



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

**Avaliação de Serviço:
Cadastro de Visitante**

Setembro/2022

GOVERNADORA
Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Zélia Cavalcante Oliveira

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassy Modesto da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

MISSÃO INSTITUCIONAL

Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
Luís Mauro Albuquerque Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
Rafael de Jesus Beserra

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Álvaro Cardoso Maciel

COORDENADORA DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA
DÉBORA REBÊLO

ASSESSORA DE GESTÃO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
PAULA AMANDA GIRÃO

ELABORAÇÃO E REVISÃO DO RELATÓRIO

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS
Analista de Políticas Públicas – IPECE

JOSÉ BENEVIDES LOBO NETO
Auditor de Controle Interno – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL
Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CGE

LARISSA MARIA FERREIRA MOREIRA
Coordenadora de Ouvidoria – CGE

RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DA PESQUISA

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Francisca Soares da Silva
Maria Vanderline Freitas Almeida
Marcilene de Abreu Freitas

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Antônia Zeneide Nascimento Araújo

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
1. Introdução.....	11
2. Seleção do serviço avaliado.....	12
3. Construção da Avaliação	12
4. Definição do Plano Amostral.....	15
4.1 Público Alvo	15
4.2 Aspectos Metodológicos Gerais	16
4.3 Cálculo da Amostra	17
5. Aplicação da Pesquisa.....	18
6. Resultados e Discussões	19
6.1 Perfil do Visitante	19
6.2 Avaliação do Cadastro do Visitante.....	21
6.3 Sugestões para melhoria do cadastro de visitante	23
7. Considerações Finais.....	26
8. Referências Bibliográficas	28
9. Anexo I	29

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realizou projeto de mentoria com o objetivo de construir juntamente com a Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) o processo de avaliação de serviços, com base na Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Neste caso após conclusão da primeira etapa do trabalho foi escolhido o serviço de cadastro de visitante.

Após a definição do serviço avaliado, a CGE, em conjunto com a SAP elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 9.802 beneficiários dessa política em 2020 e 2021. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 264 pessoas (183 da região metropolitana de Fortaleza e 81 do interior), o que garantiria um nível de confiança de 90% aos resultados gerados.

Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico mediante Central de Atendimento da Ouvidoria em Canindé. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 01 de julho e 20 de julho de 2022, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos.

Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do Visitante; 2) Avaliação do Cadastro de Visitante e 3) Sugestões para melhoria do Cadastro de Visitantes. A seguir serão apresentados os principais resultados.

Perfil do Visitante:

Detalhou-se o perfil do visitante quanto à identificação de gênero, idade, escolaridade, local de moradia, parentesco e deficiência do visitante. Verificou-se que 79,5% são do sexo feminino, enquanto 20,5% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tinha, em 2020 e 2021, idade entre 25 e 44 anos, com um percentual próximo a 51,9%.

Identificação de gênero dos visitantes segundo área geográfica – 2020 e 2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	146	79,8	64	79	210	79,5
Masculino	37	20,2	17	21	54	20,5
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Distribuição dos visitantes segundo idade que possuíam em 2022 por área geográfica – 2020 e 2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Até 18 anos	0	0,0	2	2,5	2	0,8
19 a 24 anos	29	15,8	9	11,1	38	14,4
25 a 34 anos	54	29,5	16	19,8	70	26,5
35 a 44 anos	39	21,3	28	34,6	67	25,4
45 a 54 anos	31	16,9	14	17,3	45	17,0
55 a 59 anos	12	6,6	6	7,4	18	6,8
60 anos ou mais	13	7,1	6	7,4	19	7,2
Prefiro não dizer	5	2,7	0	0,0	5	1,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Constatou-se também que 42% dos visitantes concluíram o ensino médio em 2020 e 2021, sendo os demais 26,7% dos visitantes com ensino fundamental incompleto.

Escolaridade dos visitantes no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020 e 2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Ensino fundamental incompleto	52	28,4	21	25,9	76	26,7
Ensino fundamental completo	19	10,4	7	8,6	26	9,8
Ensino médio incompleto	12	6,6	10	12,3	22	8,3
Ensino médio completo	76	41,5	35	43,2	111	42,0
Ensino superior incompleto	8	4,4	3	3,7	11	4,2
Ensino superior completo	11	6,0	3	3,7	14	5,3
Pós graduação	2	1,1	0	0,0	2	0,8
Não freqüentou escola	3	1,6	2	2,5	5	1,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à localidade a maior parte dos visitantes (69,3%) reside na Região Metropolitana de Fortaleza, e 30,7% reside no interior do Estado. Já em relação ao parentesco observa-se que a maioria dos entrevistados é de irmão e mãe de pessoas em privação de liberdade com 34,7% e 26,9% respectivamente.

