



***PREVIDÊNCIA SOCIAL***

**Ouvidoria Geral**

Manual de Cadastro no Sistema de Ouvidoria  
SOU-WEB

Brasilia DF

2012

## ÍNDICE

---

1. Acesso ao SOU-Web - Internauta .....	3
2. Página da Ouvidoria-Geral .....	5
3. Cadastro de Nova Manifestação .....	7
4. Anexar arquivos no SOU-Web .....	10
4.1. Extensões dos arquivos.....	11
4.2. Caracteres Especiais.....	12

## 1. Acesso ao SOU-Web - Internauta

Acessando o sítio da Previdência Social, clique no link **Ouvidoria-Geral**, que se encontra no lado esquerdo da tela.



The screenshot shows the homepage of the Previdência Social website. The header includes the logo and the text "Previdência Social Proteção para o trabalhador e sua família". A navigation menu in the top right lists services like "Acidente | Doença | Reclusão", "Pensão por morte", "Salário-família", "Salário-maternidade", and "Assistência Social - BPC - LOAS". A search bar and "Links Relacionados" are also present. The main content area is divided into several sections: "Inscrição na Previdência Social" with a "Mais orientações" button; "Central de Atendimento - LIGUE: 135" with contact information; "NOTÍCIAS" with several news items; "AGÊNCIA ELETRÔNICA: SEGURADO" with a list of services; "RÁDIO PREVIDÊNCIA" and "TV PREVIDÊNCIA" sections. A left sidebar menu contains links for "PUBLICAÇÕES", "ESTATÍSTICAS", "LEGISLAÇÃO", "OUVIDORIA-GERAL", "DÍVIDA ATIVA", and "FALE CONOSCO". A green arrow points to the "OUVIDORIA-GERAL" link.

Após clicar em **Ouvidoria-Geral**, aparecerá ao centro da tela o seguinte o link:

## Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS

Criada em agosto de 1998, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social presta um pós-atendimento, ou seja, atua atendendo aquele que já tenha entrado em contato com os órgãos da Previdência Social e queira fazer alguma sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou outra solicitação sobre os serviços prestados.

### + Para elogios, sugestões, denúncias, reclamações e outras solicitações

- [Cadastre sua Manifestação](#)
- [Acompanhe sua Manifestação](#)
- [Manual de Cadastro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria - Sou-Web](#)
- [PREVCartas: Caixa Postal 09714 - CEP 70001-970 - Brasília-DF](#)
- [Pesquisa de Satisfação](#) : Se você já utilizou os serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, participe da nossa pesquisa de satisfação . Clique aqui - [Novo](#)

### + Informações Institucionais

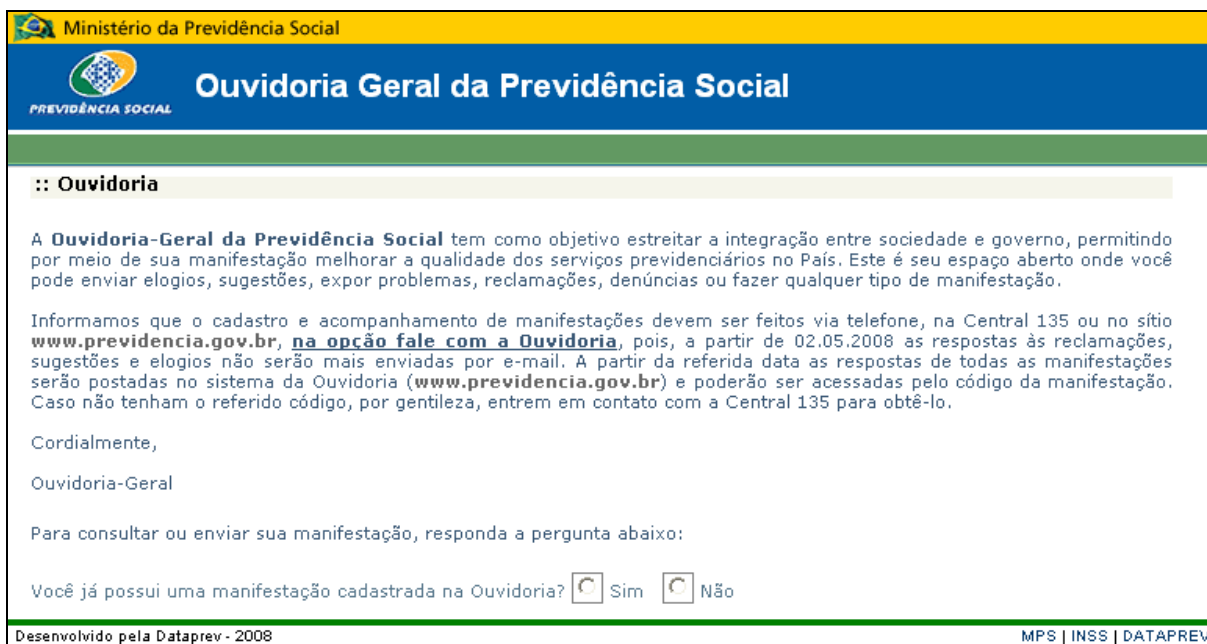
- [Ouvidor-Geral](#)
- [Quem é quem na OUGPS](#)
- [Competências da OUGPS](#)
- [Carta de Serviços ao Cidadão da OUGPS](#)
- [Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social](#)
- [Leis e Normas Relacionadas à OUGPS](#)
- [Perguntas Frequentes](#)

