



Processo:	Realizar Juntada de Documento a Processo em Andamento na GOIASPREV
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Solicitação de juntada de documentação a processo
	<u>Até:</u> Processo enviado para unidade responsável para análise
Dono do Processo:	Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> ✓ Coordenação do Multiatendimento – Gerência da Secretaria-Geral ✓ Outras unidades da GOIASPREV onde o processo estiver
	<u>Externos:</u> ✓ Não se aplica
Público Atendido:	Qualquer cidadão com Processo de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma
Data da revisão:	26/08/26

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 a juntada de documento a processo que estão em andamento na GOIASPREV, e encaminhamento do processo à unidade responsável pela análise, 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:

Aposentadoria: afastamento (de um trabalhador) do serviço ativo, após completar os anos estipulados em lei para exercício de atividade ou, antes deste prazo, por invalidez

Juntada de documento: ato de incluir documentos em um processo

Pensão: o benefício previdenciário pago aos dependentes em razão da morte do segurado



Processo sobrestado: é uma suspensão temporária do andamento de um processo devido à falta de documentação essencial para análise

Reforma: situação em que o militar passa definitivamente à inatividade, na maioria das vezes por idade, doença ou acidente

Reserva: situação em que o militar pertence à reserva e percebem remuneração do Estado de Goiás, mas sujeitos, ainda, à prestação de serviço na ativa, mediante convocação ou mobilização

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: Qualquer cidadão com Processo de Aposentadoria, Pensão, Reserva ou Reforma ou seu representante legal

Tempo médio de atendimento: 5 (cinco) minutos

Documentação necessária:

- ✓ Notificação quando houver
- ✓ Número do processo
- ✓ Documentação solicitada

Formulário padrão: não existe formulário para este serviço

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 LOCALIZAR 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) receber a documentação e verificar o número do processo onde a mesma será juntada
- j) acessar o SEI
- k) localizar o processo

Processo fora da GOIASPREV:

- l) iniciar a atividade "Informar requerente"

Processo na GOIASPREV sobrestado no Multiatendimento:

- l) iniciar a atividade "Realizar juntada de documentação"

Processo na GOIASPREV fora do Multiatendimento:

- l) iniciar a atividade "Solicitar encaminhamento do processo"

E-MAIL:

- a) acessar o e-mail: multiatendimento.goiasprev@goias.gov.br
- b) abrir solicitação respeitando a ordem de chegada
- c) conferir a documentação e verificar o número do processo onde a mesma será juntada



d) acessar SEI

e) localizar processo

Processo fora da GOIASPREV:

f) iniciar a atividade “Informar requerente”

Processo na GOIASPREV sobrestado no Multiatendimento:

f) iniciar a atividade "Realizar juntada de documentação"

Processo na GOIASPREV fora do Multiatendimento:

f) iniciar a atividade "Solicitar encaminhamento do processo"

6.2 INFORMAR REQUERENTE

PRESENCIAL:

a) informar verbalmente ao requerente a localização do processo e orientá-lo a se dirigir ao órgão em questão para realizar a juntada da sua documentação

b) devolver 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 informando ao requerente a localização do processo e orientá-lo a se dirigir ao órgão em questão para realizar a juntada da sua documentação

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

6.3 SOLICITAR ENCAMINHAMENTO DE PROCESSO



a) solicitar que a unidade responsável pelo processo envie o mesmo para o Multiatendimento pelo SEI

Observação: essa solicitação é realizada por telefone ou WhatsApp

6.4 REALIZAR JUNTADA DE DOCUMENTAÇÃO

PRESENCIAL:

a) anotar na documentação recebida a data do recebimento e o nome do atendente quem recebeu

b) digitalizar a documentação conforme manual “Digitalizar Documentos” disponível no endereço eletrônico: <https://goias.gov.br/goiasprev/processos-de-negocio/atendimento/multiatendimento/diversos/digitalizar-documentos/>

c) salvar a documentação na pasta Pública > MULTIATENDIMENTO > PADRÃO MULTI ADM > Processos Digitalizados > pasta do ano da digitalização > pasta do mês da digitalização > pasta do dia da digitalização

Processo sobrestado no Multiatendimento:

d) acessar SEI

e) tirar o processo do sobrestamento

f) incluir a documentação recebida e digitalizada

Processo na GOIASPREV, porém fora do Multiatendimento:

d) acessar SEI

e) receber processo

q) incluir a documentação recebida e digitalizada

E-MAIL:

a) salvar documentação recebida juntamente com o e-mail do cliente na pasta Pública > MULTIATENDIMENTO > PADRÃO MULTI ADM > Processos Digitalizados > pasta do ano da digitalização > pasta do mês da digitalização > pasta do dia da digitalização

Processo sobrestado no Multiatendimento:



- b) acessar SEI
- c) tirar o processo do sobrestamento
- d) incluir documentação recebida

Processo na GOIASPREV, porém fora do Multiatendimento:

- b) acessar SEI
- c) receber processo
- d) incluir documentação recebida

6.5 ENCAMINHAR PROCESSO

PRESENCIAL:

- a) informar verbalmente ao requerente da juntada da documentação no 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) acessar SEI
- h) enviar processo para análise à unidade responsável

E-MAIL:

- a) responder ao e-mail informando ao requerente da juntada da documentação no processo
- b) registrar o atendimento (planilha de atendimento da unidade)
- c) enviar processo para análise à unidade responsável