Local de moradia do beneficiário segundo sexo - 2021

Opção	Feminino		Masculino		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Interior	64	30,48	17	31,48	81	30,68
RMF	146	69,52	37	68,52	183	69,32
Total	210	100,0	54	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Parentesco dos visitantes no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020 e 2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Irmão	67	35,8%	26	32,1%	93	34,7%
Mãe	48	25,7%	24	29,6%	72	26,9%
Esposa ou Companheira	31	16,6%	18	22,2%	49	18,3%
Filhos (as)	14	7,5%	5	6,2%	19	7,1%
Pai	12	6,4%	5	6,2%	17	6,3%
Avô e Avó	3	1,6%	1	1,2%	4	1,5%
Outros	12	6,4%	2	2,5%	14	5,2%
Total	187	100,0%	81	100%	268	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Destacou-se também que 13 (treze) pessoas informaram que possuem deficiência auditiva, visual e física, com o percentual de 15,38% de pessoas com deficiência auditiva, 23,07% de pessoas com deficiência visual e 15,38% de pessoas com deficiência física.

Deficiência do visitante no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	174	95,1	77	95,1	251	95,1
Sim	09	4,9	04	4,9	13	4,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Avaliação do Cadastro de Visitante

Em relação às informações necessárias para realização do cadastro de visitante 40,5% dos entrevistados tomou conhecimento da documentação necessária para o cadastro de visitantes por meio de parentes, amigos ou conhecidos. Já 20,5% dos entrevistados tomaram conhecimento no Vapt -Vupt, e 11,4% tomaram conhecimento da documentação através do site da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP.

Em relação à avaliação do atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes – NUCAV registrou-se que 89,4% dos entrevistados ficaram satisfeitos/muito satisfeito. Já em relação ao tempo de atendimento para realização do cadastro no NUCAV 80,7% avaliaram como satisfeitos/muito satisfeito.

Analisando o agendamento da visita ao preso pelo *site* da SAP 61% dos entrevistados avaliaram como satisfeitos/muito satisfeitos. Em contrapartida, registrou-se uma taxa de 16,7% de visitantes que relataram ter ficado insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o processo de agendamento.

O nível de satisfação geral com o serviço de cadastro de visitante foi de **79,9%** de aprovação e somente **8,0%** de insatisfação.

Avaliação do grau de satisfação geral com o cadastro de visitante 2022, segundo área geográfica – 2020 e 2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	6	3,3	5	6,2	11	4,2
Insatisfeito	5	2,7	5	6,2	10	3,8
Regular	28	15,3	4	4,9	32	12,1
Satisfeito	40	21,9	24	29,6	64	24,2
Muito satisfeito	104	56,8	43	53,1	147	55,7
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Sugestões para melhoria no serviço

Destacou-se que foram relatadas um quantitativo de 105 sugestões pelos visitantes cadastrados. As sugestões foram organizadas em sete categorias. Verificou-se que 36,2% das propostas relatadas referiram-se à necessidade de melhorar o sistema, o atendimento, bem como de conferir maior agilidade no momento do cadastro.

Grupos de sugestões feitas pelos visitantes cadastrados – 2020 e 2021

Grupo de sugestões	Frequência	%
Sistema	38	36,2%
Atendimento e agilidade	38	36,2%
Visitantes	9	8,6%
Comunicações	7	6,7%
Documentação	7	6,7%
Carteira	3	2,9%
Outras sugestões	3	2,9%
Total	105	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Além disso, também foi perguntado aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever o serviço de cadastro de visitante. A partir das respostas foi criada a nuvem de palavras apresentada a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos jovens



Conclusão:

- Constatou-se que 79,5% são do sexo feminino, enquanto 20,5% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se

que a maior parcela dos entrevistados tinha em 2020/2021 idade entre 25 a 44 anos, com um percentual próximo a 51,9%.

