

Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária - CGOP

Manual de Cadastro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria SOU-WEB

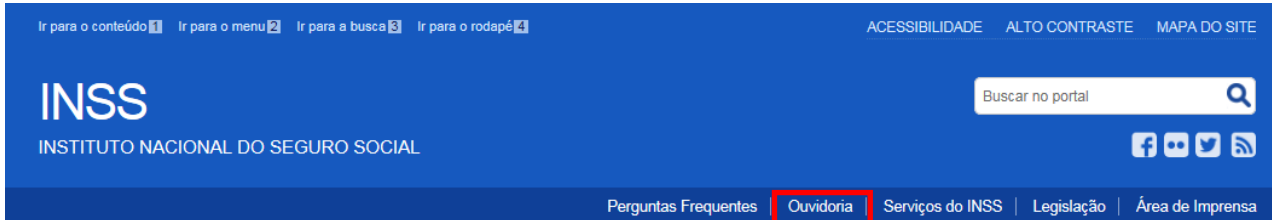
Brasília-DF
2017



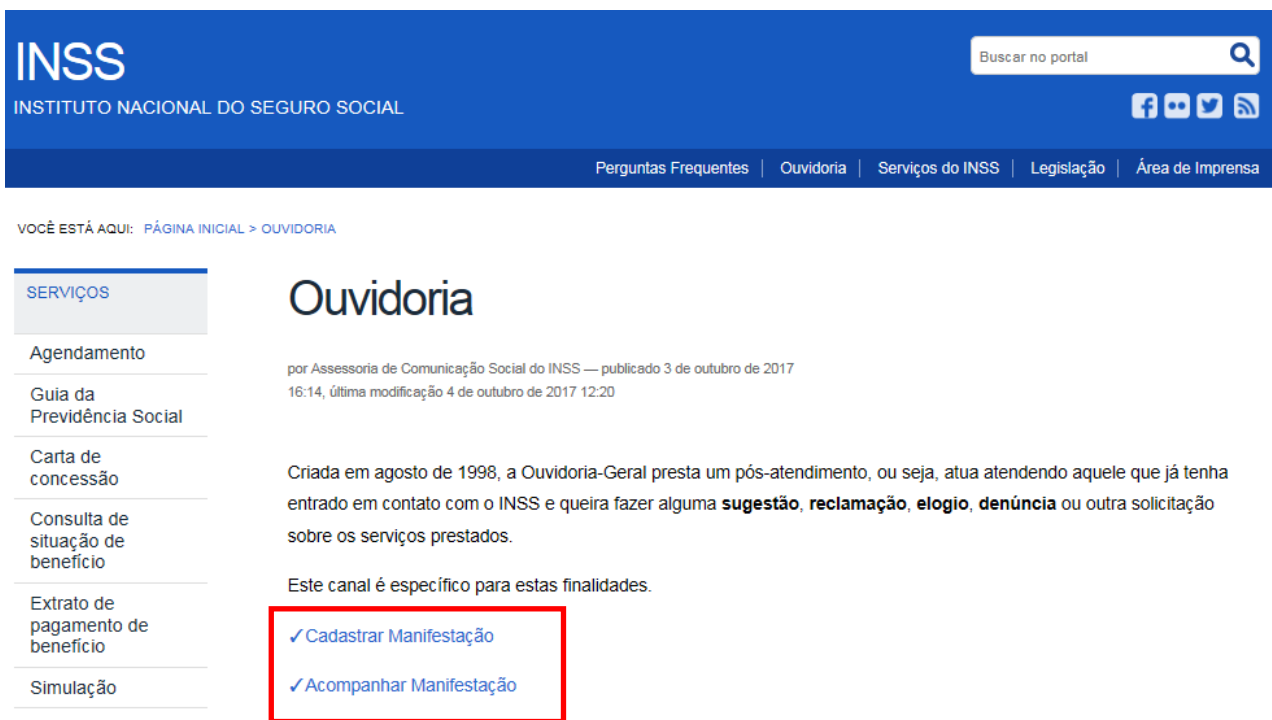
1. Acesso ao SOU-Web.....	3
2. Página da Ouvidoria-Geral	4
3. Cadastro da Nova Manifestação	6
4. Anexar arquivos no SOU-Web	10
4.1. Extensões dos arquivos	11
4.2. Caracteres Especiais	13

1. Acesso ao SOU-Web

Acessando o sítio do INSS, clique no link **Ouvidoria**, que se encontra no lado direito da tela.



