORTALEZA - ALDEOTA
Nome: LENEIR LEINI NEUSIMAR BELMINDA	CPF: 100.000.872-70	Data de Nascimento: 18/01/1995
Protocolado em: 05/06/2025		

Campos Adicionais

NB: 740.660.531.0	Código da entidade: 13	Nome da entidade associativa: Entidade de Teste	Periodos descontados: 20231101/20240401,20241101/20241201
Autorizei os descontos?: NÃO	Entidade possui documentação para contestação: Sim	Forma de resolução da contestação: Processo judicial em andamento	Numero do processo de contestação: 12355282828
Data da resposta da entidade: 05/06/2025 11:04:11			

Baixar Processo



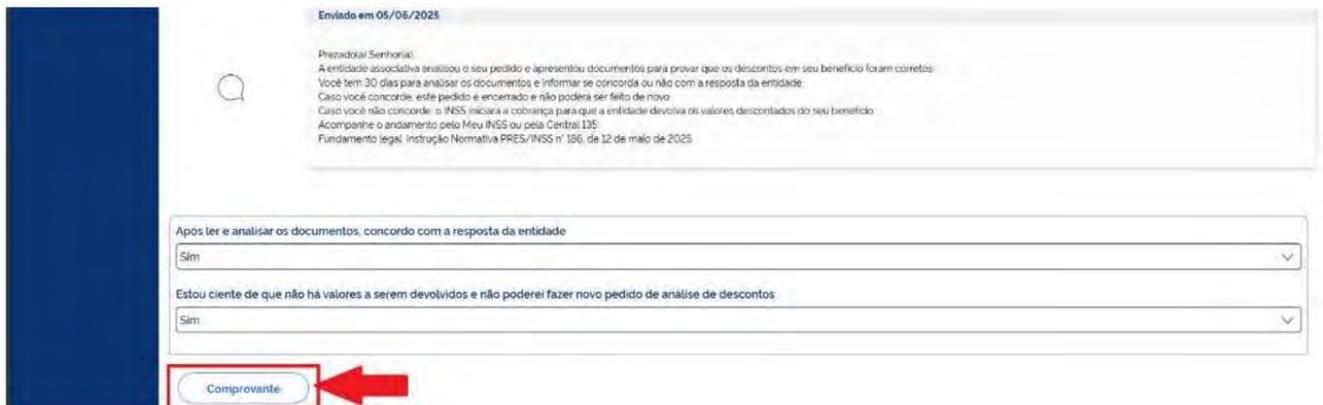
Atenção! Não imprima o arquivo. Caso o aposentado não tenha certeza sobre as informações apresentadas ou deseje analisar os documentos antes de formalizar a contestação, oriente-o a acessar o portal Meu INSS, onde poderá consultar os documentos digitalizados diretamente no sistema..

12. Caso o aposentado/pensionista desista de cumprir a exigência no momento do atendimento terá uma botão “Desistir”.



- ▶ As perguntas obrigatórias vão variar conforme o cenário de resposta da entidade.

13. O despacho no cumprimento de exigência do INSS é o registro da análise feita pelo servidor após o recebimento da documentação solicitada ao cidadão. É um resumo da análise e orientações que deve ser seguidas. Leia o Despacho para o aposentado/pensionista.
14. Sobre a pergunta “Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade”, Selecione a opção desejada pelo aposentado ou pensionista.
15. Sobre a pergunta “Estou ciente de que não há valores a serem devolvidos e não poderei fazer novo pedido de análise de descontos”, Selecione a opção desejada pelo aposentado ou pensionista.
16. Clique em “Comprovante”.



Enviado em 05/06/2025

Prezados(as) Senhor(as):

A entidade associativa analisou o seu pedido e apresentou documentos para provar que os descontos em seu benefício foram corretos. Você tem 30 dias para analisar os documentos e informar se concorda ou não com a resposta da entidade. Caso você concorde, este pedido é encerrado e não poderá ser feito de novo. Caso você não concorde, o INSS iniciará a cobrança para que a entidade devolva os valores descontados do seu benefício. Acompanhe o andamento pelo Meu INSS ou pela Central 135. Fundamento legal: Instrução Normativa PRES/INSS nº 186, de 12 de maio de 2025.

Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade

Sim

Estou ciente de que não há valores a serem devolvidos e não poderei fazer novo pedido de análise de descontos

Sim

Comprovante

17. Imprima o Comprovante de preenchimento da exigência.
18. Colete a assinatura do aposentado ou pensionista neste documento.
- ▶ Exemplo do comprovante de preenchimento de exigência:

☰ Portal de Atendimento | INSS
🌙 🏠 ➡

> Tarefas (/tarefas) > CumprimentoExigencia

Dados do Requerimento

Protocolo 735591555	Serviço Análise de Descontos de Entidades Associativas	Unidade AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL FORTALEZA - ALDEOTA
Nome LENEIR LEINI NEUSIMAR BELMINDA	CPF 100.000.672-70	Data de Nascimento 18/01/1995
Protocolado em 05/06/2025		

Campos Adicionais

Entidade possui documentação comprobatória dos descontos Sim	Data da resposta da entidade 05/06/2025 10:52:44	NB 740.660.531-6	Código da entidade 10
Nome da entidade associativa Entidade de Teste	Periodos descontados 20231101/20240401:20241101/20241201	Autorizei os descontos? NÃO	

Despachos

Enviado em 05/06/2025

Prezado(a) Senhor(a),
A entidade associativa analisou o seu pedido e apresentou documentos para provar que os descontos em seu benefício foram corretos.

