



Processo:	Emitir Declaração de Pensionista Civil ou Militar
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de declaração de pensionista
	<u>Até:</u> Declaração entregue
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 ✓ Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
	<u>Externos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Qualquer pensionista por morte de servidor civil ou militar, procurador ou seu representante legal
Data da revisão:	31/10/24

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 emissão e entrega da declaração de pensionista civil ou militar, solicitada presencialmente, por 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:

Declaração de Pensionista: Documento que declara quem é ou foi receptor do benefício previdenciário de pensão em razão da morte do segurado civil ou militar

Pensão Militar: benefício pago aos beneficiários do militar em virtude de sua morte.

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

4. SIGLAS UTILIZADAS:

GOIASPREV: Goiás Previdência



GPREV: Sistema de Gestão Previdenciária

RHNet: Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás

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 dos canais de atendimento e horário de atendimento da unidade. Os usuários que possuem prioridade no atendimento conforme a legislação vigente tem prioridade no atendimento presencial

Público atendido: Qualquer pensionista por morte de servidor civil ou militar, ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento - autuação do processo:

- Autuação do processo: 3 (três) minutos, desde que tenha a preenchido o requerimento e esteja com documentos que possibilitem a autuação do processo
- Emissão da declaração: 10 (dez) minutos para desde de que não haja diligências fora dos padrões normais do trâmite processual

Documentação necessária:

- ✓ Requerimento preenchido pelo beneficiário, procurador ou por seu representante legal
- ✓ Cópia da Carteira de Identidade e do CPF
- ✓ E-mail para envio da declaração, caso necessário
- ✓ Caso o requerente seja representado por procurador ou curador/tutor, deverá apresentar a procuração ou o termo de curatela/tutela, além do documento de identificação do procurador ou do curador/tutor

Formulário padrão:

- ✓ "Requerimento de Declaração", 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, datado e assinado e documentação

Com pendência documental:

- j) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental:

- j) iniciar a atividade "Autuar processo"

E-MAIL:

- a) abrir o e-mail: multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar formulário preenchido, datado e assinado e documentação

Com pendência documental:

- d) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental:

- 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 informando 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.goiaspjev.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 “Declaração”
- f) no campo “Especificação” digitar o assunto “Declaração de Pensionista”.
- 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"

PRESENCIAL:

l) digitalizar requerimento e documentação e anexar ao processo (SEI)

E-MAIL:

l) anexar requerimento e documentação ao processo (SEI)

6.4 GERAR DECLARAÇÃO

a) na intranet clicar em "Gprev" (menu lateral esquerdo)

b) digitar Login, Senha, Código Verificador e clicar em "Entrar"

c) clicar em "CADASTRO" – "Participante" – "Dados Pessoais"

d) digitar nome completo ou CPF do beneficiário

e) clicar em cima do nome do beneficiário

f) clicar na aba "Funcionais"

g) clicar em "VÍNCULOS PREVIDENCIÁRIOS"

h) clicar no Nome do Instituidor do Benefício

i) clicar em "Declaração de Registro Previdenciário"

j) imprimir a Declaração

6.5 REALIZAR CONFERÊNCIA

a) na intranet, clicar em "Intra Goiás" (menu lateral esquerdo)

b) digitar CPF e Senha e clicar em "Entrar"

c) clicar em "RHNet - Sistema de Recursos Humanos do Estado de Goiás"

d) clicar em Processamento – Consulta de Ficha Financeira – Ficha Financeira Anual Completa



- e) digitar o Ano Início, Ano Fim e CPF
- f) clicar em “Gerar Relatório”
- g) ao abrir a ficha financeira, verificar se o beneficiário ainda está em folha, a data do início do benefício se confere com a Declaração de Pensionista
- h) salvar a ficha financeira em pasta específica da Unidade
- i) anexar a ficha financeira ao processo (SEI)

Sem divergência:

- j) anexar declaração ao processo (SEI)
- k) iniciar a atividade "Entregar declaração"

Com divergência:

- j) encaminhar processo para a Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (Código SEI 11699) para correção das informações no Sistema
- k) informar ao requerente (verbalmente no presencial e por e-mail no e-mail recebido) do ocorrido e que as correções serão realizadas e assim que a declaração corrigida estiver pronta a mesma será encaminhada por e-mail

6.6 ENTREGAR DECLARAÇÃO

PRESENCIAL – SEM DIVERGÊNCIA INICIAL:

- a) entregar uma via impressa da declaração ao requerente
- 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”

PRESENCIAL OU E-MAIL – COM DIVERGÊNCIA CORRIGIDA:



- a) encaminhar ao e-mail do requerente a declaração corrigida
- 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”

E-MAIL – SEM DIVERGÊNCIA:

- a) responder ao e-mail anexando a declaração emitida
- 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”