



Processo:	Realizar Recadastramento por Videoconferência
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de recadastramento recebida por e-mail
	<u>Até:</u> Recadastramento realizado
Dono do Processo:	Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral ✓ Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Inativos e pensionistas do Poder Executivo do Estado de Goiás, Polícia Militar e Bombeiro Militar
Data da revisão:	22/01/2025

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 realizado recadastramento do beneficiário (segurado inativo e pensionista) pela GOIASPREV por videoconferência, solicitada por e-mail ao Multiatendimento, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos e assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

3. TERMOS UTILIZADOS:

Beneficiário: o segurado ou o seu dependente em gozo de benefício previdenciário

Segurado Inativo: é o servidor público aposentado ou militar reformado/transferido para reserva

Pensionista: o dependente previdenciário em gozo de pensão por morte em decorrência de falecimento do segurado ao qual se encontrava vinculado

4. SIGLAS UTILIZADAS:

GOIASPREV – Goiás Previdência

GPREV – Sistema de Gestão Previdenciária



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 ordem de chegada dos e-mails tendo até 3 (três) dias úteis para serem respondidos agendando o dia e o horário da videoconferência

Público atendido: Segurado inativos e pensionistas do Poder Executivo do Estado de Goiás, Polícia Militar e Bombeiro Militar com comorbidade comprovada por atestado/exame médico/outro meio de comprovação e para os que residem fora do Estado de Goiás.

Obs. Este serviço é feito somente pelo titular, não é permitido realização deste por meio de procuração

Tempo médio de atendimento: 15 (quinze) minutos divididos em duas etapas:

1ª etapa:

- Conferência dos documentos
- Cadastro do número de contato no dispositivo utilizado para realização da videoconferência
- Início do cadastro dos dados no GPREV
- Envio do e-mail e mensagem de WhatsApp agendando o dia e a hora da chamada de vídeo
- Inclusão dos dados na Planilha Controle e arquivamento dos documentos na Pasta Controle

2ª etapa:

- Realização da Videoconferência
- Geração e envio do comprovante

Documentação e informação necessárias:

- ✓ RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, Carteira Nacional de Habilitação ou Carteira Profissional (com validade em todo território nacional)
- ✓ CPF
- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido
- ✓ DDD e telefone celular que aceita vídeo chamada pelo aplicativo WhatsApp
- ✓ Atestado/exame médico ou outro meio de comprovação para situações de comorbidades

Formulário padrão: não há



6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 INICIAR ATENDIMENTO

- a) acessar a Intranet, link: <http://intranet.goiasprev.go.gov.br/>
- b) clicar em “Webmail” no menu lateral
- c) digitar o e-mail: recadastramento2021.goiasprev@goias.gov.br e a senha
- d) clicar em “Iniciar sessão”
- e) clicar em caixa de entrada
- f) abrir os e-mails em ordem de chegada do mais antigo para o mais recente

6.2 CONFERIR DOCUMENTAÇÃO

- a) verificar a documentação enviada:
 - ✓ Estar escaneadas / fotografadas em cores
 - ✓ Dentro do prazo de validade
 - ✓ Sem alteração dos dados nela contidos
 - ✓ Sem existência de danos no meio físico que comprometam a verificação da autenticidade
 - ✓ Sem alteração das características físicas do titular que gere dúvida fundada sobre a identidade
 - ✓ Com número de telefone celular que tenha o aplicativo WhatsApp

Documentação com problema:

- b) iniciar a atividade "Informar requerente"

Documentação sem problema:

- b) iniciar a atividade "Realizar recadastramento"

6.3 INFORMAR REQUERENTE

- a) clicar em "Responder" no e-mail recebido
- b) informar ao requerente da documentação não aceita orientando a adequada apresentação da mesma