Você tem 30 dias para analisar os documentos e informar se concorda ou não com a resposta da entidade. Caso você concorde, este pedido é encerrado e não poderá ser feito de novo. Caso você não concorde, o INSS iniciará a cobrança para que a entidade devolva os valores descontados do seu benefício. Acompanhe o andamento pelo Meu INSS ou pela Central 135. Fundamento legal: Instrução Normativa PRES/INSS nº 186, de 12 de maio de 2025.

Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade

Não ▼

Motivo de discordância da resposta da entidade

A assinatura nos documentos anexos não é minha ▼

19. Digitalize os documentos: Este comprovante do preenchimento de exigência (**obrigatório**), o documento do aposentado e/ou do Representante Legal (RG, Tutela e documento do aposentado/pensionista) ou Procurador (RG, procuração válida e documento do aposentado).



Atenção! A digitalização dos documentos pessoais, deve ocorrer em um único arquivo

20. Realizar *upload* da documentação e clique em “Confirmar”.

Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade

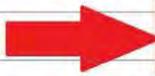
Não

Motivo de discordância da resposta da entidade

A assinatura nos documentos anexos não é minha

Comprovante

Cumprir Exigência

 Anexar Arquivo Enviar

Anexos

i O tamanho de cada arquivo não pode exceder 5MB;
A soma dos tamanhos dos arquivos não pode exceder 50MB;

Comprovante do preenchimento de exigência +
Extensões permitidas: pdf

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Ações
Ainda não há arquivo a anexar			

Outros documentos +
Extensões permitidas: pdf

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Ações
Ainda não há arquivo a anexar			

Voltar Confirmar

21. Com os arquivos anexados, clique em “Enviar”.

Após ler e analisar os documentos, concordo com a resposta da entidade

Não

Motivo de discordância da resposta da entidade

A assinatura nos documentos anexos não é minha

Comprovante

Cumprir Exigência

Anexos	Descrição
comprovante-615.pdf	Comprovante do preenchimento de exigência
documento-identificacao-beneficiario-77564307.pdf	Outros documentos

Anexar Arquivo

Enviar

22. O sistema emitirá a mensagem “Deseja realmente cumprir a exigência? Após enviar os dados não poderão ser mais alterados”, clique em "Cancelar" se perceber a necessidade de correção nos documentos enviados ou em "Confirmar" se estiver tudo correto.

Confirmação

Deseja realmente cumprir a exigência? Após enviar, os dados não poderão ser mais alterados

Cancelar

Confirmar

23. O sistema exibirá a tela a seguir, clique em “Comprovante de Cumprimento de Exigência”.

Portal de Atendimento | INSS

Tarefas > CumprimentoExigencia

Cumprimento de Exigência Realizado

Protocolo: 735591555

Serviço: Análise de Documentos de Entidades Associativas

Nome do Interessado: LEMERLENI NEUSMAR BELMINDA

CPF do Interessado: 300.000.672-70

Nome	Descrição	Tamanho
comprovante-615.pdf	Comprovante do preenchimento de exigência	12 KB
documento-identificacao-beneficiario-77564307.pdf	Outros documentos	23 KB

Voltar

Comprovante de Cumprimento de Exigência

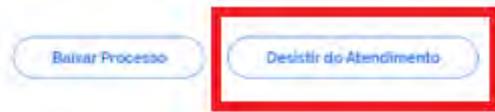
Cumprimento de exigência efetuado(a) com sucesso

24. Imprima o Comprovante e entregue ao aposentado/pensionista com todos os outros documentos e finalize o atendimento, retorne ao sistema SARA para finalizar o atendimento e insira o número deste comprovante.

- ▶ Nos casos em que o aposentado ou pensionista deve manifestar-se quanto à aceitação ou recusa dos valores informados para ressarcimento ao INSS

25. Clique em “Baixar Processo” para visualização da memória de cálculo anexada, informe o valor final do ressarcimento e mostre a tela ao aposentado/pensionista para conhecimento e análise.

