



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
Superintendência Estadual de Brasília**

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

Objetivo de aprendizagem

Ao final do treinamento, o empregado e a empregada deverão:

- ▶ Identificar informações necessários para a realização do atendimento ao aposentado/pensionista com segurança, eficiência e qualidade de forma acolhedora.

Conteúdo

- ▶ Sensibilização sobre o público atendido.
- ▶ Quem pode solicitar o ressarcimento.
- ▶ Como se dará o atendimento.
- ▶ Esclarecimentos sobre o serviço de Análise de Descontos de Entidades Associativas.

Público-Alvo

GERATs, REATEs, Coordenadores de Vendas, Gerentes de Agências e Atendentes das Agências Próprias dos Correios.

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

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

TLT - Análise de Descontos de Entidades Associativas / Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. - Brasília: Correios, 2025.

11p.

1. Análise de Desconto de Entidades Associativas. 2. INSS. 3. Aposentado/Pensionista. 4. Atendimento. 5. Documentação. I. Título.

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

Ações do facilitador

Para ministrar a sessão de ensino programada, o facilitador do TLT deve:

- ▶ Familiarizar-se com o material instrucional e preparar a aula com antecedência, buscando esclarecimento para as dúvidas que surgirem.
- ▶ Estar no local alguns minutos antes do grupo.
- ▶ Receber os participantes de forma descontraída. Isso deixa o grupo mais à vontade e cria empatia.
- ▶ Começar no horário marcado, mesmo que nem todos os participantes tenham chegado. Os presentes não podem ser penalizados.
- ▶ Explicar o(s) objetivo(s) de desempenho que os participantes deverão demonstrar ao final da sessão de ensino do TLT.
- ▶ Falar sobre a importância do conteúdo que será trabalhado na sessão de ensino.
- ▶ Seguir o Roteiro do TLT, no qual os assuntos são tratados de forma crescente, do mais simples para o mais complexo.
- ▶ Trabalhar apenas um módulo do TLT em cada sessão de ensino de 50 minutos.
- ▶ Tratar o treinando pelo nome.
- ▶ Ser claro, paciente e objetivo.
- ▶ Criar oportunidades para que os participantes façam perguntas e **evitar**:
 - ▶ Monopolizar discussões.
 - ▶ Desviar-se do foco do treinamento.
 - ▶ Discutir assuntos alheios ao tema e/ou debater com os participantes por longos períodos.
- ▶ Comprovar a compreensão do treinando a respeito do conteúdo, fazendo perguntas.
- ▶ Responder sempre ao que for questionado.
- ▶ Administrar bem o tempo disponível para o repasse de conteúdo.
- ▶ Respeitar o horário de término da sessão de ensino.

Olá, pessoal!

O atendimento aos aposentados nas unidades dos Correios representa uma iniciativa estratégica de grande relevância social e institucional. Ao oferecer suporte presencial a um público que, em sua maioria, enfrenta dificuldades com o uso de tecnologias digitais e se encontra em situação de vulnerabilidade, os Correios reforçam seu papel como agente de inclusão e cidadania.

Esse serviço, especialmente no contexto de descontos indevidos em benefícios previdenciários, proporciona ao aposentado um canal confiável e acessível para contestação e regularização de sua situação. Para a empresa, além de fortalecer sua imagem institucional e ampliar sua presença como prestadora de serviços públicos essenciais, essa atuação contribui para a geração de receita por meio de convênios e parcerias, além de estreitar o vínculo de confiança com a população.

Como devemos receber esse aposentado/pensionista nas nossas Agências?

Receber um aposentado em nossas unidades vai muito além de um simples atendimento: é um ato de acolhimento, respeito e empatia. Muitos desses cidadãos chegam até nós após perceberem descontos indevidos em seus benefícios, sem saber exatamente o que aconteceu ou como resolver. Além da dor de se sentirem lesados, enfrentam a frustração de não dominarem os meios digitais e, muitas vezes, não terem com quem contar.

Por isso, é fundamental que o atendente adote uma postura acolhedora, paciente e respeitosa desde o primeiro contato. Escute com atenção, evite termos técnicos sem explicação e conduza o atendimento com clareza, explicando cada etapa do processo. Lembre-se de que, para muitos, essa será a única oportunidade de resolver o problema de forma presencial e segura.

Demonstre que os Correios estão ali para ajudar, que somos parceiros da cidadania e que o atendimento será feito com o cuidado que eles merecem. Ao agir com empatia e profissionalismo, você não apenas resolve uma demanda: você devolve dignidade, confiança e tranquilidade a quem tanto contribuiu para o país.