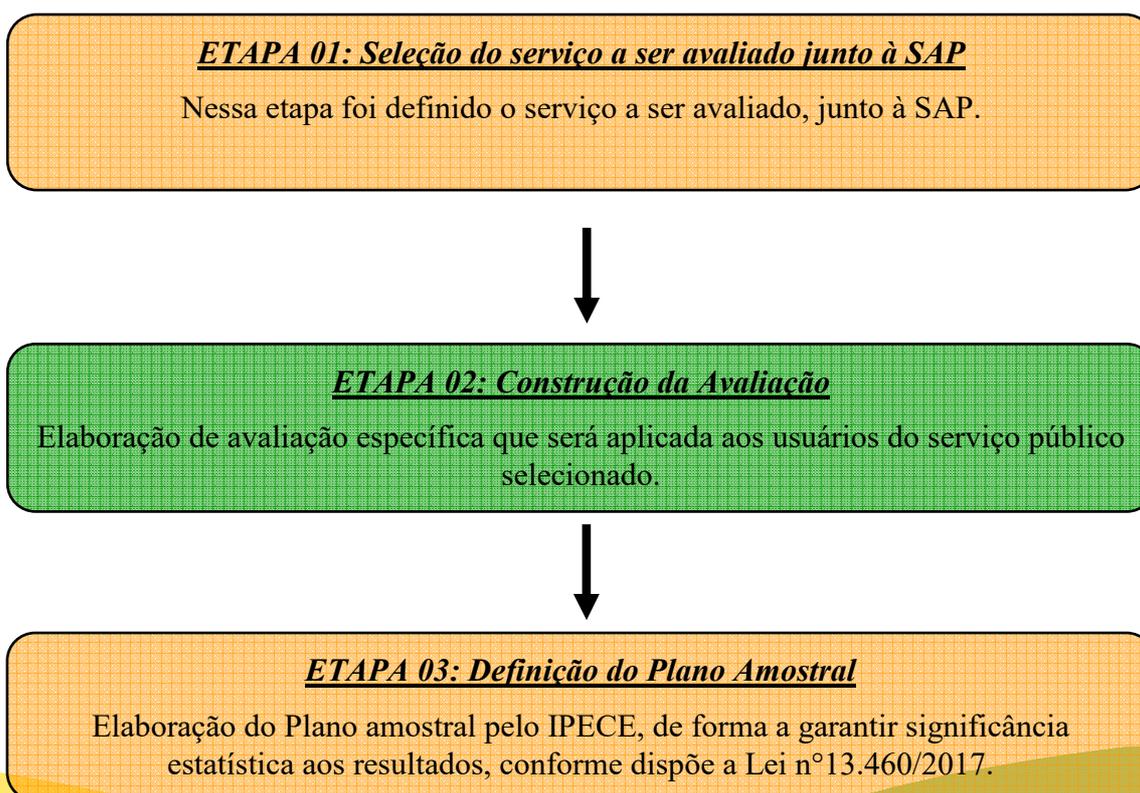
- Em relação às informações necessárias para realização do cadastro de visitante 40,5% dos entrevistados tomou conhecimento por meio de parentes, amigos ou conhecidos. Já a satisfação com o atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes – NUCAV registrou-se que 89,4% dos entrevistados ficaram satisfeitos/muito satisfeito. No tocante ao tempo de atendimento para realização do cadastro no NUCAV 80,7% avaliaram como satisfeitos/muito satisfeito.
- Analisando o agendamento da visita pelo *site* da SAP 61% dos entrevistados avaliaram como satisfeitos/muito satisfeitos.
- O nível de satisfação geral com o serviço de cadastro de visitante foi de **79,9%** de aprovação e somente **8,0%** de insatisfação.
- Dentre as 105 sugestões apresentadas pelos visitantes, destacaram-se propostas de melhoria no Sistema (36,2%) e de atendimento e agilidade (36,2%).

