



Relatório Anual de Gestão

OUVIDORIA UOS Fundação Santa Cabrini

Anual/2025



Clécio da Silva de Sousa

Presidente

João Batista Macedo da Silva

Vice-presidente

Fernanda Villaça Guedes Santos

Ouvidora



Sumário

Introdução.....	4
1 – Manifestações de Ouvidoria.....	5
1.1 – Distribuição por Mês.....	5
1.2 – Distribuição por Canal de Entrada.....	6
1.3 – Distribuição por Natureza.....	6
1.4 – Distribuição por Assunto.....	7
2 – Pedidos de Acesso à Informação.....	8
2.1 – Situação dos Pedidos de Acesso à Informação.....	8
3 – Transparência Ativa - Seção Transparência.....	8
3.1 – Ações Realizadas.....	9
Considerações Finais.....	9

Introdução

O acesso à informação é um direito constitucional, regulamentado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, no âmbito estadual, pelo Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, que pode ser exercido por qualquer pessoa (física ou jurídica).

O Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, institui o Sistema OuveRJ como o canal oficial para registro das manifestações de Ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões) e dos pedidos de acesso à informação, substituindo e descontinuando o sistema anterior (e-SIC).

Apresentamos o quantitativo das manifestações e pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados, pela Ouvidoria da Fundação Santa Cabrini (Secretaria de Administração Penitenciária), nos meses de julho a dezembro de 2025, bem como discorre sobre as ações realizadas pela unidade frente o monitoramento e aprimoramento do órgão no período.

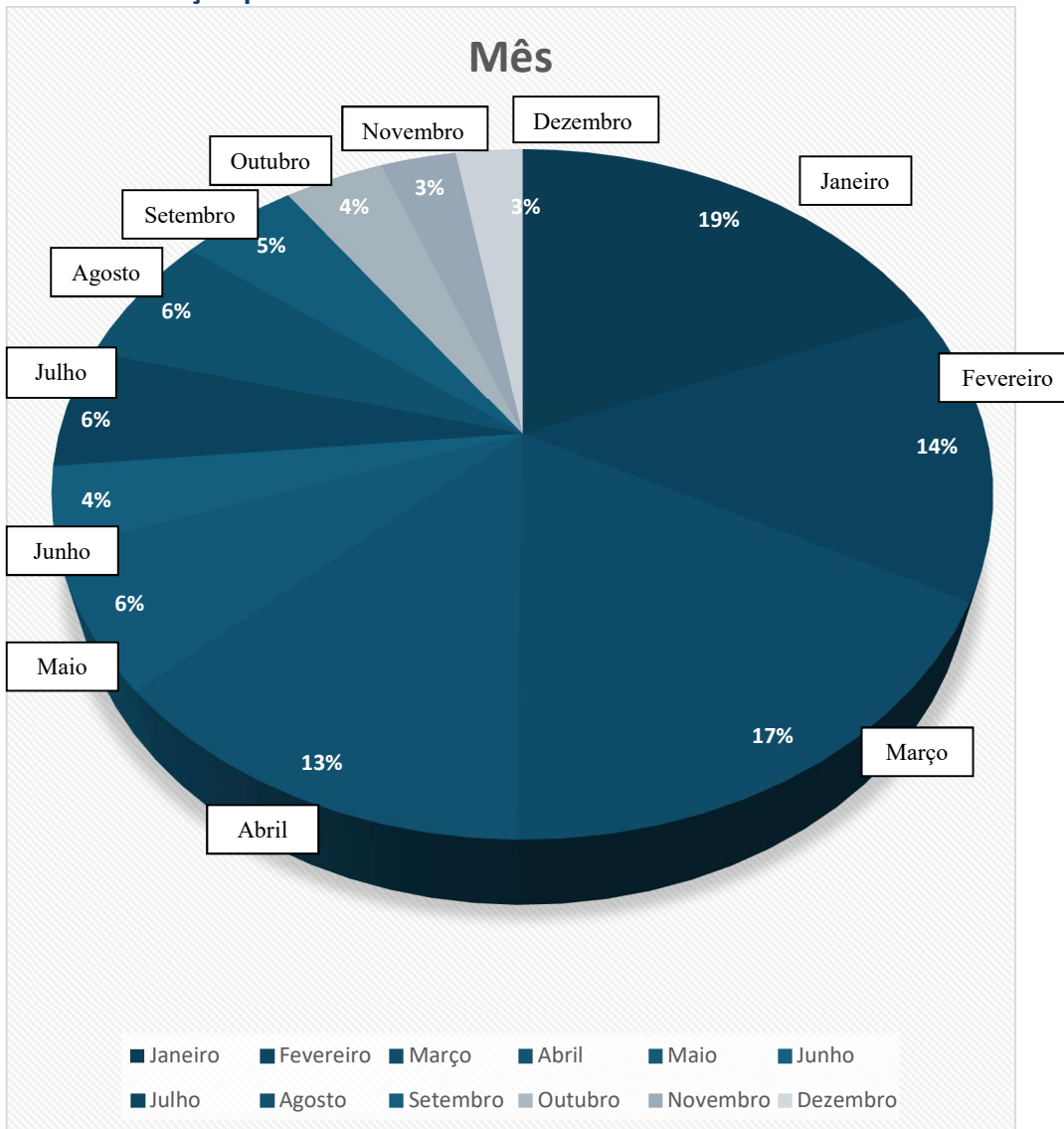
A publicação deste relatório também visa apoiar a gestão na melhoria dos processos de trabalho das áreas, conferir transparência às atividades da Ouvidoria e auxiliar os cidadãos no exercício do controle, por meio da participação social.

