



<b>Processo:</b>	Informar sobre Pagamento Bloqueado de Benefício de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma
<b>Escopo do Processo:</b>	<u>De:</u> Solicitação de informação recebida
	<u>Até:</u> Informação prestada
<b>Dono do Processo:</b>	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
<b>Atores envolvidos:</b>	<u>Internos:</u> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
<b>Público Atendido:</b>	Qualquer cidadão que possua o CPF do beneficiário
<b>Data da revisão:</b>	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 pagamento bloqueado de benefício de aposentadoria, pensão, reserva ou reforma, 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:

**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

**GPREV** – Sistema de Gestão Previdenciária

**SGA** – Sistema de Gestão de Atendimento

**RHNET** – Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás

## 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 que possua o CPF do beneficiário

Tempo médio de atendimento: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária: não há

Formulário padrão: não há

## 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 (aposentadoria, reserva ou reforma)

TELEFONE:

- a) atender ligação
- b) verificar o assunto de interesse do cliente (aposentadoria, reserva ou reforma)

E-MAIL:

- a) abrir o e-mail [multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br](mailto:multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br)
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar o assunto de interesse do cliente (aposentadoria, reserva ou reforma)

WHATSAPP:

- a) abrir mensagem no aplicativo respeitando a ordem de chegada
- b) verificar o assunto de interesse do cliente (aposentadoria, reserva ou reforma)

## 6.2 PRESTAR INFORMAÇÃO

PRESENCIAL:

- a) acessar intranet link <https://goias.gov.br/goiasprev>
- b) clicar em "Intra Goiás" no menu do lado direito da tela
- c) digitar CPF do atendente e Senha e clicar em "Entrar"
- d) clicar em "RHNet - Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás"
- e) clicar em "Processamento"
- f) clicar em "Consultar Ficha Financeira"
- g) clicar em "Ficha Financeira Anual Completa"
- h) informar o ano da consulta nos campos "Ano Início:" e "Ano Fim:"



- i) digitar o CPF do beneficiário no campo “CPF” e clicar em “Consultar CPF”
- j) aparecerá o CPF e o Nome do Servidor na Lista de CPFs: clicar em “Gerar Relatório”
- k) verificar o documento baixado se há bloqueio ou não do pagamento:

Sem bloqueio:

- l) informar ao servidor para verificar junto ao banco sobre a disponibilidade do pagamento

Com bloqueio, consultar se a razão do bloqueio é por falta de Recadastramento (Prova de Vida):

- l) na Intranet, clicar em “Gprev” no menu do lado direito da tela
- m) digitar Login, senha e código verificador
- n) clicar em “CENSO” > CENSO > Censo
- o) digitar nome completo ou CPF do usuário
- p) clicar em cima do nome completo ou do CPF do beneficiário

Sem problema no recadastramento:

- q) orientar o servidor que a razão do bloqueio é por falta de recadastramento e que o mesmo deverá regularizar a situação.

Caso o beneficiário resida no Estado de Goiás o recadastramento será feito presencialmente nos Vapt-Vupts, nos Postos do Ipasgo ou no Multiatendimento da Goiasprev, com a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ Documento de Identificação (RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, CNH ou Carteira Profissional com validade em todo território nacional)
- ✓ CPF
- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido

Caso o beneficiário resida fora do Estado ou tenha comorbidade comprovada por atestado médico que dificulte seu deslocamento, poderá solicitar o recadastramento por videoconferência encaminhando os documentos acima para o e-mail [recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br](mailto:recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br)

Problema no recadastramento:



q) encaminhar o cliente para o atendimento da Gerência da Folha de Pagamento redirecionando no SGA o atendimento para o guichê da folha de pagamento

r) no SGA clicar “Encerrar atendimento”

s) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Informações Diversas”

t) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”

u) clicar em “Encerrar atendimento”

v) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

#### TELEFONE:

a) acessar intranet link <https://goias.gov.br/goiasprev>

b) clicar em “Intra Goiás” no menu do lado direito da tela

c) digitar CPF do atendente e Senha e clicar em “Entrar”

d) clicar em “RHNet - Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás”

e) clicar em “Processamento”

f) clicar em “Consultar Ficha Financeira”

g) clicar em “Ficha Financeira Anual Completa”

h) informar o ano da consulta nos campos “Ano Início:” e “Ano Fim:”

i) digitar o CPF do beneficiário no campo “CPF” e clicar em “Consultar CPF”

j) aparecerá o CPF e o Nome do Servidor na Lista de CPFs: clicar em “Gerar Relatório”

k) verificar o documento baixado se há bloqueio ou não do pagamento:

#### Sem bloqueio:

l) informar ao servidor para verificar junto ao banco sobre a disponibilidade do pagamento

Com bloqueio, consultar se a razão do bloqueio é por falta de Recadastramento (Prova de Vida):



- l) na Intranet, clicar em “Gprev” no menu do lado direito da tela
- m) digitar Login, senha e código verificador
- n) clicar em “CENSO” > CENSO > Censo
- o) digitar nome completo ou CPF do usuário
- p) clicar em cima do nome completo ou do CPF do beneficiário

Sem problema no recadastramento:

q) orientar o servidor que a razão do bloqueio é por falta de recadastramento e que o mesmo deverá regularizar a situação.

