



<b>Processo:</b>	Fornecer Cópia Digital de Processo – Autuação de processo
<b>Escopo do Processo:</b>	<u>De:</u> Solicitação com requerimento preenchido e assinado e documentação
	<u>Até:</u> Processo encaminhado à unidade responsável pelo processo solicitado
<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 ✓ Unidades da GOIASPREV
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
<b>Público Atendido:</b>	Interessado ou seu representante legal
<b>Data da revisão:</b>	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 "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

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](mailto: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.goiasprev.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.