26. Caso o aposentado/pensionista desista de cumprir a exigência no momento do atendimento terá uma botão “Desistir”.



27. O despacho no cumprimento de exigência do INSS é o registro da análise feita pelo servidor após o recebimento da documentação solicitada ao cidadão. É um resumo da análise e orientações que deve ser seguidas. Leia o Despacho para o aposentado/pensionista.
28. O aposentado /pensionista deverá manifestar-se quanto à concordância ou não com o valor final apresentado na memória de cálculo. Para isso, selecione a opção correspondente.
29. Clique em “Comprovante”.



30. Imprima o Comprovante de preenchimento da exigência.
31. Colete a assinatura do aposentado ou pensionista neste documento.
32. Digitalize os documentos: Este comprovante do preenchimento de exigência (**obrigatório**), o documento do aposentado e/ou do Representante Legal (RG, Tutela e documento do aposentado/pensionista) ou Procurador (RG, procuração válida e documento do aposentado).



Atenção! A digitalização dos documentos pessoais, deve ocorrer em um único arquivo

33. Clique em “Anexar Arquivo”:



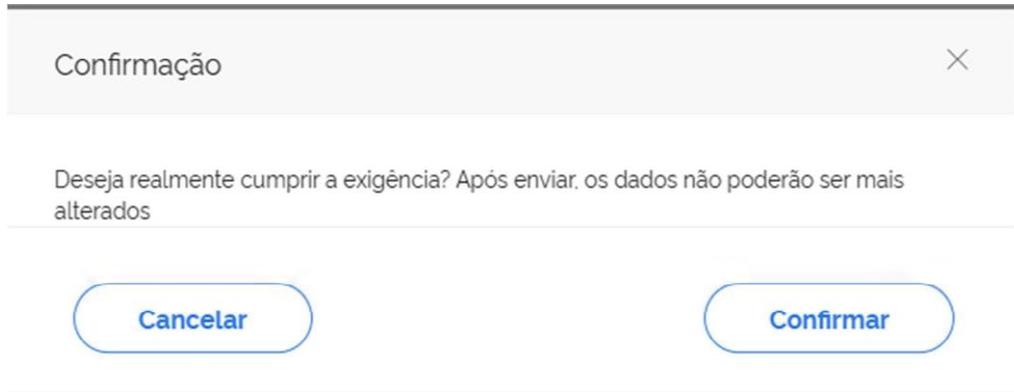
34. Realizar *upload* da documentação e clique em “Confirmar”.



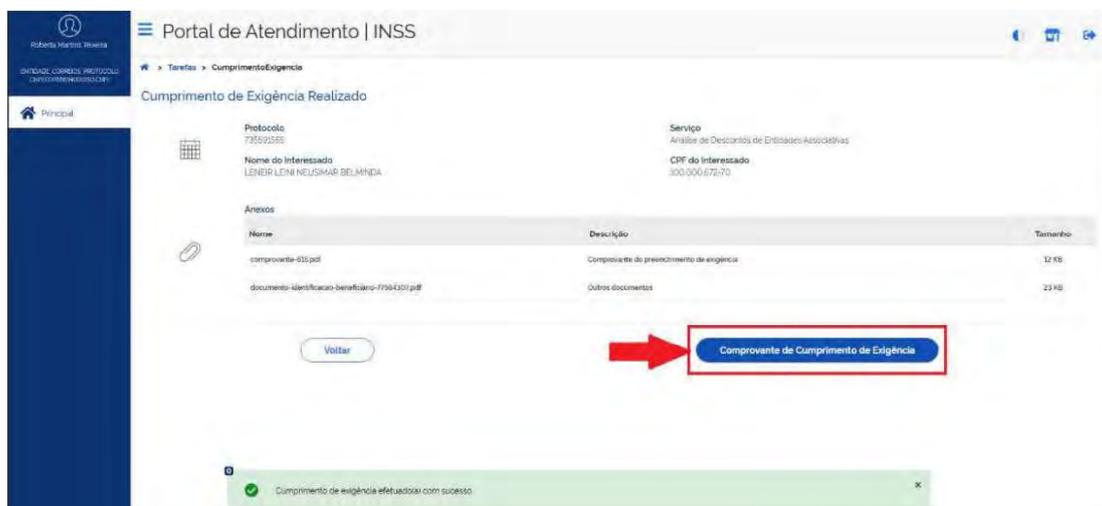
35. Com os arquivos anexados, clique em “Enviar”.



36. O sistema emitirá a mensagem “Deseja realmente cumprir a exigência? Após enviar os dados não poderão ser mais alterados”, clique em "Cancelar" se perceber a necessidade de correção nos documentos enviados ou em "Confirmar" se estiver tudo correto.



