



<b>Processo:</b>	Conceder Auxílio para Aposentado ou Militar Reformado por Incapacidade Permanente – Autuação de processo
<b>Escopo do Processo:</b>	<u>De:</u> Solicitação com requerimento preenchido e assinado e documentação
	<u>Até:</u> Processo encaminhado para unidade responsável
<b>Dono do Processo:</b>	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
<b>Atores envolvidos:</b>	<u>Internos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordenação de Distribuição de Processos de Militares</li> <li>✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral</li> <li>✓ Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária</li> </ul>
	<u>Externos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não se aplica</li> </ul>
<b>Público Atendido:</b>	Segurado ou seu representante legal
<b>Data da revisão:</b>	05/08/24

### 1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Lei Complementar nº 161/2020 - Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Goiás – RPPS/GO – Art.65
- ✓ Lei nº 20.946/2020 – Sistema de Proteção Social dos Militares do Estado de Goiás - SPSM/GO
- ✓ Lei Estadual nº 11.866/92 (Código de Remuneração e Proventos dos Servidores Militares do Estado de Goiás)

### 2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser realizada a autuação do processo de concessão de auxílio para aposentado ou militar reformado por incapacidade permanente, 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:

**Aposentado por incapacidade permanente:** é a condição devida ao segurado ativo que for considerado, mediante perícia oficial realizada pela GOIASPREV ou por ela designada, incapacitado definitivamente para o exercício de seu cargo e insusceptível de readaptação para o exercício de outro cargo.

**Militar reformado por incapacidade definitiva:** militar que for julgado incapaz, definitivamente, para o serviço ativo da respectiva corporação



#### 4. SIGLAS UTILIZADAS:

**GOIASPREV:** Goiás Previdência

**SEI:** Sistema Eletrônico de Informações

**SGA:** Sistema de Gestão de Atendimento

#### 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: Conforme disponibilidade do canal de atendimento e horário de atendimento da unidade

Público atendido: Apenas o segurado ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento - autuação do processo: 5 (cinco) minutos desde que o requerimento esteja preenchido e contenha a documentação necessária

Tempo médio para finalização do pedido do auxílio: 90 (noventa) dias desde de que não haja diligências fora dos padrões normais do trâmite processual

Documentação necessária:

- ✓ Cópia da Carteira de Identidade e CPF
- ✓ Cópia do comprovante de endereço com CEP
- ✓ Cópia do Ato de Aposentadoria ou da Reforma
- ✓ Laudo médico atestando a necessidade permanente de assistência de outra pessoa
- ✓ Ficha Financeira Anual ou o último contracheque
- ✓ No caso de requerimento efetuado por procurador (a), é necessária a anexação de cópia do RG e CPF do (a) procurador (a) e do (a) outorgante

Formulário padrão:

- ✓ Requerimento para acréscimo de 25% sobre os proventos do aposentado por incapacidade permanente para o trabalho – art. 65 §1º, LC 161/2020 ou Requerimento para acréscimo de 20% sobre os proventos de militar reformado por incapacidade definitiva para o trabalho – art. 74, § § 1º e 2º, Lei nº 11.866/92 – disponível no site da GOIASPREV – <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/>

#### 6. ATIVIDADES DO PROCESSO

##### 6.1 VERIFICAR REQUERIMENTO E DOCUMENTAÇÃO

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 requerimento preenchido e assinado e documentação

Com pendência documental sem exigir autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental ou com pendência documental exigindo autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Autuar processo"

E-MAIL:

- a) acessar o e-mail: [multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br](mailto:multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br)
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar formulário preenchido e assinado e documentação

Com pendência documental sem exigir autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental ou com pendência documental exigindo autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Autuar processo"



## 6.2 INFORMAR REQUERENTE

### PRESENCIAL:

- a) informar verbalmente ao requerente da documentação faltante
- b) devolver requerimento e documentação apresentada
- c) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- d) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura de Processo”
- e) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- f) clicar em “Encerrar atendimento”
- g) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

### E-MAIL:

- a) responder o e-mail ao requerente da documentação faltante
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

