

# TLT

## Resposta 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

**Desenho instrucional**

Ronaldo Baia da Silva

**Coordenação do Núcleo de Revisão de Textos**

Paula Andreia dos Santos

**Revisão de texto**

Elenildes Dantas

**Brasília-DF**

Junho/2025

## Objetivo de aprendizagem

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

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

## Conteúdo

- ▶ Sensibilização sobre o público atendido.
- ▶ Como se dará o atendimento de Resposta de Entidades Associativas.
- ▶ Esclarecimentos sobre o serviço.

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

13p.

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

## 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 neste momento na 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. 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 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 próprias dos Correios:

**Desde o dia 30/05 (1ª fase)** - 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.

**A partir de 16/06 (2ª fase)** - O aposentado ou pensionista poderá validar ou contestar a resposta das entidades associativas nas unidades dos Correios.

Após o aposentado contestar os valores descontados em seus benefícios, 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. Na sequência, o aposentado/pensionista terá a prerrogativa de confirmar a autenticidade da autorização apresentada ou, alternativamente, contestar sua validade, especialmente quanto à veracidade da assinatura.

## Agora vamos conhecer como se dará esse atendimento?

### **Validação e Contestação das Respostas das Entidades Associativas - 2ª Etapa**

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 Pública ou Particular 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!** Para esta 2ª fase o Representante Legal e o Procurador têm legitimidade para validar ou contestar a resposta da Entidade Associativa.

## Vamos entender como será feito o atendimento?

- ▶ Acessar o sistema GERID com CPF e senha.
- ▶ Entrar no Portal de Atendimento INSS, selecionar o CNPJ da abrangência e o papel “Entidade Correios”.
- ▶ No Portal de Atendimento - PAT, o atendente clica em “Cumprimento de Exigência”.
- ▶ Insere o CPF do aposentado ou pensionista e clica em “Buscar”.
- ▶ Caso não tenha registro para o CPF, finalizar o atendimento no PAT, voltar ao SARA e cancelar o atendimento. Neste caso, informar ao aposentado/pensionista que a entidade não apresentou provas e o INSS iniciou a cobrança para que a entidade devolva os valores descontados no seu benefício. Acompanhe seu andamento pelo Meu INSS ou pela Central de Atendimento 135.
- ▶ Caso na tela apareça a tarefa **Análise de Descontos de Entidades Associativas**, o atendente seleciona essa opção e clica em “Detalhar”.
- ▶ O atendente vai ler as informações que serão emitidas pelo sistema e informar ao aposentado/pensionista.

- ▶ Baixar o PDF com a documentação apresentada pela Entidade Associativa e virar a tela do computador para leitura do aposentado.
- ▶ Após a confirmação de leitura, o aposentado deverá responder duas perguntas obrigatórias, que variam de acordo com a resposta da Entidade.
- ▶ Gerar e imprimir o comprovante do preenchimento da exigência.
- ▶ O aposentado/pensionista (Representante legal/Procurador) deve assinar o documento.
- ▶ O atendente digitaliza o comprovante de preenchimento da exigência devidamente assinado e o documento do aposentado/pensionista. Caso a validação ou contestação seja realizada pelo Representante Legal ou Procurador, devem ser anexados também, os documentos pessoais do RL/procurador, e documento que comprove a tutela ou procuração válida.
- ▶ Realiza *upload* da documentação.
- ▶ O atendente vai responder no sistema que deseja Cumprir a exigência clicando em “Confirmar”.
- ▶ Vai gerar o comprovante do Cumprimento da Exigência e entregar ao aposentado/pensionista.
- ▶ Finalizar o atendimento no SARA, um para cada cumprimento de exigência, informando o número do comprovante gerado no PAT.



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 - 1ªFASE (iniciada em 30/05/2025):  
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 - 2ª FASE (a partir de 16/06/2025) - (prazo de 15 úteis para responder após a entrada do requerimento no sistema):

A associação poderá:

- ▶ 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.

### 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.



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 5.266 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.

## 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

- 1.Consulta ao desconto.
- 2.Solicitação de requerimento inicial.

#### 2ª fase

- 3.Consulta à resposta da entidade.
- 4.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 a resposta da Entidade Associativa?

**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?**

Sim, o Representante Legal e o Procurador têm legitimidade para validar ou contestar a resposta da Entidade Associativa.

### **A partir da data do envio do requerimento inicial, quando o Aposentado/Pensionista poderá 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.

### **Quais os documentos serão digitalizados para validação ou contestação da resposta da Entidade seja feita pelo Representante Legal?**

- 1.O comprovante de preenchimento da exigência devidamente assinado;
- 2.O documento oficial com foto do aposentado/pensionista;
- 3.O documento oficial com foto do Representante Legal;
- 4.Instrumento de mandato, Termo de tutela, Curatela, ou Termo de guarda.

**Obrigado(a) a todos pela presença e pela participação.**