### + Links Relacionados

- [Links úteis](#)

Clique no link **Cadastre sua Manifestação**.  
Pronto, você está na página da Ouvidoria da Previdência Social.

## 2. Página da Ouvidoria-Geral



**Ministério da Previdência Social**

**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 sítio [www.previdencia.gov.br](http://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](http://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.

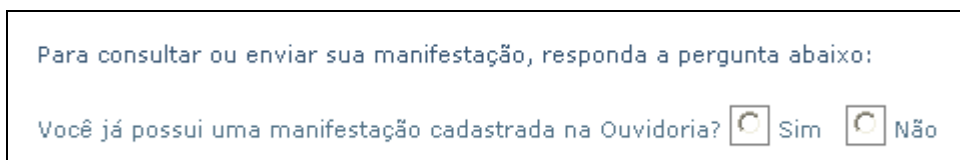
Cordialmente,  
Ouvidoria-Geral

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

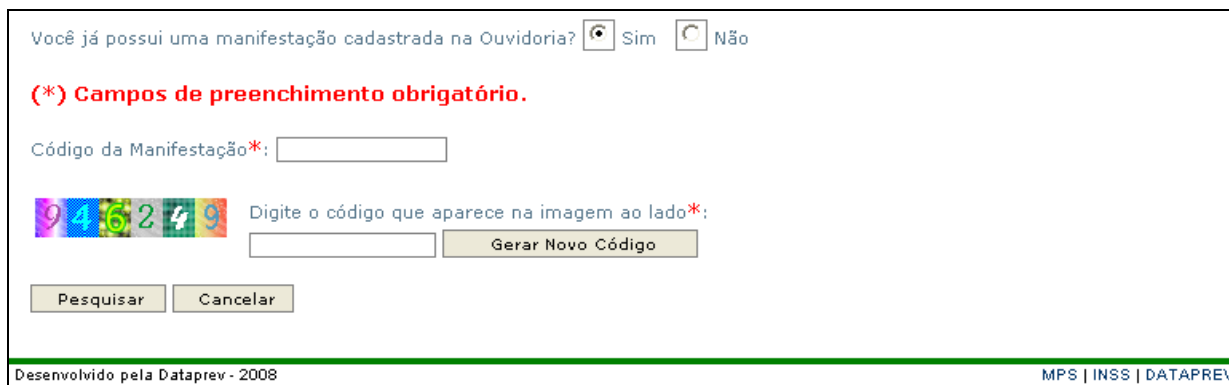
Nesta página, para que continue a consulta ou o cadastramento de uma nova manifestação, terá que ser respondida à pergunta que se encontra ao final da página: **Você já possui uma manifestação na Ouvidoria?**



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**. Será aberto um campo em branco para ser digitado o código da sua manifestação já cadastrada, para a verificação do seu andamento.



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 site [www.previdencia.gov.br](http://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](http://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:

