



Processo:	Informar Documentação para Abertura de Processo
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 - Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Goiás – RPPS/GO
- ✓ 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 documentação necessária para a abertura de processo, solicitada presencialmente, e-mail, telefone ou WhatsApp, no Multiatendimento, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos e assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

3. TERMOS UTILIZADOS:

Requerimento: é o documento utilizado para apresentar uma solicitação de um cidadão à Goiasprev

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, e-mail, telefone ou WhatsApp).

Público atendido: qualquer cidadão

Tempo médio de atendimento: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária: não há

Formulário padrão: Para cada requisição há disponível no site da Goiasprev um formulário específico link: <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/> em caso de Cartorários o link de acesso aos formulários é: <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios-cartorarios-e-dobristas/>

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 assunto de interesse do cliente na abertura do seu processo

TELEFONE:



- a) atender ligação
- b) verificar o assunto de interesse do cliente na abertura do seu processo

E-MAIL:

- a) abrir o e-mail multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar o assunto de interesse do cliente na abertura do seu processo

WHATSAPP:

- a) abrir mensagem no aplicativo respeitando a ordem de chegada
- b) verificar o assunto de interesse do cliente na abertura do seu processo

6.2 PRESTAR INFORMAÇÃO

PRESENCIAL:

- a) acessar o link <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/>
- b) clicar em cima do item do assunto solicitado pelo cliente. Caso tenha mais de um clicar em todos.
- c) imprimir arquivo que foi gerado ao clicar (caso tenha mais de um imprimir todos)
- d) entregar todas as impressões ao cliente informando qual a documentação necessária para a abertura do seu processo e caso necessário, orientando como preencher o requerimento
- e) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- f) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Informações Diversas”
- g) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”
- h) clicar em “Encerrar atendimento”
- i) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”



TELEFONE:

- a) acessar o link <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/>
- b) clicar em cima do item do assunto solicitado pelo cliente. Caso tenha mais de um clicar em todos.
- c) abrir em tela os arquivos gerados
- d) informar ao cliente qual a documentação necessária para a abertura do seu processo e caso necessário, orientá-lo como preencher o requerimento e solicitar e-mail válido para encaminhamento do mesmo
- e) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)

E-MAIL:

- a) acessar o link <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/>
- b) clicar em cima do item do assunto solicitado pelo cliente. Caso tenha mais de um clicar em todos.
- c) responder ao e-mail anexando os arquivos gerados, informando ao cliente qual a documentação necessária para a abertura do seu processo e caso necessário, orientá-lo como preencher o requerimento
- d) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)

WHATSAPP:

- a) acessar o link <https://goias.gov.br/goiasprev/formularios/>
- b) clicar em cima do item do assunto solicitado pelo cliente. Caso tenha mais de um clicar em todos.
- c) responder à mensagem anexando os arquivos gerados, informando ao cliente qual a documentação necessária para a abertura do seu processo e caso necessário, orientá-lo como preencher o requerimento
- d) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)