6.4 INICIAR RECADASTRAMENTO

- a) no dispositivo móvel da unidade digitar o telefone com o DDD e salvar com ordem numérica e nome do beneficiário, exemplo: 01-João Silva
- b) acessar Intranet link: <http://intranet.goiasprev.go.gov.br>
- c) na Intranet, clicar em “Gprev” no menu lateral
- d) digitar Login, senha e código verificador
- e) clicar em “CENSO” > CENSO > Censo
- f) digitar nome completo ou CPF do usuário
- g) clicar em cima do nome completo ou do CPF do beneficiário
- h) clicar em “Iniciar Censo”
- i) clicar em “Dados Pessoais*” > Selecionar em “Documento Apresentado: ” Identidade, CNH, Passaporte ou Carteira profissional > Clicar no ícone de verificação
- j) conferir e/ou corrigir as informações na aba “Dados Pessoais”
- k) clicar em “Contatos”> digitar o CEP> informar Quadra, Lote, Número e Complemento
- l) cadastrar telefones > digitar DDD, número, tipo do contato e o nome do titular do contato > clicar no ícone de adição para adicionar o contato e no ícone de verificação para concluir o cadastro do endereço
- m) voltar na aba “Dados Pessoais” clicar no ícone de verificação para concluir o cadastro dos dados pessoais e endereço
- n) clicar em “Dependentes*”, conferir a existência ou não de dependentes cadastrados e clicar no ícone de verificação para concluir a conferência
- o) clicar em “Responsável Financeiro*”, conferir a existência ou não de responsável financeiro e clicar no ícone de verificação para concluir a conferência
- p) clicar em “Benefício*”, conferir o tipo de benefício, clicar no ícone de verificação para concluir a conferência



q) clicar em “Decl Responsabilidade” e salvar em formato PDF. No e-mail recebido, baixar os documentos e salvar juntamente com a Declaração de Responsabilidade na pasta controle do Recadastramento > pasta correspondente ao ano > pasta correspondente ao mês > pasta correspondente ao dia da realização da videoconferência

r) salvar de acordo com a inclusão no telefone e na planilha, seguindo a ordem numérica e nome do interessado, exemplo: 01-João Silva

s) Clicar em “Escolher Arquivo”, selecionar o arquivo salvo referente ao recadastramento que está sendo feito > clicar em “Abrir”

t) não concluir antes da realização da videoconferência

6.5 AGENDAR VIDEOCONFERÊNCIA

a) responder o e-mail clicando em “Responder” informando:

- ✓ Data e horário agendados
- ✓ Telefone do requerente no qual será feito o contato

Na resposta ao requerente informar também:

- ✓ Que a Goiasprev não solicita informações bancárias
- ✓ Que a Goiasprev não envia nenhum tipo de código de validação ou confirmação
- ✓ Que em caso de dúvidas deverá entrar em contato no telefone (62) 3201-7850

b) no dispositivo móvel da unidade localizar o telefone do requerente no WhatsApp

c) encaminhar mensagem informando:

- ✓ Data e horário agendados
- ✓ Telefone do requerente no qual será feito o contato

Na resposta ao requerente informar também:

- ✓ Que a Goiasprev não solicita informações bancárias
- ✓ Que a Goiasprev não envia nenhum tipo de código de validação ou confirmação
- ✓ Que em caso de dúvidas deverá entrar em contato no telefone (62) 3201-7850

6.6 REGISTRAR INFORMAÇÕES

a) abrir Planilha Controle (Planilha Controle Excel)

b) incluir os dados:

Na aba correspondente ao dia da videoconferência, incluir nome de acordo com o registro feito no telefone, CPF, telefone e observações quando houver



6.7 REALIZAR VIDEOCONFERÊNCIA

- a) no dispositivo móvel da unidade localizar o contato do requerente no WhatsApp
- b) enviar uma mensagem para verificar a sua disponibilidade
- c) iniciar a vídeo-chamada pelo aplicativo
- d) comparar a foto do documento enviado com a pessoa
- e) confirmar se é realmente o segurado a ser recadastrado perguntar alguns dados pessoais: nome completo da mãe, naturalidade etc.
 - No caso de dúvida quanto à veracidade das informações, fazer mais questionamentos relacionados ao tipo de benefício, data de concessão, órgão de origem etc.