## 6.3 AUTUAR PROCESSO

- a) acessar a Intranet – Goiás Previdência, link:  
<http://intranet.goiasprev.go.gov.br/SitePages/P%C3%A1gina%20Inicial.aspx>
- b) clicar em “SEI – Sistema Eletrônico de Informação”
- c) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão GOIASPREV
- d) clicar em “Iniciar Processo” no canto superior direito
- e) escolher o tipo de processo selecionando a opção “Auxílio”
- f) no campo “Especificação” digitar o assunto “Auxílio de 20% (quando militar) ou 25% (quando civil)”
- g) no campo “Classificação por Assunto” digitar 06.01.05.07 – Acervo
- h) no campo “Interessados” digitar o nome completo do interessado



- i) no campo “Nível de Acesso” marcar a opção “Restrito”
- j) no campo “Hipótese Legal” selecionar a opção “Proteção de Dados de Pessoais”
- k) clicar em “Salvar”

Com pendência documental:

- l) iniciar a atividade "Notificar requerente"

Sem pendência documental:

- l) iniciar a atividade "Informar requerente"

#### 6.4 NOTIFICAR REQUERENTE

PRESENCIAL:

- a) imprimir duas vias da "Notificação de Documentos" disponível na Intranet da Goiás Previdência em “Formulários” no seguinte link abaixo:

<http://intranet.goiaspjev.go.gov.br/SitePages/P%C3%A1gina%20Inicial.aspx>

- b) preencher com o número do processo, dados do interessado e com a documentação faltante
- c) coletar assinatura do interessado, entregar uma via para ao mesmo e informar número do processo.
- d) digitalizar requerimento, documentação e notificação e anexar ao processo
- e) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- f) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura de Processo”
- g) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- h) clicar em “Encerrar atendimento”
- i) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”
- j) aguardar o prazo estipulado na Notificação (30 dias úteis)

Notificação não atendida:



f) iniciar a atividade "Arquivar processo" (sem prejuízo de ser reaberto posteriormente)

Notificação atendida:

f) iniciar a atividade "Complementar processo"

E-MAIL:

a) preencher o modelo de Notificação Eletrônica disponível no SEI em "Modelos Padrão"

b) responder o e-mail com o número do processo e encaminhar a notificação via SEI

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

d) aguardar a confirmação do recebimento da notificação por 10 (dez) dias

Sem confirmação de recebimento:

d) acessar SEI

e) localizar processo

f) elaborar despacho e assinar (SEI)

g) encaminhar processo para unidade responsável (SEI)

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

Com confirmação de recebimento:

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

e) aguardar o prazo estipulado na Notificação (30 dias úteis)

Notificação não atendida:

e) iniciar a atividade "Arquivar processo" (sem prejuízo de ser reaberto posteriormente)

Notificação atendida:



f) iniciar a atividade "Complementar processo"

## 6.5 ARQUIVAR PROCESSO

a) acessar SEI

b) localizar processo

c) elaborar despacho e assinar (SEI)

d) realizar arquivamento do processo (sem prejuízo de ser reaberto posteriormente)

## 6.6 COMPLEMENTAR PROCESSO

### 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) acessar SEI

j) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão GOIASPREV

k) localizar processo

l) digitalizar e anexar documentação complementar

### E-MAIL:

a) acessar SEI



- b) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão GOIASPREV
- c) localizar processo
- d) anexar ao processo documentação complementar

## 6.7 INFORMAR REQUERENTE

### PRESENCIAL:

#### Sem pendência documental inicial:

- a) informar ao requerente o número do seu processo autuado
- b) digitalizar requerimento e documentação
- c) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- d) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura de Processo”
- e) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- f) clicar em “Encerrar atendimento”
- g) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

#### Com notificação atendida:

- a) informar ao requerente do complemento de documentação e andamento do processo
- b) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura de Processo”
- 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:

#### Sem pendência documental inicial:



- a) responder ao e-mail informando ao requerente o número do seu processo autuado
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

Com notificação atendida:

- a) responder ao e-mail informando ao requerente do complemento de documentação e andamento do processo
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

**6.8 ENCAMINHAR PROCESSO**

- a) acessar SEI
- b) localizar processo
- c) enviar processo à unidade responsável:
  - c.1) aposentado: à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
  - c.2) militar reformado: Coordenação de Distribuição de Processos de Militares