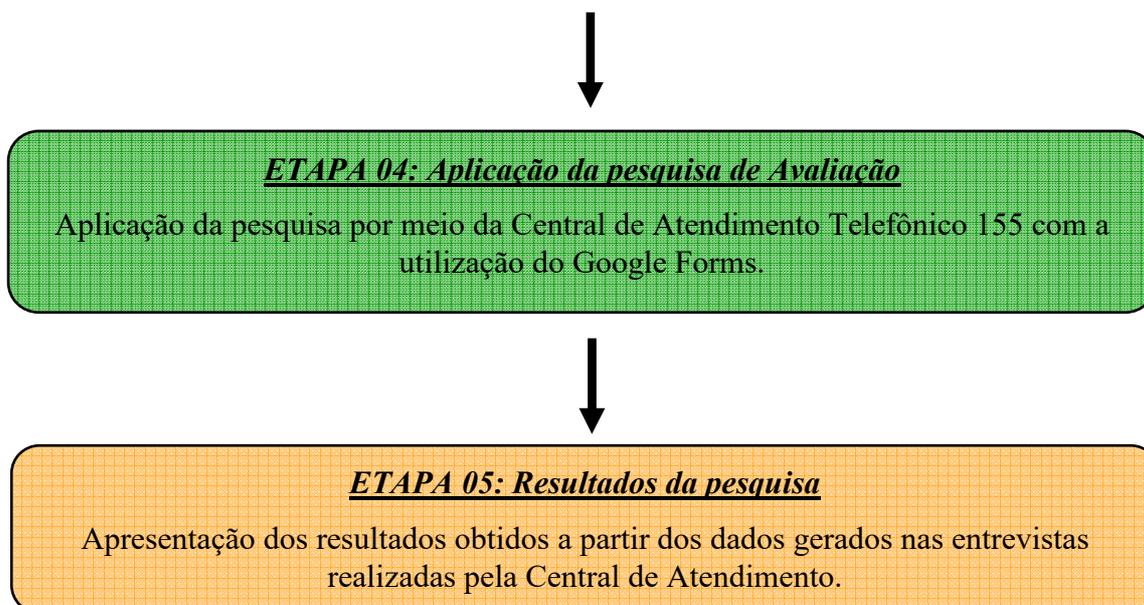
1. Introdução

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A realização dessa avaliação deve ser feita por cada órgão/entidade, contemplando os seguintes aspectos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados, realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio do cadastro de visitantes, em parceria com a Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE).

Vale ressaltar que a avaliação deve ser periódica, sendo indicativo para que a gestão atue na melhoria do processo para execução do serviço. A seguir serão apresentadas as cinco etapas de desenvolvimento desse trabalho:





2. Seleção do serviço avaliado

Nesta etapa, de escolha do serviço que seria avaliado, a SAP definiu que os serviços de competência do órgão que passaria pela avaliação seriam referentes ao cadastro de visitantes. Dessa forma, os técnicos da Secretaria queriam buscar, junto ao seu público, sugestões de melhoria e aperfeiçoamento do serviço, pois se trata de um serviço de suma importância para os familiares das pessoas privadas de liberdade.

3. Construção da Avaliação

Após a escolha pela avaliação dos serviços do cadastro de visitante, os técnicos da CGE, em conjunto com a SAP e o IPECE, realizaram a construção dos questionários que seriam aplicados aos usuários do serviço público em questão. O questionário apresentado a seguir consta de 13 perguntas, com questões de múltipla escolha e subjetiva.

Questionário Aplicado

Q1 – Qual a sua identificação de gênero?

Feminino Masculino Prefiro não Informar Outros

Q2 – Qual a sua idade?

- até 18 anos
- 19 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 59 anos
- 60 ou mais
- prefiro não dizer

Q3 – Qual a sua escolaridade?

- Não freqüentou a escola
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós- graduação

Q4 – Onde você reside?

- Fortaleza
- Região Metropolitana
- Outros: _____

Q5 – Qual o seu parentesco com o preso?

- Pai
 - Mãe
 - Irmão(ã)
 - Esposa ou companheira
- 

- Filho(a)
- Avó
- Avô
- Outro: _____

Q6 – Você possui alguma deficiência?

- SIM (siga para Q6.1)
- NÃO (pule para a Q7)

Q6.1 – Qual seria a deficiência?

Q.7 – Como você obteve as informações necessárias (documentação necessária, local e horário de atendimento) para realização do cadastro de visitante?

- Site da SPS (no momento do agendamento)
- Site da SAP
- Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV)
- Carta de Serviços
- Por meio de parentes, amigos ou conhecidos.
- Outros: _____

Para as perguntas a seguir dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 indica muito insatisfeito e 5 indica muito satisfeito.

Q.8 – Como você avalia o atendente do núcleo de cadastro de visitantes (NUCAV) para realização do cadastro?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q.9 – Como você avalia o tempo de atendimento do núcleo de cadastro de visitantes (NUCAV) para realização do cadastro?

- 1 – Muito Insatisfeito
 - 2 – Insatisfeito
- 

- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q.10 – Como você avalia o site da SAP (<http://visita.sap.ce.gov.br/visita/>) para o agendamento de visita ao preso?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q.11 – De uma forma geral como você avalia o serviço de cadastro visitante?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q12 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço do cadastro de visitantes:

Q13 - Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de cadastro de visitantes?

4. Definição do Plano Amostral

4.1 Público Alvo

A população alvo da pesquisa de satisfação referente ao Cadastro de Visitante foi composta pelo quantitativo 9.802 beneficiários dessa política em 2020 e 2021. Ressalta-se que o cadastro foi fornecido pela Secretaria da Administração Penitenciária possuindo

informações relativas ao nome dos visitantes, telefone, grau de parentesco, idade do visitante, grau de escolaridade do visitante e município que o visitante reside.