Videoconferência sem sucesso:

- f) iniciar a atividade "Orientar requerente"

Videoconferência com sucesso:

- f) iniciar a atividade "Finalizar atendimento"

6.8 ORIENTAR REQUERENTE

- a) informar ao requerente da impossibilidade de finalizar o recadastramento por inconsistências nas respostas
- b) orientar o requerente a realizar o recadastramento presencial

Caso ele informe da impossibilidade de realizar o recadastramento presencial:

- c) informar ao requerente do encaminhamento da situação para a unidade responsável (Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária)
- d) iniciar a atividade "Encaminhar para a unidade responsável"

Caso ele informe da possibilidade de realizar o recadastramento presencial:

- c) orientar o requerente de como solicitar o recadastramento presencial - ver na Carta de Serviços
- d) iniciar a atividade "Finalizar atendimento"



6.9 FINALIZAR ATENDIMENTO

a) orientar durante a videoconferência verbalmente da impossibilidade de concluirmos o recadastramento e a documentação que deverá ser apresentada no atendimento para o Recadastramento Presencial

b) responder o e-mail reforçando o que foi orientado durante a videoconferência da impossibilidade de concluirmos o recadastramento e descrever a documentação que deverá ser apresentada no atendimento para o Recadastramento Presencial

6.10 ENCAMINHAR PARA A UNIDADE RESPONSÁVEL

a) acessar e-mail recadastramento.goiasprev@goias.gov.br

b) encaminhar a situação para Gerência Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária

O Multiatendimento só informa ao requerente do encaminhamento da situação para a unidade responsável (Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária) e informa os contatos com o departamento, e-mail e telefones:

recadastramento.goiasprev@goias.gov.br e (62) 3201-7827/ 7828 /7830

6.11 FINALIZAR ATENDIMENTO

a) no GPREV, Clicar em “Visualizar Comprovante*”, para gerar o comprovante do Recadastramento

b) salvar o “Comprovante”, na pasta controle do Recadastramento > pasta correspondente ao ano > pasta correspondente ao mês > pasta correspondente ao dia da realização da videoconferência de acordo com a inclusão no telefone e na planilha, seguindo a ordem numérica e nome do interessado acrescentando as palavras “comp” na frente do nome, exemplo: 01-João Silva comp

c) enviar via WhatsApp do requerente o comprovante salvo (caso o cliente solicite poderá ser feito o envio do comprovante por e-mail)

OBSERVAÇÕES:

Obs.1: Nas situações em que o segurado está com o pagamento bloqueado por falta de recadastramento e impossibilitado de realizar o recadastramento, por motivo de saúde (internação, coma, etc), deverá ser entregue o relatório médico/internação e o Multiatendimento encaminhará a documentação física ou eletrônica à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (fisicamente com anotação no



“Caderno de Protocolo” da Unidade registrando a data e assinatura do servidor que recebeu o documento ou eletronicamente encaminhando o e-mail para recadastramento.goiasprev@goias.gov.br para o desbloqueio do pagamento. O pedido deverá ser atualizado todo mês pela parte interessada, até que seja possível a realização do recadastramento, a fim de evitar novo bloqueio de pagamento.

Obs.2: Nas situações não descritas na Lei do Recadastramento, o Multiatendimento encaminhará a documentação física ou eletrônica à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (fisicamente com anotação no “Caderno de Protocolo” da Unidade registrando a data e assinatura do servidor que recebeu o documento ou eletronicamente encaminhando o e-mail para recadastramento.goiasprev@goias.gov.br para análise, providências e contato com o interessado para orientações quanto ao recadastramento.