1 – Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de Ouvidoria são regulamentadas pela Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – que foi regulamentada no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.622/2019.

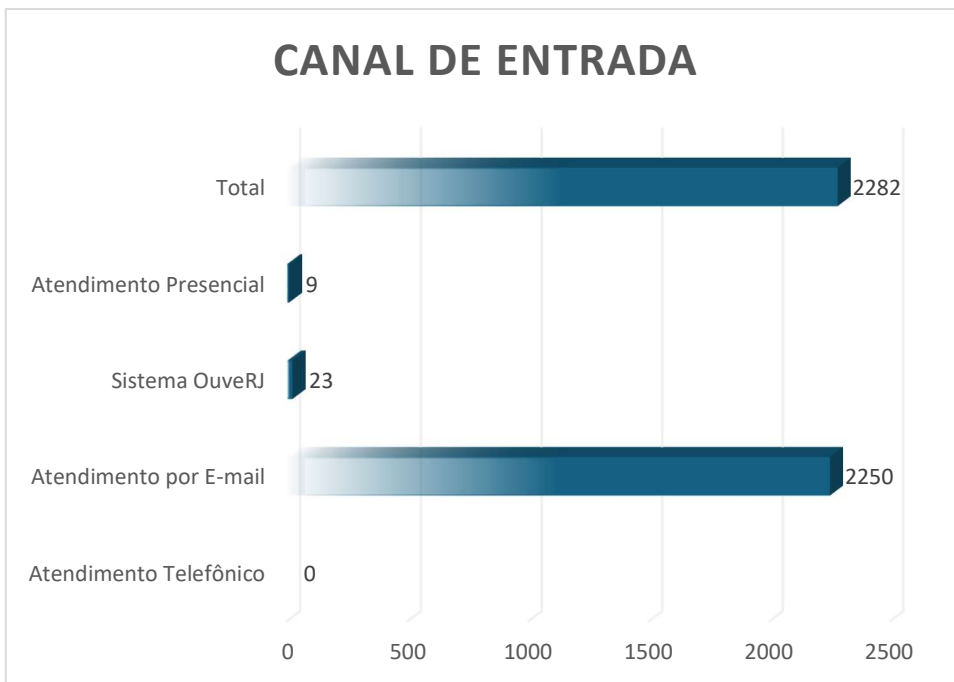
No ano de 2025, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 2.282 (duas mil e duzentas e oitenta e duas) manifestações de ouvidoria, sobre as quais foram realizadas análises por mês, por canais de entrada, por natureza e por assuntos, que serão apresentadas na sequência.

