



|                            |                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Processo:</b>           | Conceder Devolução Previdenciária – Civil – 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 Gerência de Pensão e Direitos de Civis                                                        |
| <b>Dono do Processo:</b>   | Gerência de Pensão e Direitos de Civis                                                                                           |
| <b>Atores envolvidos:</b>  | <u>Internos:</u><br>✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral<br>✓ Gerência de Pensão e Direitos de Civis |
|                            | <u>Externos:</u><br>✓ Não se aplica                                                                                              |
| <b>Público Atendido:</b>   | Aposentado ou seu representante legal                                                                                            |
| <b>Data da revisão:</b>    | 12/02/2026                                                                                                                       |

## 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 objetiva descrever como deverá ser realizada a autuação do processo de concessão de devolução previdenciária - civil, solicitada 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:

- ✓ **Devolução Previdenciária:** Restituição de valor retido, a título de Contribuição Previdenciária, descontado entre a aposentadoria e a inclusão do solicitante na Folha de Pagamento de Inativos do Estado
- ✓ **Contribuição Previdenciária:** desconto realizado da remuneração dos servidores para custear o regime de previdência ao qual estão vinculados

## 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: Servidores aposentados que recebam seus proventos pela Folha de Pagamento de Inativos e Pensionistas da Goiás Previdência – GOIASPREV ou seus representantes legais

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 finalização do pedido: 90 (noventa) dias desde de que não haja diligências fora dos padrões normais do trâmite processual

Documentação necessária:

- 1 - Cópia da carteira de identidade;
- 2 – Cópia do CPF
- 2 - Cópia do comprovante de endereço atualizado dos últimos 3 meses;
- 3 - Cópia do decreto de aposentadoria, com a data da publicação;
- 4 - Cópia do (s) contracheque (s) / ficha (s) financeira (s) a partir da data de aposentadoria até a data da sua inclusão na folha de pagamentos da GOIASPREV

**Observação:** Os procuradores e advogados podem solicitar o serviço de atuação de devolução previdenciária, desde que devidamente munido de procuração. Portanto, caso o requerente seja representado por procurador ou curador, deverá apresentar a procuração, além do documento de identificação do procurador e do curador

Formulário padrão:

- ✓ “Requerimento sobre contribuição previdenciária para servidores públicos > Para devolução de contribuição previdenciária”, 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

Com pendência documental sem exigir autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental ou com pendência documental exigindo autuação do processo:

- d) 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

Com pendência documental sem exigir autuação do processo:

- d) iniciar a atividade "Informar requerente"

Sem pendência documental ou com pendência documental exigindo autuação do processo:



d) iniciar a atividade "Autuar processo"

## 6.2 INFORMAR REQUERENTE

### PRESENCIAL:

a) informar verbalmente ao 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 ao 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 "Devolução Previdenciária"

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 NOTIFICAR REQUERENTE

##### PRESENCIAL:

a) imprimir duas vias da "Notificação de Documentos" disponível na Intranet da Goiás Previdência em “Formulários” no seguinte link abaixo:

<http://intranet.goiasprev.go.gov.br/SitePages/P%C3%A1gina%20Inicial.aspx>

b) preencher com o número do processo, dados do interessado e com a documentação faltante

c) coletar assinatura do interessado, entregar uma via para ao mesmo e informar número do processo.

d) digitalizar requerimento, documentação e notificação e anexar ao processo

e) no SGA clicar “Encerrar atendimento”

f) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura de Processo”

g) na aba “Resolução” clicar em “Resolvido”

h) clicar em “Encerrar atendimento”

i) na pergunta “Deseja realmente encerrar o atendimento?” clicar em “Sim”

j) aguardar o prazo estipulado na Notificação (30 dias úteis)

##### Notificação não atendida:

k) iniciar a atividade "Arquivar processo"

##### Notificação atendida:

k) iniciar a atividade "Complementar processo"

##### E-MAIL:



a) responder o e-mail com o número do processo e com a descrição da documentação faltante, informando o artigo da lei que permite o arquivamento do processo caso a notificação da falta de documentos não seja atendida

b) juntar o e-mail de resposta ao processo SEI

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

d) aguardar a confirmação do recebimento da notificação por 10 (dez) dias.

Sem confirmação de recebimento:

e) acessar SEI

f) localizar processo

g) notificar via aplicativo de WhatsApp (caso haja número para contato). Não havendo telefone que tenha WhatsApp ou não recebendo o retorno do contato feito, elaborar despacho e assinar (SEI) encaminhando o processo para unidade responsável (SEI)

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

Com confirmação de recebimento:

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

f) aguardar o prazo estipulado na Notificação (30 dias úteis)

Notificação não atendida:

g) iniciar a atividade "Arquivar processo"

Notificação atendida:

g) iniciar a atividade "Complementar processo"

## **6.5 ARQUIVAR PROCESSO**

a) acessar SEI

b) localizar processo

c) elaborar despacho e assinar (SEI)



d) realizar arquivamento do processo

## 6.6 COMPLEMENTAR PROCESSO

### 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) acessar SEI
- j) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão GOIASPREV
- k) localizar processo
- l) digitalizar e anexar documentação complementar

### E-MAIL:

- a) acessar SEI
- b) digitar o Usuário ou CPF, a Senha e selecionar no campo Órgão GOIASPREV
- c) localizar processo
- d) anexar ao processo documentação complementar

## 6.7 INFORMAR REQUERENTE

### PRESENCIAL:



Sem pendência:

- 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 Gerência de Pensão e Direitos de Civis (SEI)

Com notificação atendida:

- a) informar ao requerente do complemento de documentação e andamento do processo
- b) no SGA clicar “Encerrar atendimento”
- c) na aba “Serviços disponíveis” clicar em “Abertura 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”
- g) enviar processo à Gerência de Pensão e Direitos de Civis (SEI)

E-MAIL:

Sem pendência:

- 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 Gerência de Pensão e Direitos de Civis (SEI)

Com notificação atendida:

a) responder ao e-mail informando ao requerente do complemento de documentação e andamento do processo

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

c) enviar processo à Gerência de Pensão e Direitos de Civis (SEI)