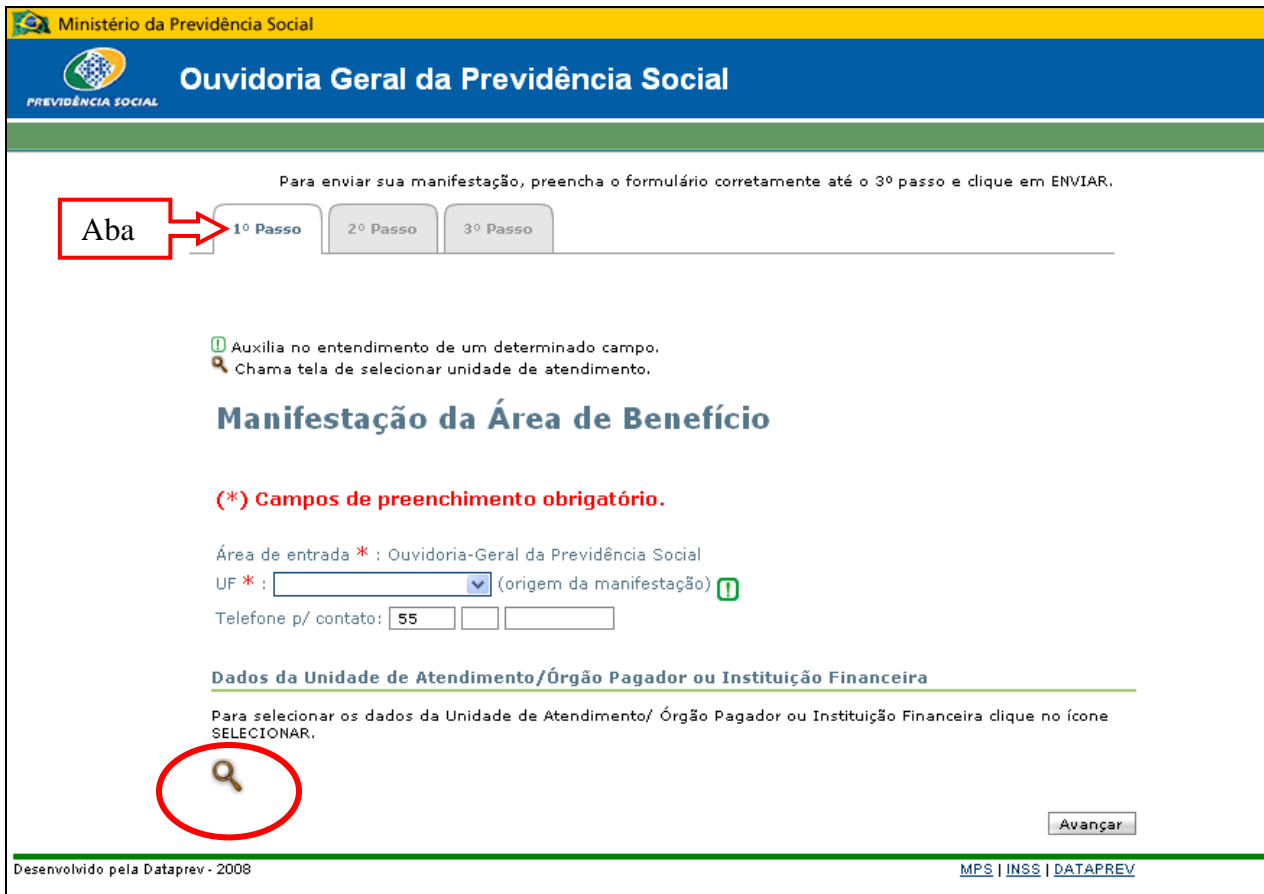
- Arrecadação/Fiscalização
- Atendimento bancário
- Atendimento previdenciário
- Benefício
- Denúncia
- Elogio
- Solicitação Diversa
- Sugestão

