



Processo:	Informar Andamento de Processo de Pensão
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de informação sobre o andamento de processo
	<u>Até:</u> Solicitante informado de andamento de processo
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:	09/10/24

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 informação de andamento de processo de pensão (por morte 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:

Pensão Militar: benefício previdenciário pago aos dependentes em razão da morte do militar

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

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.

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 cidadão

Tempo médio de atendimento - autuação do processo: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária:

- ✓ Número do processo a ser consultado
- ✓ Nome completo e CPF caso não tenha o número do processo e o tipo de processo

Formulário padrão: Não existe Formulário padrão para este serviço

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 REALIZAR CONSULTA

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) solicitar número do processo de aposentadoria a ser consultado. Em caso de não ter o número do processo, solicitar o nome completo do requerente e CPF



j) acessar SEI (<http://https://sei.go.gov.br/>)

k) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão "GOIASPREV"

l) digitar o nº do processo no campo "Pesquisa" ou o nome completo ou CPF, após digitar clicar na tecla "Enter" para consulta

Processo encontrado:

m) iniciar a atividade "Informar situação do processo"

Processo não encontrado:

n) iniciar a atividade "Orientar solicitante"

E-MAIL:

a) abrir o e-mail: multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br

b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada

c) verificar número do processo de aposentadoria a ser consultado. Em caso de não ter o número do processo, verificar o nome completo do requerente e CPF

d) acessar SEI (<http://https://sei.go.gov.br/>)

e) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão "GOIASPREV"

f) digitar o nº do processo no campo "Pesquisa" ou o nome completo ou CPF, após digitar clicar na tecla "Enter" para consulta

Processo encontrado:

g) iniciar a atividade "Informar situação do processo"

Processo não encontrado:

g) iniciar a atividade "Orientar solicitante"

TELEFONE:

a) atender o cliente



b) solicitar número do processo de aposentadoria a ser consultado. Em caso de não ter o número do processo, solicitar o nome completo do requerente e CPF

c) acessar SEI (<http://https://sei.go.gov.br/>)

d) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão "GOIASPREV"

e) digitar o nº do processo no campo "Pesquisa" ou o nome completo ou CPF, após digitar clicar na tecla "Enter" para consulta

Processo não encontrado:

f) iniciar a atividade "Orientar solicitante"

Processo encontrado:

f) iniciar a atividade "Informar situação do processo"

6.2 ORIENTAR SOLICITANTE

PRESENCIAL:

a) informar ao solicitante que o processo não foi encontrado (o número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo podem estar errados)

b) orientar ao solicitante que identifique a informação correta (número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo) e faça uma nova solicitação

c) no SGA clicar "Encerrar atendimento"

d) na aba "Serviços disponíveis" clicar em "Consulta 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 ao e-mail que o processo não foi encontrado (o número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo podem estar errados)



b) orientar ao solicitante que identifique a informação correta (número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo) e faça uma nova solicitação

c) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

TELEFONE:

a) informar ao solicitante que o processo não foi encontrado (o número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo podem estar errados)

b) orientar ao solicitante que identifique a informação correta (número do processo e/ou do documento de identificação e/ou nome completo) e faça uma nova solicitação

c) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

6.3 INFORMAR ANDAMENTO DO PROCESSO

a) informar ao solicitante o andamento do processo

Solicitante insatisfeito com a informação:

b) iniciar a atividade "Direcionar solicitante para local responsável"

Solicitante satisfeito com a informação:

b) no SGA clicar "Encerrar atendimento"

c) na aba "Serviços disponíveis" clicar em "CONSULTA 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"

E-MAIL:

a) responder ao e-mail informando ao solicitante a situação andamento do processo

Solicitante insatisfeito com a informação:

b) iniciar a atividade "Direcionar solicitante para local responsável"



Solicitante satisfeito com a informação:

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

TELEFONE:

a) informar ao solicitante a situação andamento do processo

Solicitante insatisfeito com a informação:

b) iniciar a atividade "Direcionar solicitante para local responsável"

Solicitante satisfeito com a informação:

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

*Observação: Não deverão ser repassadas informações financeiras e cadastrais

6.4 DIRECIONAR SOLICITANTE PARA UNIDADE/ÓRGÃO RESPONSÁVEL

PRESENCIAL:

Processo na GOIASPREV:

Na Gerência de Folha de Pagamento de Benefícios:

a) direcionar pelo SGA ao atendimento da unidade no Multiatendimento

Em outra unidade da GOIASPREV:

a) informar contato da unidade:

Gerência da Secretaria-Geral

E-mail: secretariageral.goiasprev@goias.gov.br

Tel.: (62) 3201-7811

Gerência de Folha de Pagamento de Benefícios

E-mail: gefolha.goiasprev@goias.gov.br

Tel.:(62) 3201-7832

Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária

E-mail: cadastro.goiasprev@goias.gov.br

Tel.: (62) 3201-7827/ 7828 /7830



Gerência de Pensão e Direitos de Civis
E-mail: gpdc.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7806

Gerência de Cálculos
E-mail: gecal.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7823

Gerência de Pensão e Direitos de Militares
E-mail: gpdm.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7825

Processo fora da GOIASPREV:

a) informar o órgão onde está o processo

Para qualquer processo:

b) no SGA clicar “Encerrar atendimento”

c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Consulta 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”

E-MAIL:

Processo na GOIASPREV:

a) responder ao e-mail informando ao solicitante o contato da unidade:

Gerência da Secretaria-Geral
E-mail: secretariageral.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7811

Gerência de Folha de Pagamento de Benefícios
E-mail: gefolha.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7832

Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
E-mail: cadastro.goiasprev@goias.gov.br



Tel.: (62) 3201-7827/ 7828 /7830

Gerência de Pensão e Direitos de Civis
E-mail: gpdc.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7806

Gerência de Cálculos
E-mail: gecal.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7823

Gerência de Pensão e Direitos de Militares
E-mail: gpdm.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7825

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

Processo fora da GOIASPREV:

a) responder ao e-mail informando ao solicitante o órgão onde está o processo

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

TELEFONE:

Processo na GOIASPREV:

a) informar ao solicitante o contato da unidade:

Gerência da Secretaria-Geral
E-mail: secretariageral.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7811

Gerência de Folha de Pagamento de Benefícios
E-mail: gefolha.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7832

Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
E-mail: cadastro.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7827/ 7828 /7830

Gerência de Pensão e Direitos de Civis
E-mail: gpdc.goiasprev@goias.gov.br
Tel.: (62) 3201-7806



Gerência de Cálculos

E-mail: gecal.goiasprev@goias.gov.br

Tel.: (62) 3201-7823

Gerência de Pensão e Direitos de Militares

E-mail: gpdm.goiasprev@goias.gov.br

Tel.: (62) 3201-7825

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)

Processo fora da GOIASPREV:

a) informar ao solicitante o órgão onde está o processo

b) registrar o atendimento (planilha de controle da unidade)