



Processo:	Realizar Juntada de Documento a Processo de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de juntada de documentação a processo
	<u>Até:</u> Processo enviado para unidade responsável para análise
Dono do Processo:	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral ✓ Outras unidades da GOIASPREV onde o processo estiver
	<u>Externos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Qualquer cidadão com Processo de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma
Data da revisão:	22/08/24

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 a juntada de documento a processo de aposentadoria, pensão, reserva ou reforma, e encaminhamento do processo à unidade responsável pela análise, 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:

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;

Juntada de documento: ato de incluir documentos em um processo

Pensão: o benefício previdenciário pago aos dependentes em razão da morte do segurado

Processo sobrestado: é uma suspensão temporária do andamento de um processo devido à falta de documentação essencial para análise



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

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

Qualquer um pode utilizar este serviço desde que saiba o processo onde o documento deverá ser anexado

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

Público atendido: Qualquer cidadão com Processo de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma

Tempo médio de atendimento: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária:

- ✓ Notificação quando houver
- ✓ Número do processo
- ✓ Documentação solicitada

Formulário padrão: não existe formulário para este serviço

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 LOCALIZAR 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) verificar notificação quando houver, receber documentação solicitada e o número do processo onde a mesma será juntada
- j) acessar SEI
- k) localizar processo

Processo fora da GOIASPREV:

- l) iniciar a atividade "Informar requerente"

Processo na GOIASPREV sobrestado no Multiatendimento:

- l) iniciar a atividade "Realizar juntada de documentação"

Processo na GOIASPREV sobrestado fora do Multiatendimento ou em andamento:

- l) iniciar a atividade " Iniciar a atividade "Solicitar encaminhamento do processo"

E-MAIL:

- a) acessar o e-mail: multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar notificação quando houver, receber documentação solicitada e o número do processo onde a mesma será juntada
- d) acessar SEI
- e) localizar processo



Processo fora da GOIASPREV:

- f) iniciar a atividade "Informar requerente"

Processo na GOIASPREV sobrestado no Multiatendimento:

- f) iniciar a atividade "Realizar juntada de documentação"

Processo na GOIASPREV sobrestado fora do Multiatendimento ou em andamento:

- f) iniciar a atividade " Iniciar a atividade "Solicitar encaminhamento do processo"

6.2 INFORMAR REQUERENTE

PRESENCIAL:

- a) informar verbalmente ao requerente a localização do processo e orientá-lo a se dirigir ao órgão em questão para realizar a juntada da sua documentação
- b) devolver 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 informando ao requerente a localização do processo e orientá-lo a se dirigir ao órgão em questão para realizar a juntada da sua documentação
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

6.3 SOLICITAR ENCAMINHAMENTO DE PROCESSO

- a) solicitar que a unidade responsável pelo processo envie o mesmo para o Multiatendimento pelo SEI



Observação: essa solicitação é realizada por telefone ou WhatsApp

6.4 REALIZAR JUNTADA DE DOCUMENTAÇÃO

PRESENCIAL:

- a) anotar na documentação recebida a data do recebimento e o nome do atendente quem recebeu
- b) incluir documentação recebida na bandeja de digitalização do escâner
- c) clicar em “Digitalização”
- d) clicar em “Arquivo”
- e) clicar em “Configuração de Envio”
- f) em “Nome do Arquivo” incluir os 4 últimos números do processo e o primeiro nome do interessado
- g) clicar em “Aplicar”
- h) clicar em “Especificar Destino”
- i) clicar em “Catálogo”
- j) clicar em “MULTI”
- k) clicar em “Aplicar”
- l) selecionar o tipo de digitalização PR/BR (preto e branco) ou Colorido
- m) acompanhar na bandeja a digitalização das páginas (serão salvas automaticamente na pasta “DIGITALIZAÇÃO” disponível na pasta pública do MULTIATENDIMENTO)
- n) salvar documentação recebida juntamente com o e-mail do cliente na pasta Pública > MULTIATENDIMENTO > PADRÃO MULTI ADM > Processos Digitalizados > pasta do ano da Digitalização > pasta do mês da Digitalização > pasta do dia da Digitalização

Processo sobrestado no Multiatendimento:

- o) acessar SEI



- p) tirar o processo do sobrestamento
- q) incluir documentação recebida e digitalizada em “Incluir Documento” e clicar em “Externo”
- r) em tipo de documento clicar em “Cadastro”
- s) em “Data do Documento” selecionar o dia em que está sendo incluído a documentação ao processo
- t) em “Formato” marcar “Nato-digital”
- u) em “Nível de Acesso” selecionar “Público”
- v) em “Anexar Arquivo” clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo referente ao cadastro salvo em pasta específica e clicar em “confirmar Dados”

Processo sobrestado fora do Multiatendimento ou em andamento:

- o) acessar SEI
- p) receber processo
- q) incluir documentação recebida e digitalizada em “Incluir Documento” e clicar em “Externo”
- r) em tipo de documento clicar em “Cadastro”
- s) em “Data do Documento” selecionar o dia em que está sendo incluído a documentação ao processo
- t) em “Formato” marcar “Nato-digital”
- u) em “Nível de Acesso” selecionar “Público”
- v) em “Anexar Arquivo” clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo referente ao cadastro salvo em pasta específica e clicar em “confirmar Dados”

E-MAIL:

- a) salvar documentação recebida juntamente com o e-mail do cliente na pasta Pública > MULTIATENDIMENTO > PADRÃO MULTI ADM > Processos Digitalizados > pasta do ano da Digitalização > pasta do mês da Digitalização > pasta do dia da Digitalização



Processo sobrestado no Multiatendimento:

- b) acessar SEI
- c) tirar o processo do sobrestamento
- d) incluir documentação recebida e digitalizada em “Incluir Documento” e clicar em “Externo”
- e) em tipo de documento clicar em “Cadastro”
- f) em “Data do Documento” selecionar o dia em que está sendo incluído a documentação ao processo
- g) em “Formato” marcar “Nato-digital”
- h) em “Nível de Acesso” selecionar “Público”
- i) em “Anexar Arquivo” clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo referente ao cadastro salvo em pasta específica e clicar em “confirmar Dados”

Processo sobrestado fora do Multiatendimento ou em andamento:

- b) acessar SEI
- c) receber processo
- d) incluir documentação recebida e digitalizada em “Incluir Documento” e clicar em “Externo”
- e) em tipo de documento clicar em “Cadastro”
- f) em “Data do Documento” selecionar o dia em que está sendo incluído a documentação ao processo
- g) em “Formato” marcar “Nato-digital”
- h) em “Nível de Acesso” selecionar “Público”
- i) em “Anexar Arquivo” clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo referente ao cadastro salvo em pasta específica e clicar em “confirmar Dados”

6.5 ENCAMINHAR PROCESSO



PRESENCIAL:

- a) informar verbalmente ao requerente da juntada da documentação no 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”
- g) acessar SEI
- h) enviar processo para análise à unidade responsável

E-MAIL:

- a) responder ao e-mail informando ao requerente da juntada da documentação no processo
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)
- c) encaminhar e-mail recebido à unidade onde está o processo