



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Orientação OGE à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ n.º 03/2025 –

Reclassificação dos 'assuntos' no OuvERJ

ORIENTAMOS sobre a possibilidade da reclassificação dos 'assuntos' escolhidos pelo usuário, caso não seja o mais adequado, quando da análise e tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, direcionados aos seus respectivos órgãos e entidades, por intermédio do sistema OuvERJ.

Essa funcionalidade do sistema permite que a seleção dos 'assuntos' seja mais condizente com o relatado pelo manifestante, caso esse seja o entendimento do (a) Ouvidor (a) da Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS ou ‘Ponto Focal’ de Ouvidoria e Transparência, quando da análise e do tratamento das demandas no OuvERJ.

Nesse sentido, esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE vem realizando o acompanhamento quanto a análise e o tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação dos usuários, dirigidos às instituições do Poder Executivo Estadual por meio do sistema OuvERJ. E observa-se que os ‘assuntos’ selecionados pelos usuários não correspondem com o tema relatado nas manifestações de ouvidoria ou solicitações de acesso à informação, em parte das demandas observadas.

Assim, a ação de reclassificar os 'assuntos' escolhidos pelo usuário em suas manifestações no OuvERJ visa alcançar o melhor acolhimento das demandas do cidadão, bem como possibilitar ao órgão/entidade maior fidedignidade dos 'assuntos' procurados pelos usuários ao gerar dados estatísticos, de modo a influenciar positivamente no processo decisório da administração pública, em prol da melhoria dos serviços ofertados à sociedade.

As instruções quanto ao procedimento de reclassificação dos 'assuntos' no OuvERJ estão disponíveis no **‘Manual do Usuário OuvERJ’**, item **‘1.4.2.8 Tramitar a Manifestação’**, página 28 e 29.