Após clicar no link **Ouvidoria**, aparecerá no centro da tela a seguinte informação **Cadastrar Manifestação** e **Acompanhar Manifestação**.



Clique no link **Cadastrar Manifestação** ou **Acompanhar Manifestação**. Pronto, você está na página da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária.

2. Página da Ouvidoria-Geral

Ministério da Previdência Social

Ouvidoria Geral da Previdência Social

:: Ouvidoria

A **Ouvidoria-Geral da Previdência Social** tem como objetivo estreitar a integração entre sociedade e governo, permitindo por meio de sua manifestação melhorar a qualidade dos serviços previdenciários no País. Este é seu espaço aberto onde você pode enviar elogios, sugestões, expor problemas, reclamações, denúncias ou fazer qualquer tipo de manifestação.

Informamos que o cadastro e acompanhamento de manifestações devem ser feitos via telefone, na Central 135 ou no site www.previdencia.gov.br, **na opção fale com a Ouvidoria**, pois, a partir de 02.05.2008 as respostas às reclamações, sugestões e elogios não serão mais enviadas por e-mail. A partir da referida data as respostas de todas as manifestações serão postadas no sistema da Ouvidoria (www.previdencia.gov.br) e poderão ser acessadas pelo código da manifestação. Caso não tenham o referido código, por gentileza, entrem em contato com a Central 135 para obtê-lo.

Cordialmente,

Ouvidoria-Geral

Para consultar ou enviar sua manifestação, responda a pergunta abaixo:

Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria? Sim Não

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

Nesta página, para que continue a consulta ou o cadastramento de uma nova manifestação, terá que ser respondida à pergunta que se encontra ao final da página: **Você já possui uma manifestação na Ouvidoria?**

Para consultar ou enviar sua manifestação, responda a pergunta abaixo:


Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria? Sim Não

Caso você já possua manifestação cadastrada, clique na opção **sim**. Abrirá um campo em branco para ser digitado o código da sua manifestação já cadastrada, para a verificação do andamento da sua manifestação.

Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria? Sim Não

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Código da Manifestação*:

 Digite o código que aparece na imagem ao lado*:

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

Após digitar o código da manifestação e a sequência numérica que é solicitada clique no botão **“pesquisar”**.

Caso você não possua nenhuma manifestação cadastrada, selecione a opção **não** para a pergunta **Você já possui uma manifestação na Ouvidoria?**,
Na tela que aparece, escolha o assunto da sua manifestação na caixa de seleção.

:: Ouvidoria

A **Ouvidoria-Geral da Previdência Social** tem como objetivo estreitar a integração entre sociedade e governo, permitindo por meio de sua manifestação melhorar a qualidade dos serviços previdenciários no País. Este é seu espaço aberto onde você pode enviar elogios, sugestões, expor problemas, reclamações, denúncias ou fazer qualquer tipo de manifestação.

Informamos que o cadastro e acompanhamento de manifestações devem ser feitos via telefone, na Central 135 ou no sítio www.previdencia.gov.br, **na opção fale com a Ouvidoria**, pois, a partir de 02.05.2008 as respostas às reclamações, sugestões e elogios não serão mais enviadas por e-mail. A partir da referida data as respostas de todas as manifestações serão postadas no sistema da Ouvidoria (www.previdencia.gov.br) e poderão ser acessadas pelo código da manifestação. Caso não tenham o referido código, por gentileza, entrem em contato com a Central 135 para obtê-lo.

Cordialmente,
Ouvidoria-Geral

Para consultar ou enviar sua manifestação, responda a pergunta abaixo:

Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria? Sim Não

Selecione o assunto da sua manifestação:

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

Após a escolha do assunto da manifestação, pressione o botão **“Nova Manifestação”**.

Para consultar ou enviar sua manifestação, responda a pergunta abaixo:


Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria? Sim Não

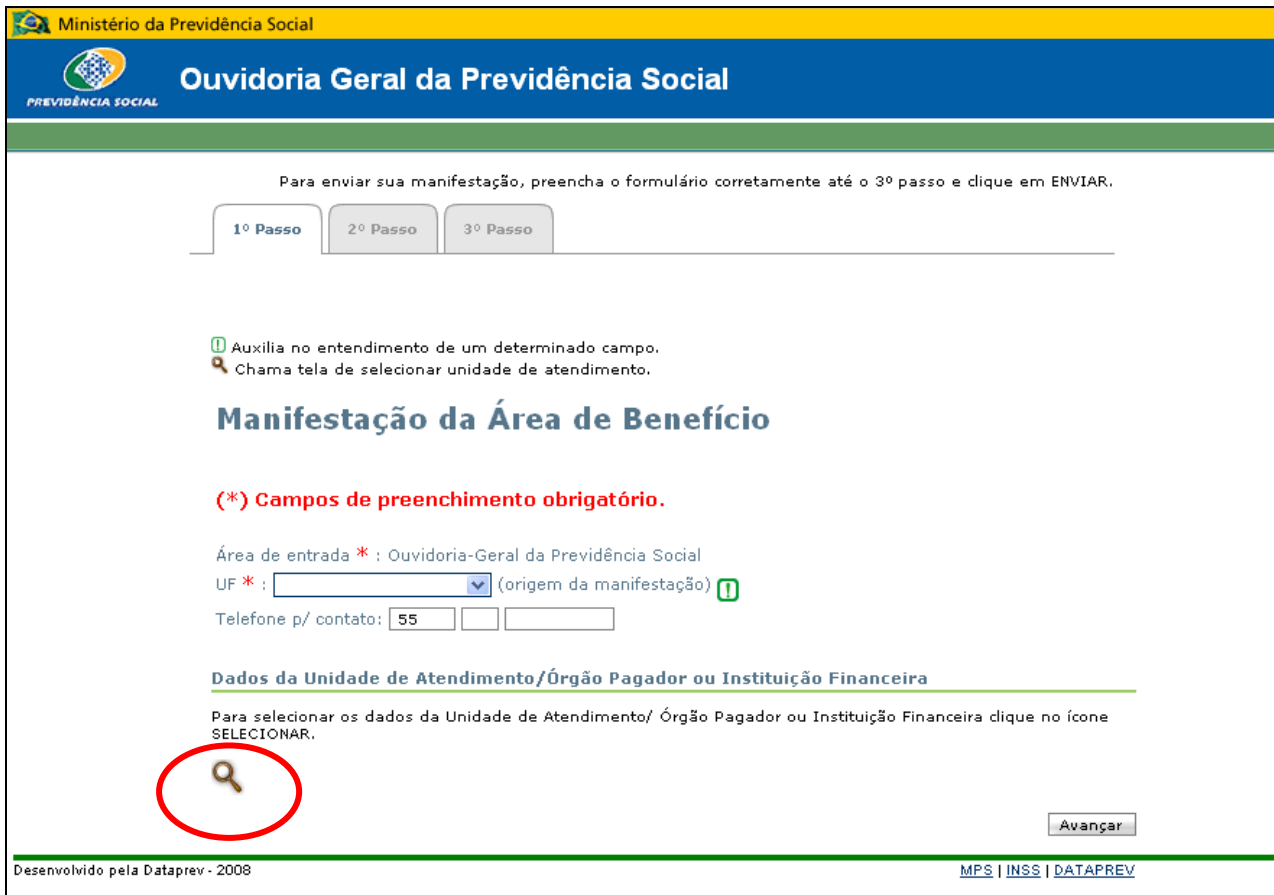
Selecione o assunto da sua manifestação:

- Arrecadação/Fiscalização
- Atendimento bancário
- Atendimento previdenciário
- Benefício
- Denúncia
- Elogio
- Solicitação Diversa
- Sugestão

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

3. Cadastro da Nova Manifestação

Na tela que se abre, na aba **1º Passo**, selecione seu estado no campo **UF**, seu telefone e clique na lupa  no final da página:





Ministério da Previdência Social

Ouvidoria Geral da Previdência Social

PREVIDÊNCIA SOCIAL

Para enviar sua manifestação, preencha o formulário corretamente até o 3º passo e clique em ENVIAR.


1º Passo 2º Passo 3º Passo

 Auxilia no entendimento de um determinado campo.
 Chama tela de selecionar unidade de atendimento.

Manifestação da Área de Benefício

(*) Campos de preenchimento obrigatório.


Área de entrada *: Ouvidoria-Geral da Previdência Social

UF *: (origem da manifestação) 

Telefone p/ contato: 55

Dados da Unidade de Atendimento/Órgão Pagador ou Instituição Financeira

Para selecionar os dados da Unidade de Atendimento/ Órgão Pagador ou Instituição Financeira clique no ícone SELECIONAR.