---

Desenvolvido pela Dataprev - 2008 MPS | INSS | DATAPREV

### 3. Cadastro de 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**

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


**Aba** → 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

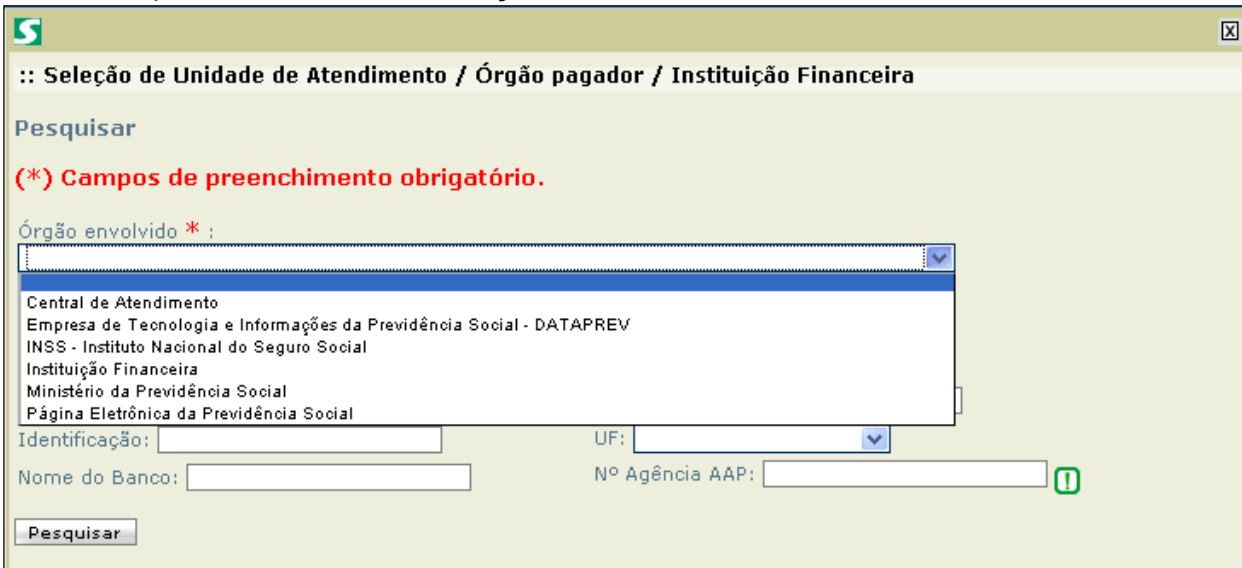
Para selecionar os dados da Unidade de Atendimento/ Órgão Pagador ou Instituição Financeira clique no ícone SELECIONAR.



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:  



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 e selecione **Fax** se deseja receber sua resposta por fax. 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 Ouvidoria-Geral.

 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.

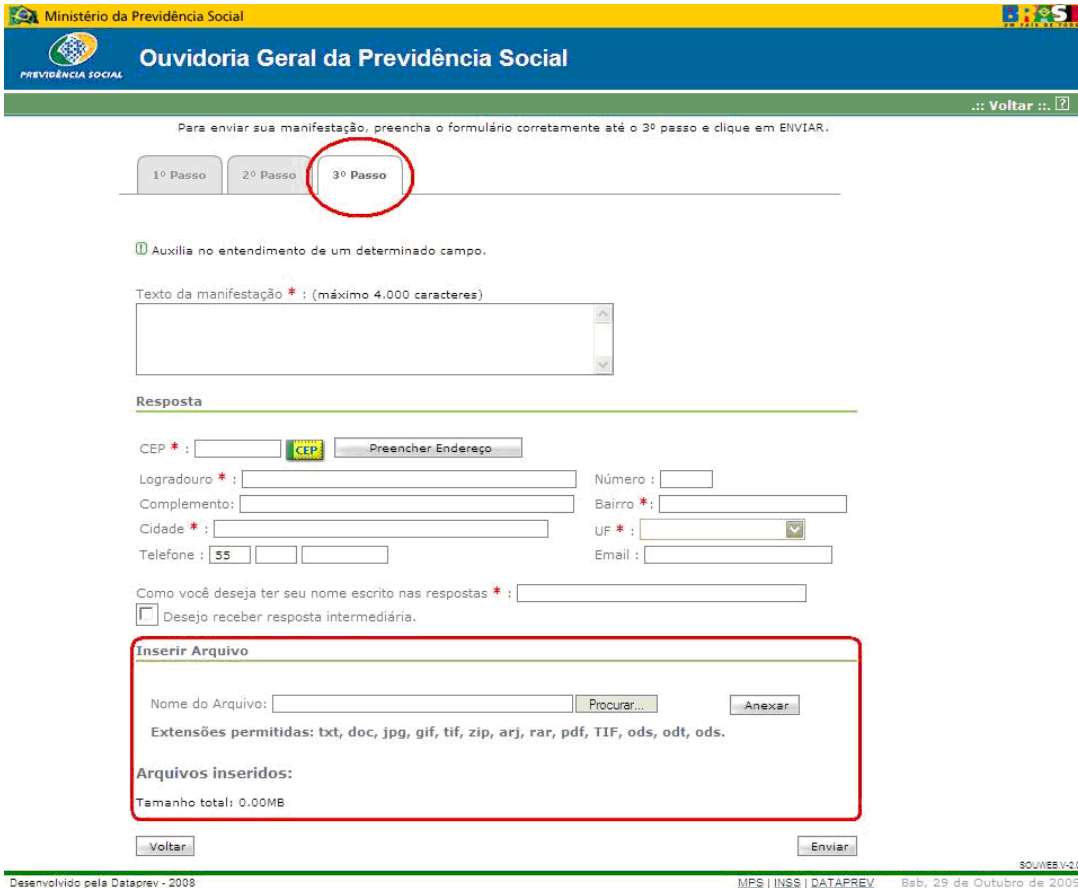
A Previdência Social não envia mensagens de correio eletrônico a seus beneficiários, nem autoriza qualquer instituição a fazê-lo em seu nome. A Previdência Social respeita os seus direitos. Qualquer dúvida entre em contato com a Ouvidoria / Ministério da Previdência Social.

