



Processo:	Revisar Certidão de Tempo de Contribuição – Autuação de processo
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação com requerimento preenchido e assinado e documentação
	<u>Até:</u> Certidão de Tempo de Contribuição entregue
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 ✓ Gerência de Pensão e Direitos de Civis ✓ Gerência de Pensão e Direitos de Militares
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Segurado ou seu representante legal
Data da revisão:	10/02/2026

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

2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser realizada a autuação do processo de revisão de Certidão de Tempo de Contribuição emitida pela GOIASPREV, 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:

Certidão de Tempo de Contribuição: é um documento que permite transferir o tempo de contribuição de um regime de previdência social para outro

4. SIGLAS UTILIZADAS:

CTC: Certidão de Tempo de Contribuição

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: Ex-servidor, servidor ativo referente ao vínculo anterior em outro cargo estadual de regime estatutário, desde que esse vínculo não tenha sido concomitante com o atual, salvo em se tratando de cargos acumuláveis constitucionalmente e/ou 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 da certidão: 10 (dez) dias desde de que o processo esteja instruído com toda documentação exigida e não necessite de parecer jurídico

Documentação necessária:

Todos os casos:

- 1 - Cópia da Carteira de Identidade
- 2 - Cópia do CPF
- 3 - Cópia do comprovante de endereço atualizado
- 4 - Certidão de Tempo de Contribuição original, se tiver sido emitida em papel moeda
- 5 - Declaração emitida pelo regime de previdência ou pelo sistema de proteção social, a que se destinava a certidão original, contendo informações sobre a utilização, ou não, dos períodos contidos na respectiva certidão e, em caso afirmativo, para que fins foram utilizados
- 6 - Caso haja procurador, apresentar a procuração e documento de identificação do procurador

Formulário padrão:

- ✓ “Revisão de Certidão de Tempo de Contribuição”, 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 "Orientar 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
- 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 "Orientar requerente"

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



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.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 "Revisão de Processo"
- f) no campo "Especificação" digitar o assunto "Revisão de Processo CTC"
- g) no campo "Classificação por Assunto" digitar 06.01.05.07 – Acervo
- h) no campo "Interessados" digitar o nome completo do interessado



- i) no campo “Nível de Acesso” marcar a opção “Restrito”
- j) no campo “Hipótese Legal” selecionar a opção “Proteção de Dados de Pessoais”
- k) 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:

f) iniciar a atividade "Arquivar processo"

Notificação atendida:

f) 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 e orientá-lo a acompanhar o andamento do processo
- 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) consultar o processo inicial e anexar o pedido de Revisão no processo inicial após ter sido feita a digitalização dos documentos e inclusão dos mesmos no SEI
- i) enviar processo à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (SEI)

Com notificação atendida:

- a) informar ao requerente o número do seu processo autuado e orientá-lo a acompanhar o 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) consultar o processo inicial e anexar o pedido de Revisão no processo inicial após ter sido feita a digitalização dos documentos e inclusão dos mesmos no SEI
- h) enviar processo à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (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 e os canais para contato
- c) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)
- d) consultar o processo inicial e anexar o pedido de Revisão no processo inicial após ter sido feita a digitalização dos documentos e inclusão dos mesmos no SEI
- e) enviar processo à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (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) consultar o processo inicial e anexar o pedido de Revisão no processo inicial após ter sido feita a digitalização dos documentos e inclusão dos mesmos no SEI
- d) enviar processo à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (SEI)

6.8 REVISAR CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

Processo interno da Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária (a ser mapeado)

6.9 ENCAMINHAR CTC DIGITAL (SOLICITAÇÃO POR E-MAIL)

- a) acessar SEI
- b) receber processo
- c) abrir o anexo do requerimento



d) copiar o e-mail do solicitante (quando houver). Quando não houver e-mail cadastrado, anotar no andamento SEI que a Certidão está pronta, porém sem e-mail para envio.

e) acessar sistema de envio de CTCs:

<https://certidoes.goiasprev.go.gov.br/requisicao/manter-requisicao>

f) clicar em “Multiatendimento

g) localizar o processo, clicar em “SEI” Status do Processo SEI

h) clicar em “Finalizar Processo”, incluir o e-mail do interessado na aba “E-mail” e clicar em “Enviar e-mail” o processo será direcionado automaticamente para o arquivo via SEI.

Obs.: Caso o cliente não possua e-mail e venha retirar a CTC no atendimento presencial seguirá o mesmo passo a passo do envio por e-mail, porém iremos incluir o e-mail do Multiatendimento após finalizarmos o atendimento presencial

6.10 PROVIDENCIAR CTC FÍSICA (SOLICITAÇÃO 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) receber o número do processo a ser consultado

j) acessar SEI

k) localizar processo

l) abrir anexo da CTC



m) imprimir 2 vias da CTC

n) coletar a assinatura do solicitante de acordo com o documento pessoal do mesmo anexado ao processo

6.11 FINALIZAR ATENDIMENTO

a) entregar a outra via ao solicitante

b) digitalizar via da CTC assinada e anexar ao processo (SEI)

c) acessar sistema de envio de CTCs:

<https://certidoes.goiasprev.go.gov.br/requisicao/manter-requisicao>

d) clicar em “Multiatendimento

e) localizar o processo, clicar em “SEI” Status do Processo SEI

f) clicar em “Finalizar Processo”, incluir o e-mail do multiatendimento na aba “E-mail” e clicar em “Enviar e-mail”, o processo será direcionado automaticamente para o arquivo via SEI.

g) no SGA clicar “Encerrar atendimento”

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

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

j) clicar em “Encerrar atendimento”

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

OBSERVAÇÕES:

1: Caso o processo inicial não esteja disponível ao Multiatendimento (estiver em outro órgão), encaminhar à Unidade responsável para providências

2: Caso a revisão seja de CTC física, antes de digitalizar, o atendente deverá declarar que está de posse da Certidão Original, informando seu número, o nome do interessado e o Regime para onde se destinava. A Declaração será feita nos moldes propostos pelo processo nº 202211129003082. Após digitalização dos documentos do processo de Revisão, o mesmo deverá ser juntado ao processo inicial de CTC e enviado eletronicamente à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta



Médica Previdenciária (código SEI - 11699). A Certidão original também deverá ser remetida à Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária para controle e o atendente deverá relacionar o item no “Caderno de Protocolo” da unidade