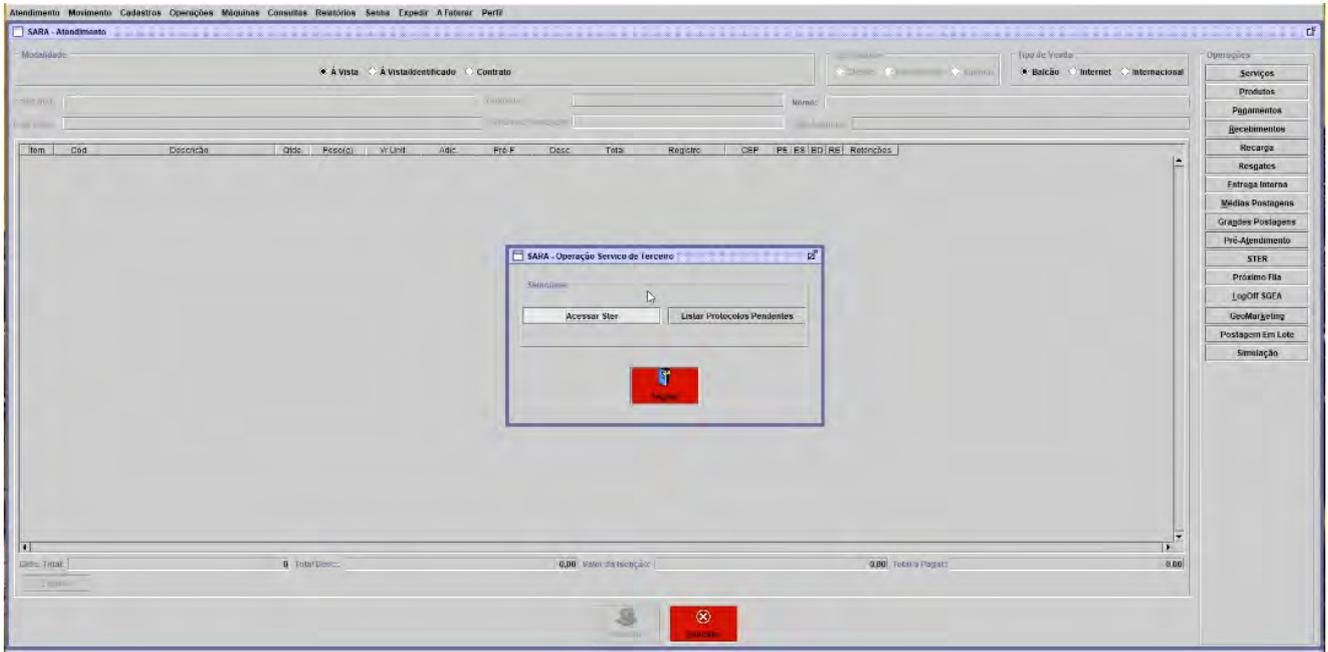
37. O sistema exibirá a tela a seguir, clique em “Comprovante de Cumprimento de Exigência”.



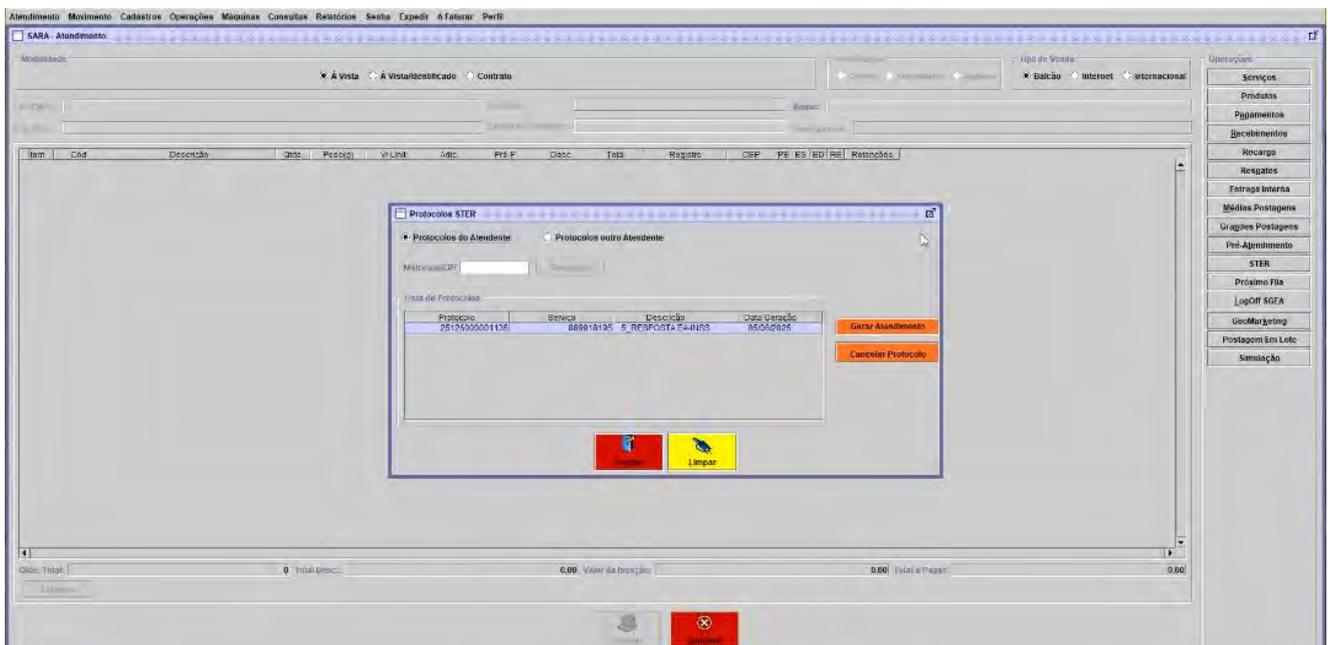
38. Imprima o Comprovante e entregue ao aposentado/pensionista com todos os outros documentos e finalize o atendimento, retorne ao sistema SARA para finalizar o atendimento e insira o número deste comprovante.

