



Processo:	Informar Data de Pagamento do Benefício de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de informação recebida
	<u>Até:</u> Informação prestada
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:	Qualquer cidadão
Data da revisão:	20/08/24

1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Lei Complementar nº 161/2020 – com as revogações da Lei Complementar nº 175, de 30-06-2022
- ✓ Lei nº 20.946/2020 – Sistema de Proteção Social dos Militares do Estado de Goiás - SPSM/GO

2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser realizada a prestação de informação ao cidadão pela GOIASPREV sobre data de pagamento do benefício de aposentadoria, reserva ou reforma, solicitada presencialmente, e-mail ou telefone, no Multiatendimento, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos e assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

3. TERMOS UTILIZADOS:

Aposentadoria: afastamento (de um trabalhador) do serviço ativo, após completar os anos estipulados em lei para exercício de atividade ou, antes deste prazo, por invalidez

Reforma: situação em que o militar passa definitivamente à inatividade, na maioria das vezes por idade, doença ou acidente

Reserva: situação em que o militar pertence à reserva e percebem remuneração do Estado de Goiás, mas sujeitos, ainda, à prestação de serviço na ativa, mediante convocação ou mobilização

4. SIGLAS UTILIZADAS:



GOIASPREV – Goiás Previdência
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, respeitando a ordem de chegada (atendimento presencial, por e-mail ou por telefone)

Público atendido: qualquer cidadão

Tempo médio de atendimento: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária: não há

Formulário padrão: não existe formulário padrão para este serviço

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 REALIZAR VERIFICAÇÃO

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 o último dia útil do mês



TELEFONE:

- a) atender ligação / verificar mensagem de texto no aplicativo
- b) verificar o último dia útil do mês

E-MAIL:

- a) abrir o e-mail multiatendimento.goiaspPrev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar o último dia útil do mês

6.2 PRESTAR INFORMAÇÃO

PRESENCIAL:

- a) informar ao cliente a data verificada
- b) no SGA clicar "Encerrar atendimento"
- c) na aba "Serviços disponíveis" clicar em "Informações Diversas"
- d) na aba "Resolução" clicar em "Resolvido"
- e) clicar em "Encerrar atendimento"
- f) na pergunta "Deseja realmente encerrar o atendimento?" clicar em "Sim"

TELEFONE:

- a) informar ao cliente a data verificada
- b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

E-MAIL:

- a) responder ao e-mail informando a data verificada
- b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

GOIASPREV



Observação: Informar ao cliente que o pagamento do Estado de Goiás, até o momento desta instrução, é feito no último dia útil do mês, salvo eventos excepcionais informado pelos Órgãos Oficiais de Comunicação do Estado de Goiás (normalmente o pagamento do mês de dezembro é antecipado)