



Processo:	Atualizar E-mail Cadastrado no Simulador Previdenciário
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação com documentação e informações recebidas
	<u>Até:</u> E-mail atualizado e solicitante informado
Dono do Processo:	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Segurado ou seu representante legal
Data da revisão:	09/08/24

1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Lei Complementar nº 161/2020 – com as revogações da Lei Complementar nº 175, de 30-06-2022

2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser realizada a atualização de e-mail cadastrado no Simulador Previdenciário, solicitada presencialmente ou por e-mail, no Multiatendimento, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos e assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

3. TERMOS UTILIZADOS:

Simulador Previdenciário: Sistema que presta o serviço que ajuda a saber quanto tempo falta para se aposentar

SGA: Sistema de Gestão de Atendimento

4. SIGLAS UTILIZADAS:

GOIASPREV: Goiás Previdência

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

A execução deste processo deverá seguir as orientações descritas neste manual. Para melhor entendimento e execução ele deve ser lido juntamente com o seu respectivo fluxograma.



Prazo de atendimento: Em até 3 (três) dias úteis conforme disponibilidade dos canais de atendimento e horário de atendimento da unidade

Público atendido: Apenas o segurado ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento: 3 (três) minutos

Documentação necessária: documento de identificação (RG, CNH, passaporte, carteira profissional, carteira de identificação funcional ou outro documento público que permita a identificação)

Informações necessárias: nome completo, CPF e e-mail ativo pelo qual o segurado solicita a troca do cadastro da conta

Formulário padrão: não existe formulário padrão para este serviço

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 VERIFICAR DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÕES

PRESENCIAL:

- a) acessar intranet (<http://intranet.goiasprev.go.gov.br/>)
- b) clicar em SGA - Multiatendimento, no menu do lado esquerdo
- c) preencher os campos "Nome de usuário" e "Senha", e clicar em "Entrar"
- d) clicar em "Goiasprev" no canto superior esquerdo
- e) clicar em "Atendimento"
- f) clicar em "Chamar próximo"
- g) clicar em "Iniciar atendimento"
- h) recepcionar o cliente
- i) verificar documentação e informações

Com pendência:

- j) iniciar a atividade "Solicitar documentação / informações"



Sem pendência:

j) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

E-MAIL:

a) acessar o e-mail multiatendimento.goiaspPrev@goias.gov.br

b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada

c) verificar documentação e informações

Com pendência:

c) iniciar a atividade "Solicitar documentação / informações"

Sem pendência:

c) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

6.2 SOLICITAR DOCUMENTAÇÃO / INFORMAÇÕES

PRESENCIAL:

a) solicitar documentação / informações

Atendeu:

b) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

Não atendeu:

b) no SGA clicar "Encerrar atendimento"

c) na aba "Serviços disponíveis" clicar em "Simulador de Aposentadoria"

d) na aba "Resolução" clicar em "Resolvido"

e) clicar em "Encerrar atendimento"

f) na pergunta "Deseja realmente encerrar o atendimento?" clicar em "Sim"



E-MAIL:

a) responder o e-mail solicitando documentação / informação faltante e aguardar retorno

Atendeu:

b) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

Não atendeu:

b) finalizar atendimento

c) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

6.3 LANÇAR INFORMAÇÕES NO SISTEMA

a) acessar o sistema (<https://simulador.goiasprev.go.gov.br/>)

b) informar a Usuário e Senha

c) clicar em "Acessar sua Conta"

d) no canto superior esquerdo clicar em "Administração" > "Configurações de Conta"

e) informar o CPF e consultar

f) no campo "E-mail" incluir o e-mail a ser cadastrado e clicar em "Alterar E-mail"

Caso o CPF informado não exista na base o sistema apresentará a mensagem de "Usuário não cadastrado!"

Usuário cadastrado:

g) iniciar a atividade "Prestar informação"

Usuário não cadastrado:

g) iniciar a atividade "Prestar orientação"

6.4 PRESTAR INFORMAÇÃO

PRESENCIAL:



- a) informar ao solicitante que o e-mail foi atualizado no Simulador Previdenciário
- b) informar ao solicitante que ele solicite uma nova senha por meio da funcionalidade de recuperação de senha do sistema
- c) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Simulador de Aposentadoria”
- d) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- e) clicar em “Encerrar atendimento”
- f) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

E-MAIL:

- a) responder ao e-mail informando que o e-mail foi atualizado no Simulador Previdenciário
- b) informar ao solicitante que ele solicite uma nova senha por meio da funcionalidade de recuperação de senha do sistema
- c) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

6.5 PRESTAR ORIENTAÇÃO

PRESENCIAL:

- a) informar ao solicitante que o CPF informado não exista na base do sistema e que o que este deve se cadastrar pela funcionalidade de cadastro disponível no sistema
- b) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Simulador de Aposentadoria”
- d) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- e) clicar em “Encerrar atendimento”
- f) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

E-MAIL:



- a) responder ao e-mail informando que o CPF informado não exista na base do sistema e que este deve se cadastrar pela funcionalidade de cadastro disponível no sistema

- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)