39. Finalização do atendimento no Sistema SARA.

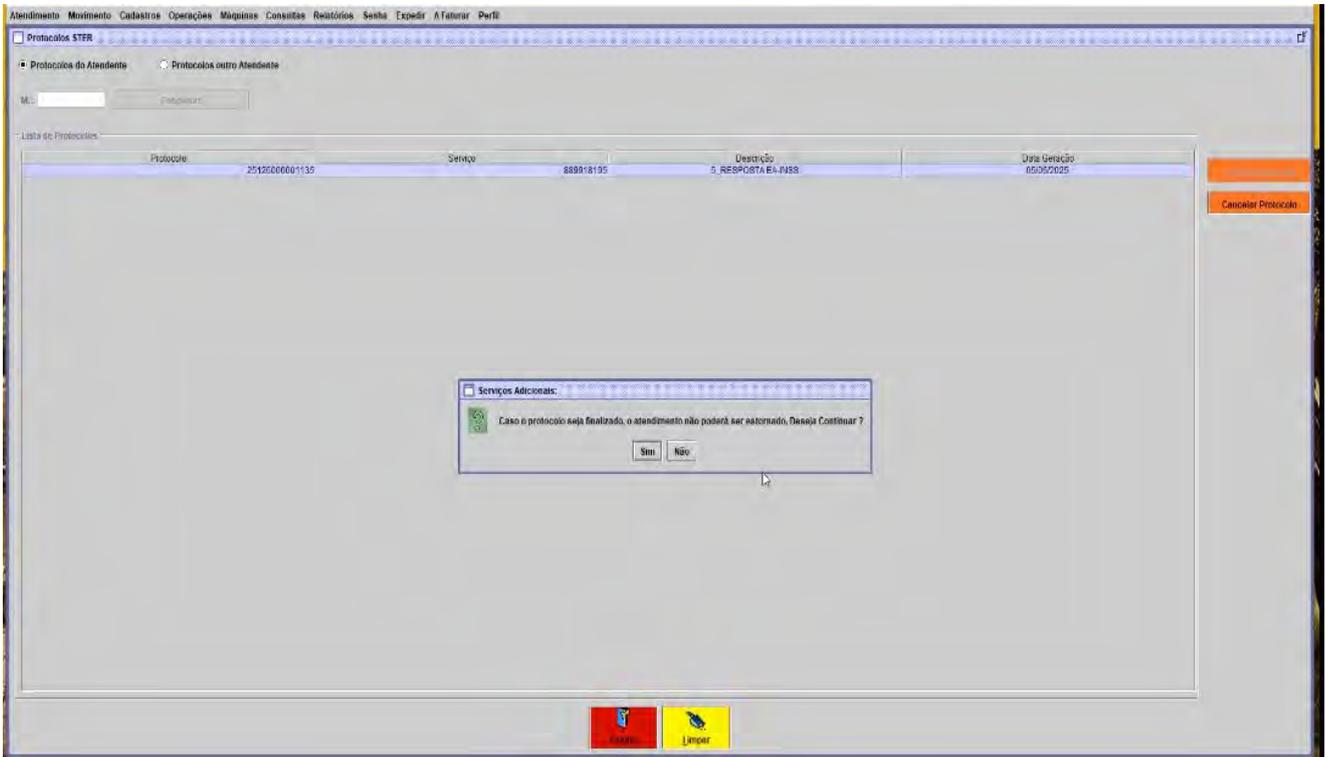
- ▶ Clique em **Listar Protocolos Pendentes**.