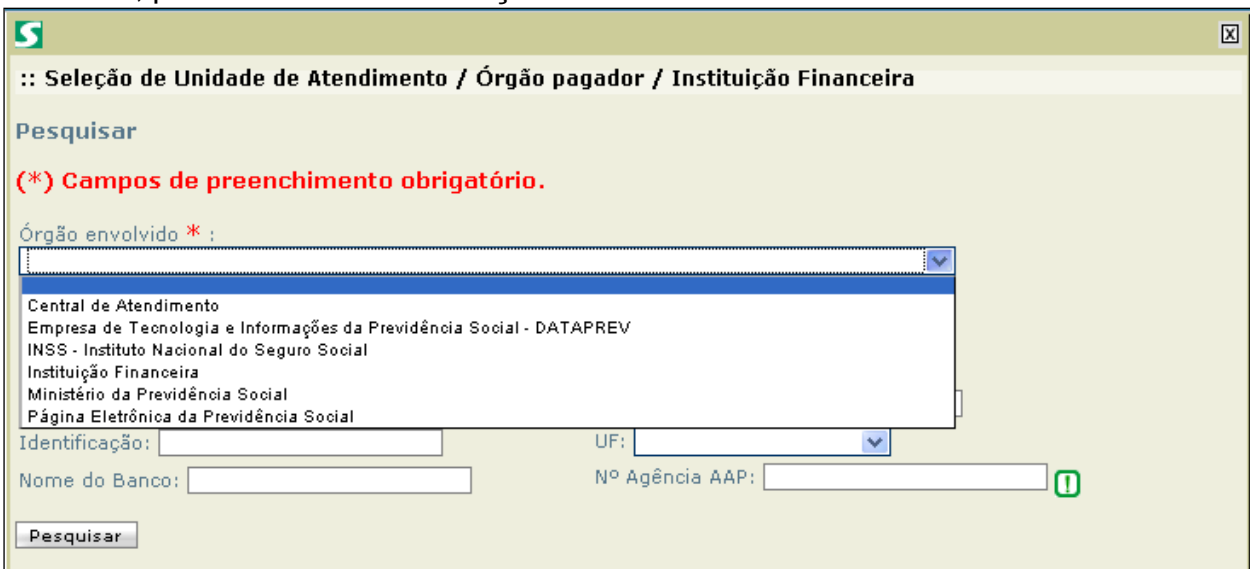


Avançar

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

Na tela abaixo, preencha com os dados do órgão que está envolvido com sua manifestação.

Na aba **2º Passo**, preencha com todos os seus dados. Se atente aos campos com o asterisco (*), pois são de preenchimento obrigatório. Após o preenchimento de todos os dados, pressione o botão **Avançar**.



Seleção de Unidade de Atendimento / Órgão pagador / Instituição Financeira


Pesquisar

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Órgão envolvido * :

- Central de Atendimento
- Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV
- INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
- Instituição Financeira
- Ministério da Previdência Social
- Página Eletrônica da Previdência Social


Identificação: UF:

Nome do Banco: Nº Agência AAP: 


Pesquisar

Para enviar sua manifestação, preencha o formulário corretamente até o 3º passo e clique em ENVIAR.


1º Passo 2º Passo 3º Passo

 Auxilia no entendimento de um determinado campo.


Dados do Titular do Benefício

Nome do titular do benefício * : 

CPF:


Nome do instituidor do benefício: 

Nome do contato:

Data de nascimento do titular :  (dd/mm/aaaa)

Sexo do titular * : Feminino Masculino Não informado



Nome da mãe do titular:


Categoria do contribuinte: 

Nº inscrição contribuinte individual/PIS/PASEP/NIT :

Benefício

Nº benefício reclamado 1 * : Nº benefício reclamado 2:

Nº protocolo 1:  Nº protocolo 2: 


Nº SIPPS: 

prev - 2008 [MPS](#) | [INSS](#) | [DATAPREV](#)

Na aba **3º Passo**, preencha o campo **Texto da manifestação** com a descrição do seu assunto. Marque a opção **deseja receber resposta?** e selecione **Site** se deseja visualizar a resposta a sua manifestação apenas pelo sítio da previdência. Selecione **correspondência** se deseja receber a resposta pelos Correios. Caso necessite enviar algum arquivo digital para a Ouvidoria, clique no botão **Arquivo** e na janela que se abre, selecione o arquivo e clique em **Ok**. Após pressione o botão **Anexar**. Depois de preencher todos os dados, pressione o botão **Enviar**.

Para enviar sua manifestação, preencha o formulário corretamente até o 3º passo e clique em ENVIAR.

1º Passo 2º Passo 3º Passo

 Auxilia no entendimento de um determinado campo.