Serviços disponíveis ao aposentado/pensionista nas agências dos Correios: o que pode ser consultado e solicitado nesta primeira fase com início em 30/05/2025

O aposentado ou pensionista que procura atendimento nas unidades dos Correios poderá consultar se existem descontos aplicados em seu benefício previdenciário (aposentadoria ou pensão) e, caso identifique cobranças indevidas, solicitar a contestação desses descontos realizados por entidades associativas nos últimos 5 anos.

Agora vamos conhecer como se dará esse atendimento?

Conferência de Documentos - Etapa Inicial do Atendimento

Antes de iniciar qualquer atendimento ao aposentado ou pensionista, é fundamental que o atendente **confira atentamente a documentação apresentada**. Essa etapa garante a segurança do processo, evita erros e assegura que o atendimento seja realizado de forma correta e conforme as exigências legais.

Confira abaixo os documentos obrigatórios de acordo com o perfil do solicitante:

- ▶ Aposentado ou Pensionista: Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH etc.).
- ▶ Representante Legal: Documento de identificação com foto, CPF, Documento comprobatório da representação legal: Instrumento de mandato, Termo de tutela, Curatela, ou Termo de guarda. Documento de identificação com foto da pessoa representada.
- ▶ Procurador: Procuração válida, Documento de identificação com foto do procurador e Documento de identificação com foto do aposentado ou pensionista.



Importante: A ausência de qualquer um desses documentos inviabiliza a continuidade do atendimento. Oriente o cidadão com cordialidade e clareza sobre a documentação necessária, caso algo esteja faltando.



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

Vamos entender como será feito o atendimento, passo a passo?

- ▶ Acessar o sistema GERID com CPF e senha.
- ▶ Entrar no Portal de Atendimento INSS, selecionar o CNPJ da abrangência e o papel “Entidade Correios”.
- ▶ Consultar os descontos informando o CPF do aposentado/pensionista.
- ▶ Verificar se há benefícios ativos e se há descontos associados.
- ▶ Para cada desconto não autorizado, registrar a validação ou contestação no sistema.
- ▶ Informar dados de contato do aposentado/pensionista (telefone e *e-mail*).
- ▶ Confirmar que o desconto não foi autorizado (Para Representante legal e Procurador, a resposta será sempre “NÃO”).
- ▶ Gerar o protocolo de contestação para cada entidade e imprimir o Protocolo de Requerimento Final do atendimento.
- ▶ Finalizar o atendimento no sistema PAT e no SARA, registrando o número do protocolo para fins de faturamento.
- ▶ Ao final do atendimento, informe ao aposentado ou pensionista que a resposta da entidade tem prazo mínimo de 15 dias úteis para ocorrer, alertando que o prazo é contado após a data da entrada do requerimento realizado.



Acesse o Procedimento Operacional Padrão e conheça as telas e cada detalhe do atendimento pelo [BC INSS](#).

E quais são as fases desse processo de ressarcimento dos valores descontados indevidamente?

- ▶ Solicitação Inicial:

O beneficiário realiza o requerimento, informa o número do benefício e visualiza as associações e os períodos em que houve descontos. Ele poderá indicar os períodos que deseja contestar, iniciando assim um novo fluxo junto à associação envolvida.

- ▶ Resposta da Associação (prazo de 15 úteis para responder após a entrada do requerimento no sistema):

A associação poderá:

- ▶ Informar que não possui comprovação da autorização para o desconto.
 - ▶ Alegar que possui documentação comprobatória da autorização, anexando os documentos ao sistema do INSS. O beneficiário, então, poderá confirmar a veracidade da autorização ou contestar a autenticidade da assinatura.
- ▶ Devolução dos valores cobrados indevidamente:
 - ▶ Caso haja contestação da Entidade Associativa, será gerada uma GRU (Guia de Recolhimento da União) e devolvendo o processo.
 - ▶ Após a contestação dos documentos comprobatórios apresentados por estas Entidades.

Na visão dos aposentados/pensionista, qual será a resposta mais importante de tudo que for executado neste processo?

- ▶ Quando vou receber os valores descontados indevidamente?

É importante esclarecer que o INSS ainda não disponibilizou o cronograma para esses pagamentos. Assim que houver definição, as informações serão amplamente divulgadas por meio das redes sociais oficiais. Ressaltamos que, neste momento da ação, os Correios não participam do processo.

Até que etapa os Correios atuarão no processo de ressarcimento dos valores aos aposentados ou pensionistas do INSS?