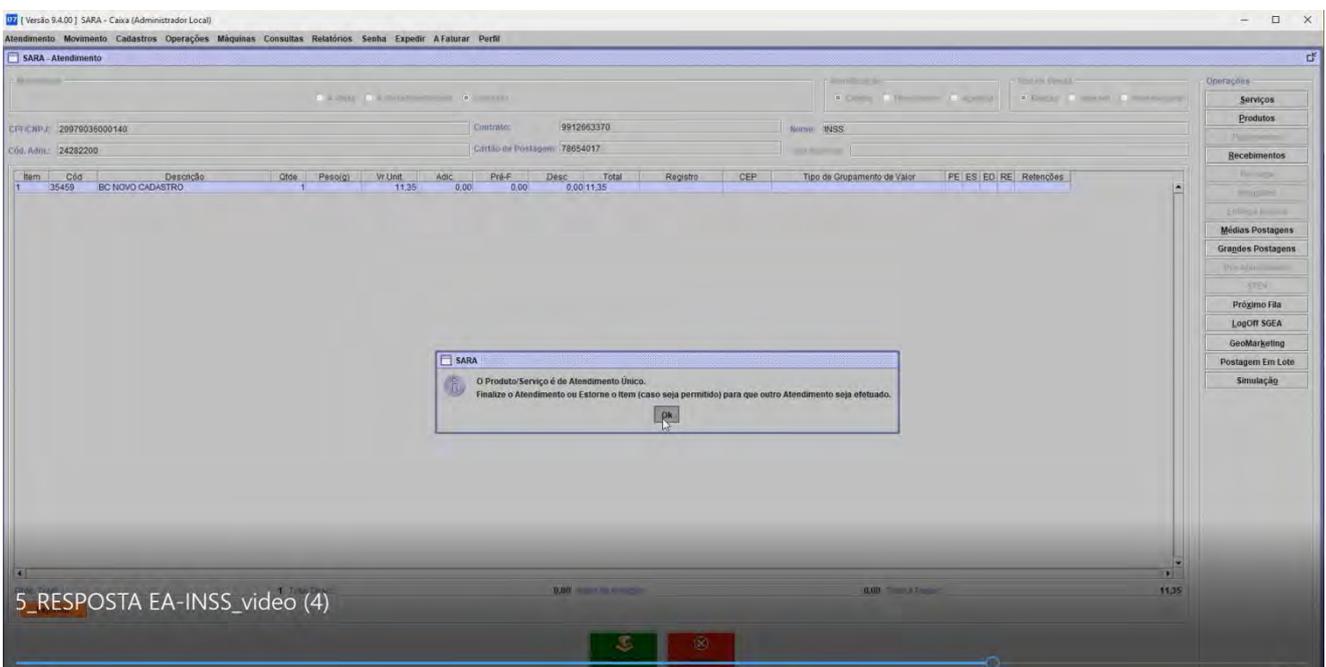
- ▶ Clique em **Gerar Atendimento**.



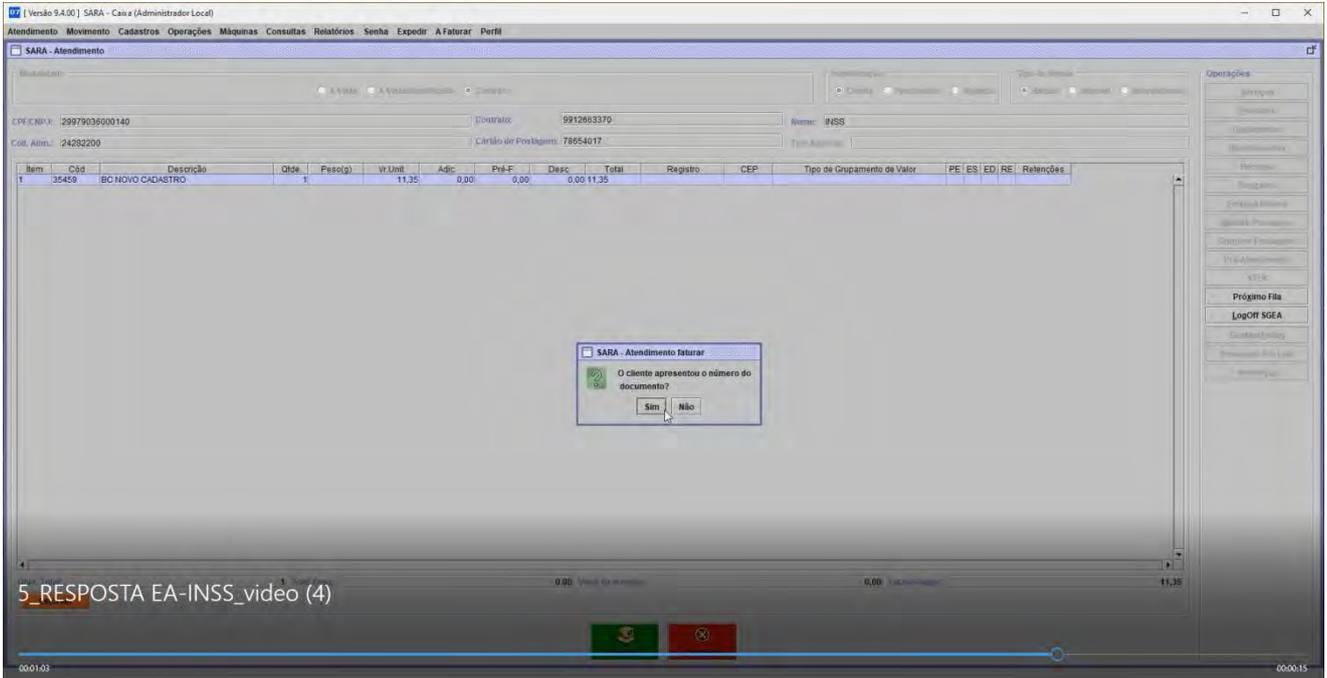
▶ Clique em Sim.



