



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Orientação OGE à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ n.º04/2025 –

Reclassificação do tipo de manifestação de ouvidoria no OuvERJ

ORIENTAMOS sobre a possibilidade da reclassificação do ‘tipo’ de manifestação (denúncia, reclamação, elogio, solicitação e sugestão) selecionado pelo usuário, caso não seja a opção mais adequada, quando da análise e tratamento das manifestações de ouvidoria, direcionadas pelo cidadão aos seus respectivos órgãos e entidades, por intermédio do sistema OuvERJ.

Essa funcionalidade do sistema OuvERJ possibilita que o ‘tipo’ de manifestação escolhido 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, dirigidos pelos usuários às instituições do Poder Executivo Estadual por meio do sistema OuvERJ. E observa-se que o tipo de manifestação selecionado pelos usuários não correspondem com o tema relatado nas manifestações de ouvidoria, em uma mínima parte das demandas observadas.

Assim, embora tenha sido poucas as situações observadas, cabe evidenciar e lembrar que a ação de reclassificar o tipo de manifestação optada pelo usuário em suas manifestações no OuvERJ visa alcançar o melhor acolhimento das demandas do cidadão, bem como possibilitar ao órgão/entidade maior fidedignidade das informações ao gerar dados estatísticos através do sistema, 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 do tipo de manifestações de ouvidoria no OuvERJ estão disponíveis no **‘Manual do Usuário OuvERJ’**, item **‘1.4.2.8 Tramitar a Manifestação’**, páginas 28 e 29.