



TLT

Resposta de Entidades Associativas
3ª Fase

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

Julho/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 na 3ª fase.
- ▶ 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 3ª Fase / Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. - Brasília: Correios, 2025.

12p.

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!

Desta vez vamos tratar apenas da inclusão da exigência sobre a possibilidade de aceitação do acordo proposto pelo INSS aos aposentados e pensionistas, que não tiveram respostas das Entidades Associativas, com a finalidade de serem ressarcidos administrativamente.

Segundo o INSS, cerca 2,16 milhões de aposentados e pensionistas ficaram sem resposta das entidades associativas.

Serviços disponíveis ao aposentado/pensionista nas agências próprias dos Correios:

Desde o dia 30/05 (1ª fase) - O aposentado ou pensionista que procurar 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.

A partir de 11/07 (3ª fase) - O aposentado ou pensionista poderá aceitar o acordo proposto pelo INSS com o objetivo de garantir aqueles que tiveram descontos associativos indevidos em seus benefícios entre março de 2020 e março de 2025 recebam de volta o valor sem a necessidade de entrar na justiça, por via administrativa.

Agora vamos conhecer como se dará esse atendimento?

Respostas Entidades Associativas - 3ª Etapa (Acordo)

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.

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.
- ▶ 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 memória de cálculo emitida pelo INSS e virar a tela do computador para leitura do aposentado.
- ▶ Após a confirmação de leitura, o aposentado deverá responder se aceita ou recusa os valores propostos e recebimento administrativo.
- ▶ 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.
- ▶ Realizar *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.



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 - 1ª FASE (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 (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.
- ▶ **Resposta da Associação - 3ª FASE (11/07/2025): Acordo para devolução dos valores cobrados indevidamente:**
 - ▶ O INSS disponibilizará uma memória de cálculo com os valores, corrigidos pelo IPCA, a serem restituídos pelo órgão ao aposentado/pensionista, que poderá aceitar o acordo e receber de volta o valor sem a necessidade de entrar na justiça, por via administrativa.

Agora sim!!! Podemos responder ao questionamento mais importante na visão dos aposentados/pensionista...

- ▶ **Quando vou receber os valores descontados indevidamente?**
 - ▶ O primeiro pagamento será no dia 24 de julho, com novos lotes diários até que todos os casos sejam concluídos. A previsão descrita no cumprimento de exigência é de até 30 dias a partir da adesão ao acordo.
 - ▶ O valor será pago em parcela única, automaticamente na conta em que o aposentado/pensionista já recebe o benefício previdenciário.
 - ▶ O pagamento seguirá a ordem cronológica da adesão ao acordo, ou seja, aqueles que aderirem primeiro ao acordo, irão receber primeiro.

- ▶ Os valores serão corrigidos pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde a data do desconto até a inclusão na folha de pagamento.

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 de confiança da 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 colher 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.Validação ou contestação da resposta da entidade.

3ª fase

- 3.Aceitação ou recusa do acordo proposto pelo INSS para receber os valores indevidos de forma administrativa.

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.

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 para validar ou contestar a resposta da Entidade Associativa.

Como o aposentado vai saber os valores a serem devolvidos pelo INSS?

O sistema emitirá um PDF com a memória de cálculo, o atendente deve informar o valor a ser restituído ao aposentado/pensionista.

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.