Os Correios estão habilitados a executar quatro serviços no âmbito do Balcão do Cidadão, relacionados ao processo de ressarcimento:

1ª fase

- ▶ Consulta ao desconto.
- ▶ Solicitação de requerimento inicial.

2ª fase

- ▶ Consulta à resposta da entidade.
- ▶ Validação ou contestação da resposta da entidade.

Em relação à segunda fase, estamos aguardando a liberação nos sistemas do INSS. Assim que houver qualquer atualização, as informações serão imediatamente divulgadas e novas orientações serão disponibilizadas.



É importante destacar que a atuação dos Correios se limita a essas etapas, não abrangendo o pagamento em si.

Por que os Correios são o melhor parceiro para a ação?

Devido à sua ampla capilaridade e estrutura já estabelecida em todo o país, os Correios oferecem agilidade na implementação de serviços, sendo uma instituição reconhecida e confiável pela população, especialmente por públicos mais vulneráveis.

Essa iniciativa está alinhada ao papel social dos Correios, que buscam ampliar o acesso da população a serviços públicos essenciais, promovendo inclusão, eficiência e descentralização no atendimento ao cidadão.

Além disso, a Rede de Atendimento dos Correios conta com equipes especializadas, preparadas para oferecer um atendimento mais humanizado, contribuindo para uma experiência mais acolhedora e acessível para todos os usuários.

O atendimento vai ser realizado em todas as agências dos Correios?

Atualmente, os Correios contam com 4.730 agências próprias habilitadas para o atendimento aos serviços do INSS.

É possível consultar a relação completa das agências próprias dos Correios habilitadas para atendimento aos serviços do INSS diretamente no *site* oficial dos Correios, por meio dos seguintes links: [Parceria Correios - INSS: Agências habilitadas](#) e [BC INSS](#)

O portal traz informações atualizadas sobre os serviços disponíveis, os tipos de atendimento realizados e a lista de unidades participantes da parceria.

Cabe destacar que, será utilizada a estrutura operacional já existente, sem necessidade de adaptações imediatas, uma vez que será mantido o modelo atualmente em uso para o Balcão do Cidadão INSS - AtestMed.

Então chegamos ao fim da nossa lição e é importante destacar:

A prestação do serviço de atendimento ao aposentado ou pensionista do INSS nas agências dos Correios representa uma oportunidade valiosa para a empresa em diversos aspectos. Além de cumprir um papel social essencial, oferecendo suporte presencial a um público que muitas vezes não tem acesso a meios digitais, esse serviço fortalece a imagem dos Correios como uma instituição confiável, próxima da população e comprometida com a cidadania.

Do ponto de vista estratégico, essa iniciativa também contribui diretamente para a diversificação das fontes de receita, por meio de parcerias institucionais e remuneração por atendimento prestado. Ao mesmo tempo, amplia a visibilidade da marca Correios, reforçando sua presença como prestadora de serviços públicos relevantes e essenciais, especialmente em regiões onde o acesso a outros canais é limitado.

Cada atendimento realizado é uma oportunidade de gerar valor para a sociedade e para a empresa, consolidando os Correios como um elo fundamental entre o cidadão e o Estado.



Ao acolher com respeito e escuta cada aposentado e pensionista, não estamos apenas prestando um serviço, estamos devolvendo dignidade, confiança e cuidado a quem tanto já contribuiu por todos nós.

Verificação da aprendizagem

Quais os serviços o aposentado/pensionista podem solicitar nos Correios?

1ª fase

Consulta ao desconto.

Solicitação de requerimento inicial.

2ª fase

Consulta à resposta da entidade.

Validação ou contestação da resposta da entidade.

Quais são os documentos necessários para fazer a solicitação nos Correios?

Aposentado ou Pensionista: Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH etc.).

Representante Legal: Documento de identificação com foto, CPF, Documento comprobatório da representação legal: Instrumento de mandato, Termo de tutela, Curatela, ou Termo de guarda. Documento de identificação com foto da pessoa representada.

Procurador: Procuração válida, Documento de identificação com foto do procurador e Documento de identificação com foto do aposentado ou pensionista.

O Aposentado/ pensionista pode validar ou contestar o desconto?

Sim, o Aposentado/pensionista pode validar ou contestar os descontos de Entidades Associativas.

O Representante legal e o Procurador podem validar ou contestar o desconto?

Não, o Representante legal e o Procurador tem legitimidade apenas para contestar os descontos.

A partir da data do envio do requerimento inicial, quando o aposentado/pensionista pode consultar e validar ou contestar a resposta da Entidade Associativa?

A partir do 16º dias útil poderá ir a uma Agência dos Correios validar ou contestar a resposta da Entidade Associativa.