Caso o beneficiário resida no Estado de Goiás o recadastramento será feito presencialmente nos Vapt-Vupts, nos Postos do Ipasgo ou no Multiatendimento da Goiasprev, com a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ Documento de Identificação (RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, CNH ou Carteira Profissional com validade em todo território nacional)
- ✓ CPF
- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido

Caso o beneficiário resida fora do Estado ou tenha comorbidade comprovada por atestado médico que dificulte seu deslocamento, poderá solicitar o recadastramento por videoconferência encaminhando os documentos acima para o e-mail [recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br](mailto:recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br)

Problema no recadastramento:

q) encaminhar o cliente para o atendimento da Gerência da Folha de Pagamento informando os contatos da unidade: e-mail: [gefolha.goiasprev@goias.gov.br](mailto:gefolha.goiasprev@goias.gov.br) e telefone:(62) 3201-7832

r) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)

E-MAIL:

- a) acessar intranet link <https://goias.gov.br/goiasprev>
- b) clicar em “Intra Goiás” no menu do lado direito da tela
- c) digitar CPF do atendente e Senha e clicar em “Entrar”



- d) clicar em “RHNet - Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás”
- e) clicar em “Processamento”
- f) clicar em “Consultar Ficha Financeira”
- g) clicar em “Ficha Financeira Anual Completa”
- h) informar o ano da consulta nos campos “Ano Início:” e “Ano Fim:”
- i) digitar o CPF do beneficiário no campo “CPF” e clicar em “Consultar CPF”
- j) aparecerá o CPF e o Nome do Servidor na Lista de CPFs: clicar em “Gerar Relatório”
- k) verificar o documento baixado se há bloqueio ou não do pagamento:

Sem bloqueio:

- l) responder o e-mail informando ao servidor para verificar junto ao banco sobre a disponibilidade do pagamento

Com bloqueio, consultar se a razão do bloqueio é por falta de Recadastramento (Prova de Vida):

- l) na Intranet, clicar em “Gprev” no menu do lado direito da tela
- m) digitar Login, senha e código verificador
- n) clicar em “CENSO” > CENSO > Censo
- o) digitar nome completo ou CPF do usuário
- p) clicar em cima do nome completo ou do CPF do beneficiário

Sem problema no recadastramento:

- q) orientar o servidor que a razão do bloqueio é por falta de recadastramento e que o mesmo deverá regularizar a situação.

Caso o beneficiário resida no Estado de Goiás o recadastramento será feito presencialmente nos Vapt-Vupts, nos Postos do Ipasgo ou no Multiatendimento da Goiasprev, com a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ Documento de Identificação (RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, CNH ou Carteira Profissional com validade em todo território nacional)
- ✓ CPF



- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido

Caso o beneficiário resida fora do Estado ou tenha comorbidade comprovada por atestado médico que dificulte seu deslocamento, poderá solicitar o recadastramento por videoconferência encaminhando os documentos acima para o e-mail [recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br](mailto:recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br)

#### Problema no recadastramento:

q) encaminhar o cliente para o atendimento da Gerência da Folha de Pagamento informando os contatos da unidade: e-mail: [gefolha.goiasprev@goias.gov.br](mailto:gefolha.goiasprev@goias.gov.br) e telefone:(62) 3201-7832

r) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)

#### WHATSAPP:

a) acessar intranet link <https://goias.gov.br/goiasprev>

b) clicar em “Intra Goiás” no menu do lado direito da tela

c) digitar CPF do atendente e Senha e clicar em “Entrar”

d) clicar em “RHNet - Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás”

e) clicar em “Processamento”

f) clicar em “Consultar Ficha Financeira”

g) clicar em “Ficha Financeira Anual Completa”

h) informar o ano da consulta nos campos “Ano Início:” e “Ano Fim:”

i) digitar o CPF do beneficiário no campo “CPF” e clicar em “Consultar CPF”

j) aparecerá o CPF e o Nome do Servidor na Lista de CPFs: clicar em “Gerar Relatório”

k) verificar o documento baixado se há bloqueio ou não do pagamento:

#### Sem bloqueio:

l) responder no aplicativo informando ao servidor para verificar junto ao banco sobre a disponibilidade do pagamento



Com bloqueio, consultar se a razão do bloqueio é por falta de Recadastramento (Prova de Vida):

- l) na Intranet, clicar em “Gprev” no menu do lado direito da tela
- m) digitar Login, senha e código verificador
- n) clicar em “CENSO” > CENSO > Censo
- o) digitar nome completo ou CPF do usuário
- p) clicar em cima do nome completo ou do CPF do beneficiário

Sem problema no recadastramento:

q) orientar o servidor que a razão do bloqueio é por falta de recadastramento e que o mesmo deverá regularizar a situação.

Caso o beneficiário resida no Estado de Goiás o recadastramento será feito presencialmente nos Vapt-Vupts, nos Postos do Ipasgo ou no Multiatendimento da Goiasprev, com a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ Documento de Identificação (RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, CNH ou Carteira Profissional com validade em todo território nacional)
- ✓ CPF
- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido

Caso o beneficiário resida fora do Estado ou tenha comorbidade comprovada por atestado médico que dificulte seu deslocamento, poderá solicitar o recadastramento por videoconferência encaminhando os documentos acima para o e-mail [recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br](mailto:recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br)

Problema no recadastramento:

q) encaminhar o cliente para o atendimento da Gerência da Folha de Pagamento informando os contatos da unidade: e-mail: [gefolha.goiasprev@goias.gov.br](mailto:gefolha.goiasprev@goias.gov.br) e telefone:(62) 3201-7832

r) registrar atendimento (planilha de controle da unidade)

Observação: Não deverão ser repassadas informações financeiras e cadastrais