Texto da manifestação * : (máximo 4.000 caracteres)

Cadastro para o Manual

Resposta

Deseja receber resposta * : Sim Não

Meio preferencial para resposta * : Site

Meio opcional para resposta :

Como você deseja ter seu nome escrito nas correspondências * :

Desejo receber resposta intermediária.

Inserir Arquivo

Nome do Arquivo:

Extensões permitidas: txt, doc, jpg, gif, tif, zip, arj, rar, pdf, odt.

Arquivos inseridos:

Tamanho total: 0.00MB

prev - 2008 [MPS](#) | [INSS](#) | [DATAPREV](#)

Na próxima tela, será apresentada a confirmação do envio da sua manifestação e o seu código para acompanhamento. Guarde-o, pois você irá precisar para futuras consultas junto a Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária.



Sua Manifestação foi cadastrada com sucesso!

O código da sua manifestação é **BBBV86248**, com este código você pode acompanhar o andamento da sua manifestação na Ouvidoria.

A Previdência Social não envia mensagens de correio eletrônico a seus beneficiários, nem autoriza qualquer instituição a fazê-lo em seu nome. A Previdência Social respeita os seus direitos. Qualquer dúvida entre em contato com a Ouvidoria / Ministério da Previdência Social.

Aguarde nosso contato.

[Voltar](#)

[MPS](#) | [INSS](#) | [DATAPREV](#)

4. Anexar arquivos no SOU-WEB

Após a conclusão do 1º e 2º passos segue-se para a tela onde serão anexados os arquivos:

Ministério da Previdência Social

Ouvidoria Geral da Previdência Social

Para enviar sua manifestação, preencha o formulário corretamente até o 3º passo e clique em ENVIAR.

1º Passo 2º Passo **3º Passo**

Auxilia no entendimento de um determinado campo.

Texto da manifestação * : (máximo 4.000 caracteres)

Resposta

CEP * :

Logradouro * : Número :

Complemento: Bairro * :

Cidade * : UF * :

Telefone : 55 Email :

Como você deseja ter seu nome escrito nas respostas * :

Desejo receber resposta intermediária.

Inserir Arquivo

Nome do Arquivo:

Extensões permitidas: txt, doc, jpg, gif, tif, zip, arj, rar, pdf, TIF, ods, odt, ods.

Arquivos inseridos:

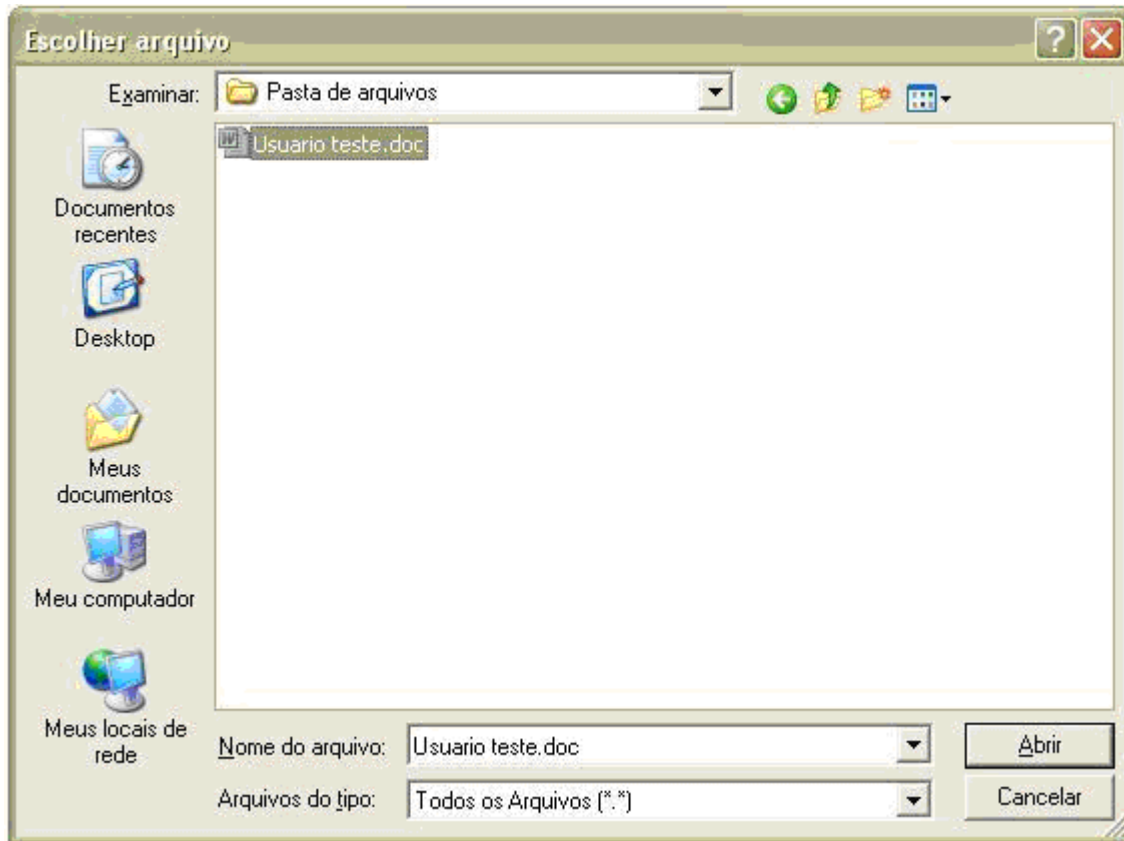
Tamanho total: 0.00MB

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV Bsb, 29 de Outubro de 2009 SOUWEBV-20

Para iniciar o processo clica-se no botão **Procurar**.

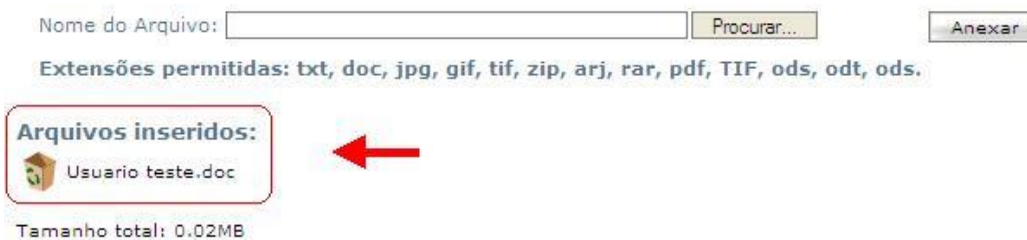
Nome do Arquivo:

Selecionar o arquivo da seguinte forma:



Após selecionar o arquivo desejado, clicar no botão “anexar” finalizando o processo, que retornará o resultado da seguinte forma:

Inserir Arquivo



4.1. Extensões dos arquivos

Desde o surgimento da informática e em especial dos softwares para sistemas operacionais, a importância e utilização das extensões de arquivo vêm crescendo a cada dia. Entretanto, sem uma identificação e criação apropriada, seria caótico ter que informar ou adivinhar o tipo de arquivo com o qual se está trabalhando.

Por este motivo, cada extensão ou formato de arquivo tem o seu aplicativo específico, capaz de reproduzir, editar, salvar e modificar seu conteúdo de várias maneiras.

As extensões de arquivos são sufixos que designam seu formato e principalmente a função que desempenham no computador.

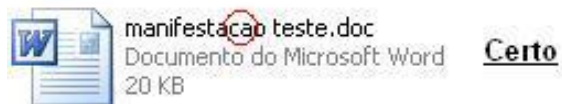
Cada extensão de arquivo tem funcionamento e características próprias demandando um software específico para trabalho. Há extensões para os mais variados propósitos, então vamos separá-las por categorias.

2.1 Quais extensões devemos utilizar?

Extensões permitidas: txt, doc, jpg, gif, tif, zip, arj, rar, pdf, TIF, ods, odt, ods.

4.2. Caracteres Especiais

Ao anexar arquivos nas manifestações sugerimos que o nome do arquivo não contenha caracteres especiais, para uma melhor desempenho do sistema, como os exemplos a seguir:



A tabela abaixo contém os caracteres especiais que não deverão ser utilizados no nome do arquivo que for anexar.

	Espaço
&	E comercial
>	Maior que
<	Menor que
^	Acento circunflexo
˜	Acento til
¨	Acento trema
´	Acento agudo
¸	Cedilha
"	Aspas duplas
“ e ”	Aspas duplas (esquerda e direita)
‘ e ’	Aspas simples (esquerda e direita)
‹ e ›	Aspas angulares simples (esquerda e direita)
« e »	Aspas angulares duplas (esquerda e direita)
º	Ordinal masculino
ª	Ordinal feminino
–	Travessão ‘en’
—	Travessão ‘em’
	Hifen oculto
ˉ	Macron
...	Reticências
!	Barra vertical
▪	Marcador (bullet)
¶	Parágrafo
§	Parágrafo legal
♠	Espadas
♣	Paus
♥	Copas
♦	Ouros