1.1 – Distribuição por Mês

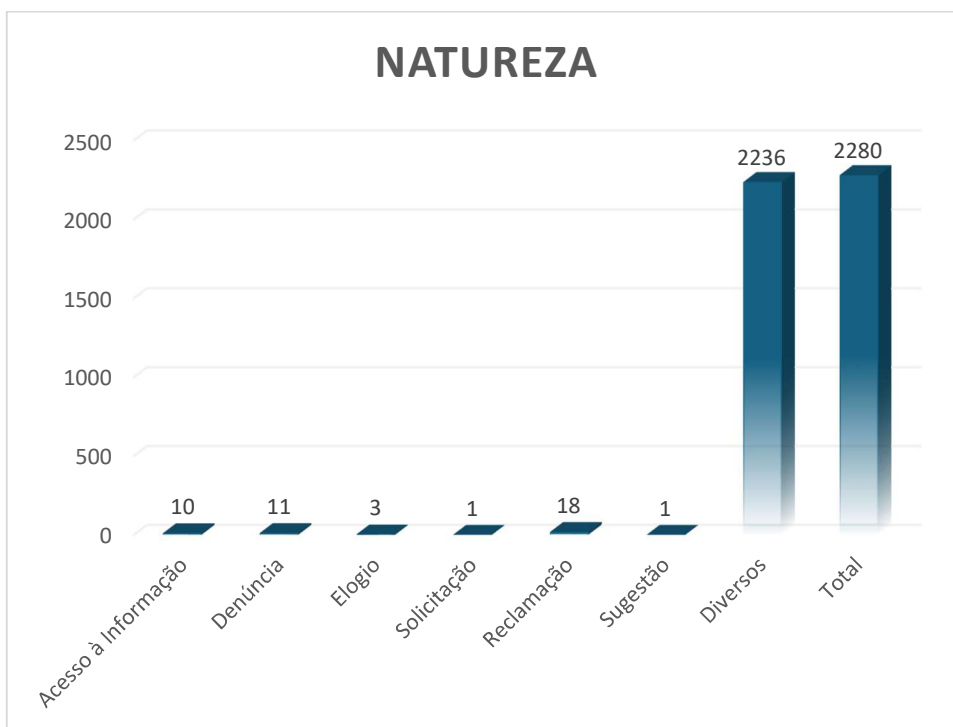


Total	2.282
--------------	--------------

1.2 – Distribuição por Canal de Entrada

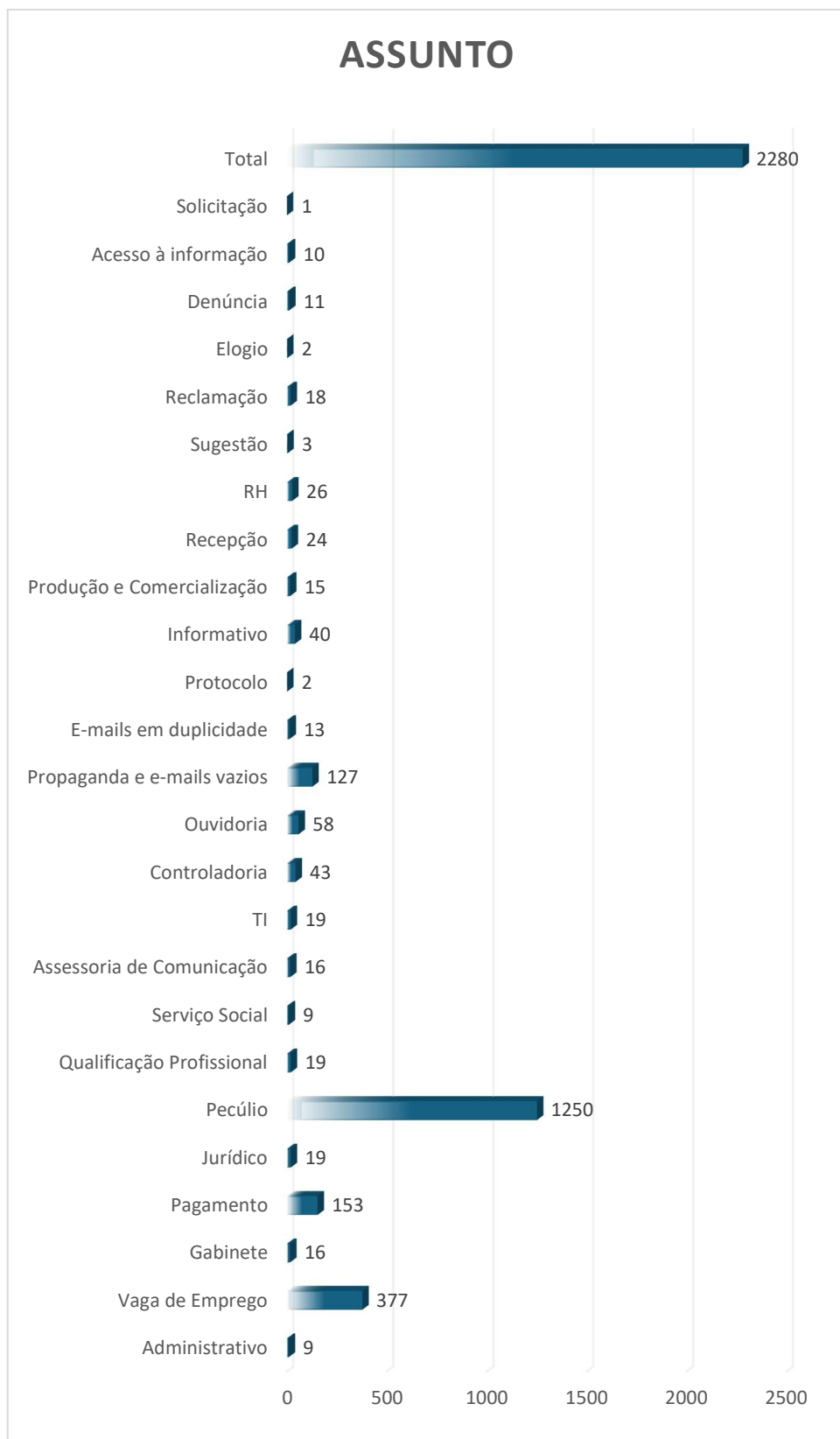


1.3 – Distribuição por Natureza





1.4 – Distribuição por Assunto



2 – Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação seguem as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI regulamenta o direito fundamental de acesso à informação, previsto na Constituição Federal e, no Estado do Rio de Janeiro, é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018.

Por meio dos pedidos de acesso à informação, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode requerer informações que sejam de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades. Essa disponibilização de informações públicas, em atendimento a demandas específicas apresentadas como pedidos de informação, é denominada Transparência Passiva.

2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o ano de 2025 a Ouvidoria da FSC recebeu um total de 10 (dez) pedidos de acesso à informação, cuja situação, está demonstrada na tabela a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Ano de 2025		
Situação	Quantitativo	Percentual
Acesso concedido	6	60%
Acesso negado	0	0%
Acesso parcialmente concedido	1	10%
Informação inexistente	0	0%
Não se trata de pedido de informação	0	0%
Órgão não é competente pela informação	0	0%
Pergunta duplicada	3	30%
TOTAL	10	

3. Transparência Ativa - Seção Transparência

O Decreto nº 46.475/2018, que regulamentada a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, estabelece um rol mínimo de informações, de interesse coletivo ou geral, a ser divulgado pelos órgãos públicos estaduais de forma espontânea e proativa, independente de solicitações (Transparência Ativa).

