



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

APRESENTAÇÃO OUVIDORIA/SEJUS

EQUIPE: Débora Rebêlo
Maria Cristina Costa
Paula Amanda Girão



MISSÃO DA OUVIDORIA

Atuar de forma independente, **mediadora**, acolhedora, em busca de soluções estratégicas, orientando a **GESTÃO** na promoção da **melhoria** contínua dos serviços ofertados aos cidadãos.



BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Apoio da Gestão Superior para que a Ouvidoria seja um serviço à disposição do público – usuário, contando com uma equipe treinada para representar os interesses dos cidadãos;
- ✓ Encaminhamento constante de relatórios sigilosos à gestão (a partir de nossas experiências diárias) em prol do fortalecimento dos serviços ofertados pelo órgão;



- ✓ Organização de reuniões periódicas com os familiares de internos e diversos profissionais da que atuam na Secretaria da Justiça e Cidadania, como por exemplo, membros da Coordenadoria do Sistema Prisional, Assistentes Sociais, Psicólogos e Advogados para que juntos possamos traçar novos caminhos em benefícios dos encarcerados;
- ✓ Atuação da equipe da ouvidoria como mediadora de conflitos;



✓ Divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria para o público externo e interno, através de visitas periódicas nas Unidades Penitenciárias e demais setores da Secretaria da Justiça e Cidadania.



ANEXOS



QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE CRISTINA COSTA



Certifico que

MARIA CRISTINA FERREIRA DA COSTA

participou da Reunião Geral de Ouvidorias 2016, realizada em 16 e 17 de março de 2016, no auditório do Banco Central do Brasil, em Brasília-DF.

Brasília, 17 de março de 2016.

Gilberto Walter Junqueira
Gilberto Walter Junqueira
Ouvidor-Geral da União



QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DÉBORA REBÊLO



Secretaria da Justiça e Cidadania



QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE PAULA AMANDA GIRÃO



Ouvidoria em ação



Secretaria da Justiça e Cidadania



“Todas as pessoas têm um desejo inato de serem ouvidas e compreendidas, ajudar alguém nem sempre envolve fazer sugestões ou elogios, mas também estar presente quando precisam de você.”

**Obrigada !
Equipe da Ouvidoria.**