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 :    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:

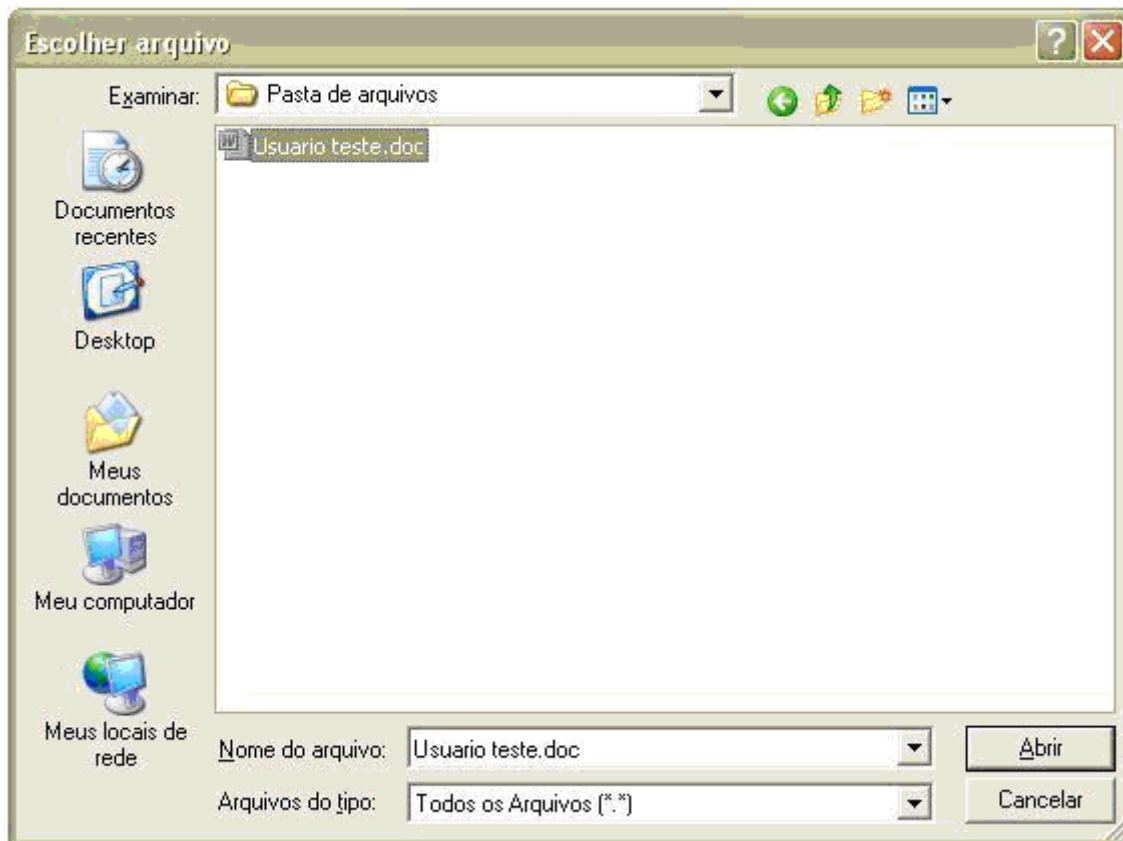
Tamanho total: 0.00MB

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

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:



#### 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:

	Usuário teste.doc Documento do Microsoft Word 20 KB	<b><u>Errado</u></b>
	Usuário teste.doc Documento do Microsoft Word 20 KB	<b><u>Certo</u></b>
	usuário teste 1.JPG 315 x 120 Imagem no formato JPEG	<b><u>Errado</u></b>
	usuario teste 1.JPG 315 x 120 Imagem no formato JPEG	<b><u>Certo</u></b>
	manifestação teste.doc Documento do Microsoft Word 20 KB	<b><u>Errado</u></b>
	manifestacao teste.doc Documento do Microsoft Word 20 KB	<b><u>Certo</u></b>

A tabela abaixo contém os caracteres especiais que não deverão ser utilizados no **nome** do arquivo que será anexado.

	Espaço
&	E comercial
>	Maior que
<	Menor que
ˆ	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