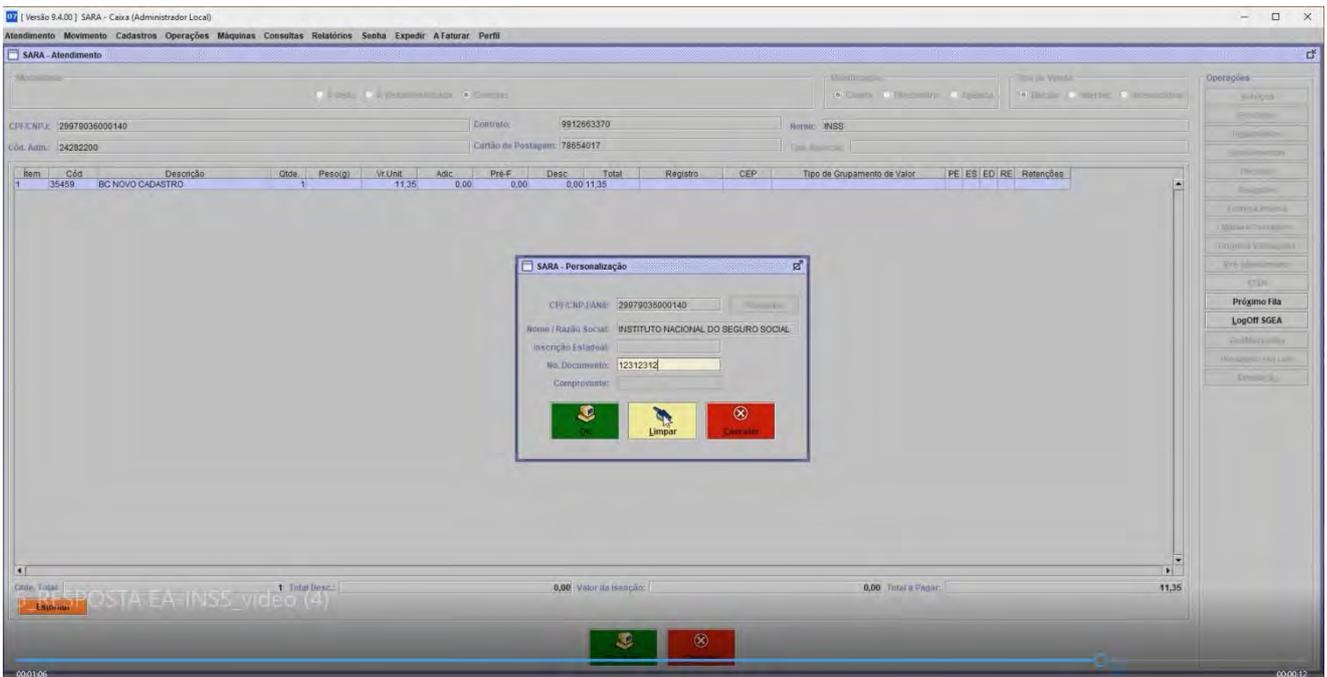
▶ Clique em Ok.



