



<b>Processo:</b>	Atualizar E-mail Cadastrado no Simulador Previdenciário
<b>Escopo do Processo:</b>	<u>De:</u> Solicitação com documentação e informações recebidas
	<u>Até:</u> E-mail atualizado e solicitante informado
<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
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
<b>Público Atendido:</b>	Segurado ou seu representante legal
<b>Data da revisão:</b>	09/08/24

## 1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Lei Complementar nº 161/2020 – com as revogações da Lei Complementar nº 175, de 30-06-2022

## 2. OBJETIVO:

Este manual tem por objetivo descrever como deverá ser realizada a atualização de e-mail cadastrado no Simulador Previdenciário, solicitada presencialmente ou por e-mail, no Multiatendimento, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos em cada etapa, assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

## 3. TERMOS UTILIZADOS:

**SGA:** Sistema de Gestão de Atendimento

**Simulador Previdenciário:** Sistema que presta o serviço que ajuda a saber quanto tempo falta para se aposentar

## 4. SIGLAS UTILIZADAS:

**GOIASPREV:** Goiás Previdência

## 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: Em até 3 (três) dias úteis conforme disponibilidade dos canais de atendimento e horário de atendimento da unidade

Público atendido: Apenas o segurado ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento: 3 (três) minutos

Documentação necessária: documento de identificação (RG, CNH, passaporte, carteira profissional, carteira de identificação funcional ou outro documento público que permita a identificação)

Informações necessárias: nome completo, CPF e e-mail ativo pelo qual o segurado solicita a troca do cadastro da conta

Formulário padrão: não existe formulário padrão para este serviço

## **6. ATIVIDADES DO PROCESSO**

### **6.1 VERIFICAR DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÕES**

#### 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 documentação e informações



Com pendência:

- j) iniciar a atividade "Solicitar documentação / informações"

Sem pendência:

- j) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

E-MAIL:

- a) acessar o e-mail multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) verificar documentação e informações

Com pendência:

- c) iniciar a atividade "Solicitar documentação / informações"

Sem pendência:

- c) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

## **6.2 SOLICITAR DOCUMENTAÇÃO / INFORMAÇÕES**

PRESENCIAL:

- a) solicitar documentação / informações

Atendeu:

- b) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

Não atendeu:

- b) no SGA clicar "Encerrar atendimento"
- c) na aba "Serviços disponíveis" clicar em "Simulador de Aposentadoria"
- 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 o e-mail solicitando documentação / informação faltante e aguardar retorno

Atendeu:

b) iniciar a atividade "Lançar informações no sistema"

Não atendeu:

b) finalizar atendimento

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

### 6.3 LANÇAR INFORMAÇÕES NO SISTEMA

a) acessar o sistema (<https://simulador.goiasprev.go.gov.br/>)

b) informar a Usuário e Senha

c) clicar em “Acessar sua Conta”

d) no canto superior esquerdo clicar em “Administração” > “Configurações de Conta”

e) informar o CPF e consultar

f) no campo “E-mail” incluir o e-mail a ser cadastrado e clicar em “Alterar E-mail”

Caso o CPF informado não exista na base o sistema apresentará a mensagem de “Usuário não cadastrado!”

Usuário cadastrado:

g) iniciar a atividade "Prestar informação"

Usuário não cadastrado:

g) iniciar a atividade "Prestar orientação"

### 6.4 PRESTAR INFORMAÇÃO



PRESENCIAL:

- a) informar ao solicitante que o e-mail foi atualizado no Simulador Previdenciário
- b) informar ao solicitante que ele solicite uma nova senha por meio da funcionalidade de recuperação de senha do sistema
- c) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Simulador de Aposentadoria”
- 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 que o e-mail foi atualizado no Simulador Previdenciário
- b) informar ao solicitante que ele solicite uma nova senha por meio da funcionalidade de recuperação de senha do sistema
- c) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)

## **6.5 PRESTAR ORIENTAÇÃO**

PRESENCIAL:

- a) informar ao solicitante que o CPF informado não exista na base do sistema e que o que este deve se cadastrar pela funcionalidade de cadastro disponível no sistema
- b) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Simulador de Aposentadoria”
- 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 que o CPF informado não exista na base do sistema e que este deve se cadastrar pela funcionalidade de cadastro disponível no sistema

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