



Processo:	Fornecer Cópia Digital de Processo – Autuação de processo
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação com requerimento preenchido e assinado e documentação <u>Até:</u> Processo encaminhado à unidade responsável pelo processo solicitado
Dono do Processo:	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral ✓ Unidades da GOIASPREV <u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Interessado ou seu representante legal
Data da revisão:	06/12/24

1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Lei Complementar nº 161/2020 – com as revogações da Lei Complementar nº 175, de 30-06-2022
- ✓ Lei nº 20.946/2020 – Sistema de Proteção Social dos Militares do Estado de Goiás - SPSM/GO
- ✓ Instrução Normativa nº 008/2017 – Sistema Eletrônico de Informações – SEI

2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser realizada a autuação do processo de fornecimento de cópia digital de processo, solicitado 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:

Cópia digital de processo: é uma versão eletrônica de um documento físico que foi convertido para o formato digital.

Processo: é um conjunto de documentos que tramitam juntos até atingir seu objetivo ou uma decisão final

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 do canal de atendimento e horário de atendimento da unidade

Público atendido: Interessado ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento - autuação do processo: 10 (dez) minutos desde que o requerimento esteja preenchido e contenha a documentação necessária para autuação

Tempo médio para o envio da cópia digital do processo: 05 (cinco) dias desde de que não haja diligências

Documentação necessária:

- 1 - Cópia da Carteira de Identidade
- 2 - Cópia do CPF
- 3 - No caso de requerimento efetuado por procurador (a), é necessária a anexação de cópia do RG e CPF do (a) procurador (a) e do (a) outorgante

Formulário padrão:

- ✓ “Requerimento de Cópia Digital ou Acesso Externo”, 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 "Goiasperv" 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

Documentação incompleta:

- j) iniciar a atividade "Orientar requerente"

Documentação completa:

- j) iniciar a atividade "Autuar processo"

E-MAIL:

- a) acessar 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

Documentação incompleta:

- d) iniciar a atividade "Orientar requerente"

Documentação completa:

- d) iniciar a atividade "Autuar processo"

6.2 ORIENTAR REQUERENTE

PRESENCIAL:

- a) orientar verbalmente o 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 orientando o 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.goiasperv.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 “Cópia de processos e Documentos”
- f) no campo “Classificação por Assunto” digitar 06.01.05.07 – Acervo
- g) no campo “Interessados” digitar o nome completo do interessado
- h) no campo “Nível de Acesso” marcar a opção “Restrito”
- i) no campo “Hipótese Legal” selecionar a opção “Proteção de Dados de Pessoais”
- j) clicar em “Salvar”

6.4 INFORMAR REQUERENTE

PRESENCIAL:

- a) informar ao requerente o número do seu processo autuado



- b) digitalizar requerimento e documentação e anexar ao processo (SEI)
- 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”
- h) enviar processo à unidade responsável pelo processo solicitado (SEI)

E-MAIL:

- a) anexar requerimento e documentação ao processo (SEI)
- b) responder ao e-mail informando ao requerente o número do seu processo autuado
- c) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)
- d) enviar processo à unidade responsável pelo processo solicitado (SEI)

OBSERVAÇÃO:

Caso o processo não esteja disponível para o envio da cópia a unidade responsável orientará o requerente sobre a razão e onde o mesmo deverá realizar a solicitação.