



INSS

INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL



Correios



Agenda

- 1 Análise de Desconto de Entidades Associativas
- 2 Abordagem e acolhimento ao aposentado
- 3 Fases de análise e devolução de valores
- 4 Procedimentos operacionais
- 5 Parceria Correios e INSS

Acolhimento ao aposentado

É fundamental que o atendente adote uma postura acolhedora, paciente e respeitosa desde o primeiro contato.



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

1ª

**Consulta aos descontos
e
Solicitação de requerimento inicial**

15 dias úteis

2ª

**Consulta à resposta das entidades
e
Validação ou contestação da resposta**

3ª

Cabe somente ao INSS

Devolução dos valores cobrados indevidamente

Procedimentos



Conferência de Documentos:

- Aposentado:** Documento de identificação com foto.
- Representante Legal:** Documento de identificação com foto, CPF e documento comprobatório da representação legal.
- Procurador:** Procuração válida e documentos de identificação.

Acesso aos Sistemas:

Acessar o sistema GERID com CPF e senha

Entrar no Portal de Atendimento INSS, selecionar o CNPJ da abrangência e o papel "Entidade Correios"

Verificação de descontos de entidades

Consultar os descontos informando o CPF do aposentado/pensionista.

Verificar se há benefícios ativos e se há descontos associados.

Para cada desconto registrar a validação ou contestação no sistema.

Validação ou contestação

Confirmar que o desconto 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.

Parceria

A prestação do serviço de atendimento ao aposentado ou pensionista do INSS nas agências dos Correios representa uma oportunidade

Cumprir um papel social essencial

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

diversificação das fontes de receita,

amplia a visibilidade da marca Correios

essenciais, especialmente em regiões onde o acesso a outros canais é limitado.