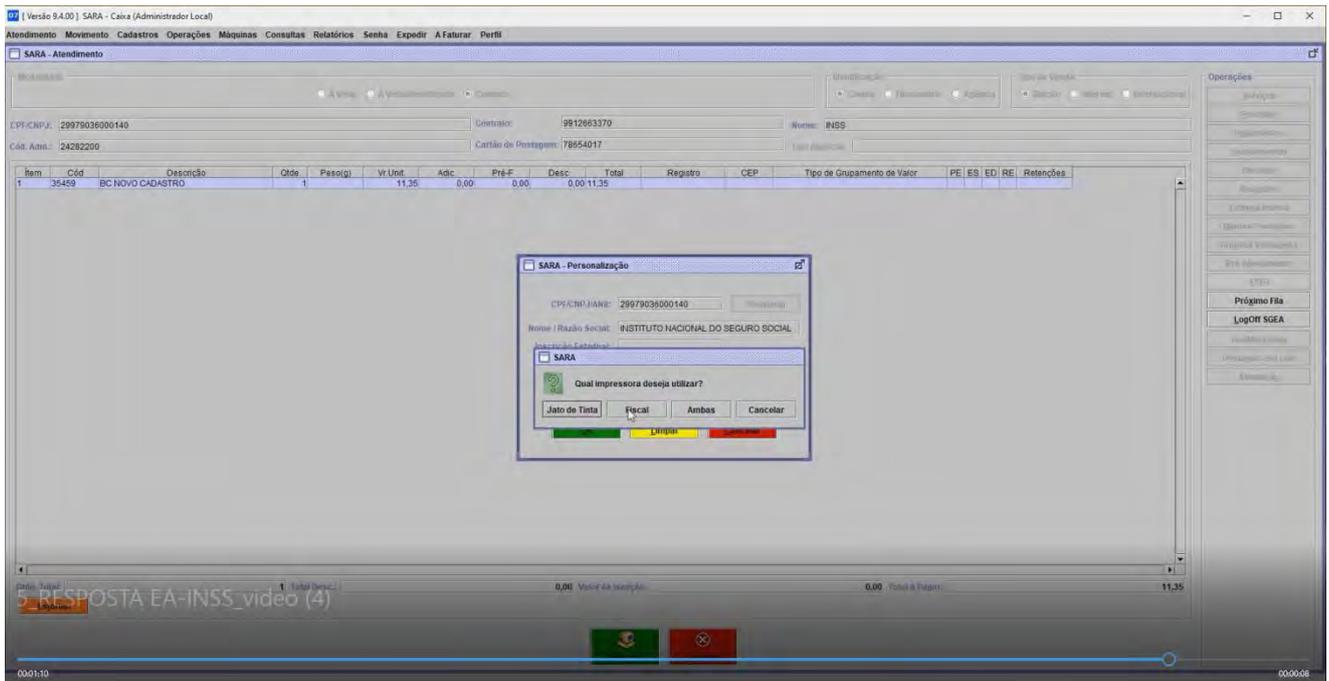
▶ Clique em Sim.



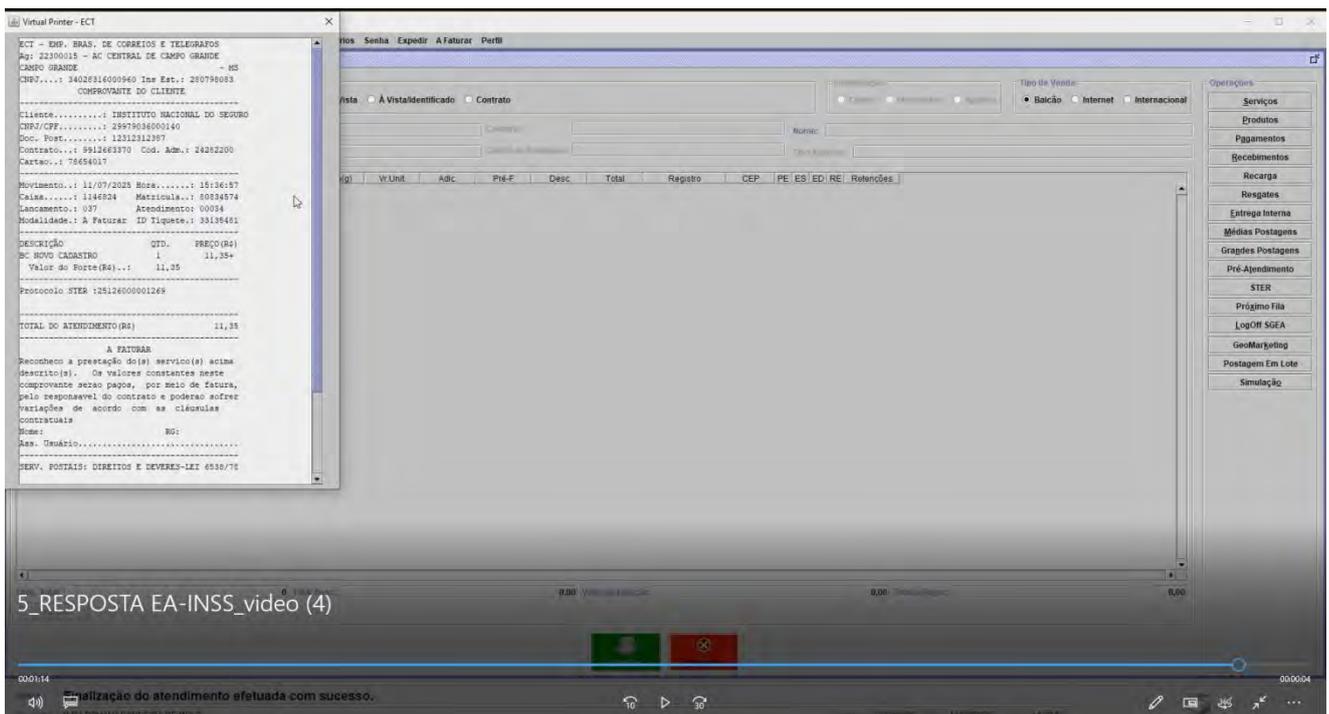
▶ Insira o número do Comprovante de Exigência.



▶ Clique 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.