Nos termos do normativo estadual, tais informações devem ser disponibilizadas nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades em uma seção específica, denominada TRANSPARÊNCIA, divulgando minimamente:

- Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

- Registros das despesas;
- Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
- Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

3.1. Ações Realizadas

Durante o Ano de 2025, com intuito de garantir o acesso dos cidadãos às informações de interesse coletivo ou geral, contribuindo para a Transparência Ativa do órgão, bem como cumprir com as obrigações previstas na legislação aplicável, a Ouvidoria realizou o monitoramento em nosso sítio eletrônico, da seção Transparência e Ouvidoria, verificando, incluindo e atualizando os conteúdos e links disponibilizados, intermediando as solicitações de correções e atualizações junto às áreas técnicas pertinentes.

Nesse contexto, destaca-se também a atualização da seção Ouvidoria no sítio eletrônico desta Fundação e inserções dos relatórios de gestão trimestrais e semestrais, a contar de 01/01/2025 a 31/12/2025.

Vale ressaltar também, que a titular deste setor de Ouvidoria foi designada como ponto focal das demandas acerca dos Dados Abertos. Com isso, efetuamos, constantemente, as atualizações dos itens da pasta “Dados Abertos” da seção Transparência, em nosso sítio eletrônico, no Portal de Dados Abertos, conforme alterações promovidas por meio do Decreto Estadual nº 49.097/2024 e estivemos presentes nos treinamentos de capacitação referente as tratativas sobre os Dados Abertos, organizado pela Secretaria de Transformação Digital, Controladoria Geral e Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, no Workshop “Recebimento e tratamento de denúncias”, onde foi abordado o tema sobre Denúncia na Administração Pública, Tratamento e Procedimentos Apuratórios, assim como a troca de experiências e a interação entre os presentes (tal evento foi organizado pela Escola Superior de Controle Interno - Controladoria Geral do Estado (CGE)) e, por fim, no XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, onde foi abordado o tema sobre Denúncia na Administração Pública, Procedimentos Apuratórios e Boas Práticas nas UOS, objetivando a disseminação das práticas dos setores de Ouvidoria.

Em tempo, também informo que devido a alteração da gestão deste setor de Ouvidoria realizada em janeiro de 2025, solicitamos duas reuniões (18/03/2025 e 24/04/2025) com a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, para entender melhor o funcionamento de uma Unidade Setorial de Ouvidoria.

Por fim, este setor de Ouvidoria sofreu alterações acerca do quadro efetivo. Tivemos a saída da colaboradora Maria Clara Pinho, por motivos pessoais, e a entrada da nova colaboradora Ana Cristina Machado, para somar junto a esta Fundação.

Considerações Finais

O presente relatório apresentou os dados referente ao Ano de 2025, nos quais observa-se a quantidade de manifestações de ouvidoria, o número de pedidos de acesso à informação e as ações realizadas pela Ouvidoria no Ano de 2025, em prol da atualização contínua da seção Ouvidoria no sítio eletrônico do

órgão, o monitoramento da seção Transparência, as inserções das tratativas sobre os Dados Abertos, bem como as demais ações e alterações da Ouvidoria neste período.

Com a publicação deste documento, a equipe de Ouvidoria reforça seu compromisso institucional de intermediar o diálogo entre a FSC e o cidadão, bem como subsidiar a alta gestão na melhoria dos serviços públicos prestados por este órgão. Para isso, dedica-se constantemente em aperfeiçoar seus procedimentos internos, visando aprimorar suas atividades e atendimento em prol do fortalecimento do exercício da cidadania, da participação social e do controle social.