4.2 Aspectos Metodológicos Gerais

Para a realização da pesquisa de satisfação, na visão dos beneficiários do Sistema de Cadastro de Visitantes, utilizou-se o método *survey*. Segundo Freitas et al. (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Fink (1995) cita que o principal objetivo do método *survey* é produzir descrições quantitativas de uma população fazendo uso de um instrumento predefinido. Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões de múltipla escolha e subjetiva. Destaca-se que o questionário utilizado nessa pesquisa foi elaborado conjuntamente por técnicos da CGE, SAP e IPECE.

Menciona-se que a aplicação de questionários em pesquisas pode ser feita de diferentes formas, como por exemplo, por meio de entrevistas domiciliares, telefônicas, ou ainda por autopreenchimento pessoal, eletrônico ou postal. Neste contexto, a aplicação dos questionários foi realizada através do uso de telefone pela Central de Atendimento 155, gerando-se a base de dados.

A base de dados, após a realização da pesquisa, foi inserida no software estatístico com licença do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), visando à análise estatística dos dados por meio da geração de tabelas e gráficos.

Salienta-se que o método *survey* permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Estas últimas são utilizadas na maioria dos casos por serem mais exequíveis frente às restrições temporais e orçamentárias.

Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade dos dados, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados. Neste contexto, explana-se a seguir sobre o plano amostral da pesquisa de satisfação referente ao cadastro de visitantes.

4.3 Cálculo da Amostra

Segundo Bolfarine e Bussab (2005), em pesquisas que se objetiva conhecer características de uma população é muito comum observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter estimativas para as características populacionais de interesse, sendo muito empregada a amostragem aleatória estratificada.

O método de amostragem aleatória estratificada consiste em dividir a população em grupos relativamente homogêneos e mutuamente exclusivos, chamados estratos, e em selecionar amostras aleatórias simples e independentes em cada estrato. Nesse sentido, conforme Cochran (1977), no caso da amostragem estratificada precisa-se considerar alguns aspectos:

- O número total de elementos em cada estrato;
- A variabilidade das observações dentro de cada estrato;
- O custo de obtenção de uma informação dentro de cada estrato.

Ressalta-se que nem sempre é possível utilizar-se das fórmulas de alocação ótima visando reduzir os custos e a variabilidade dentro dos estratos, uma vez que estas dependem dos valores populacionais dos desvios-padrão dos estratos.

Nas situações onde os custos e as variâncias não são disponíveis, recorre-se no cálculo do tamanho da amostra à técnica de Alocação Proporcional, definida segundo a fórmula a seguir:

$$n = \frac{N^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{N^2 \cdot \frac{E^2}{Z^2} + N \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Onde:

N → Representa o número total de beneficiários do serviço de cadastro de visitante (N= 9.802);

$P \rightarrow$ Corresponde à proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com o serviço de cadastro visitante. Utilizou-se o critério de variância máxima, ou seja, $P = 0,5$;

$Z \rightarrow$ Parâmetro da distribuição Normal com 95% de nível de confiança ($Z=1,96$);

$E \rightarrow$ Representa o erro de estimação do parâmetro P , no valor máximo de 5%.

Aplicando-se os parâmetros na mencionada fórmula estatística chegou-se ao quantitativo de **264** pessoas a serem pesquisadas. Em seguida, a amostra foi estratificada proporcionalmente por área geográfica (capital e interior), sendo 183 entrevistas na capital e 81 no interior.

Ressalta-se que a margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população, enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

No tocante à seleção dos visitantes para a realização das entrevistas, recorreu-se ao cadastro fornecido pela SAP, efetivando-se um sorteio por números aleatórios das pessoas com telefone cadastrado.

Salienta-se que foi gerado um cadastro de reserva para cada área geográfica visando que a amostra calculada fosse obtida, uma vez que existiram problemas atinentes a não localização de alguns visitantes inicialmente sorteados para compor a amostra.

5. Aplicação da Pesquisa

A aplicação da pesquisa foi realizada entre os dias 01 de julho e 20 de julho de 2022, com a utilização da central de atendimento telefônico 155, localizada no município de Canindé, recorrendo-se a um questionário eletrônico do *Google Forms*, junto aos usuários (selecionados no plano amostral) que já realizaram o Cadastro de Visitantes, sendo obedecidos todos os requisitos de segurança e a devida manutenção do sigilo dos dados dos participantes.

Destaca-se que os técnicos da Central de Atendimento da Ouvidoria receberam um treinamento antes da realização do trabalho de coleta de dados com o objetivo de se obter

a homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário. Os técnicos também passaram por treinamento relativo ao plano amostral e a utilização da ferramenta de formulário do Google, a qual possibilitou a geração da base de dados em formato de planilha Excel.

6. Resultados e Discussões

Apresentam-se nesta seção os resultados da pesquisa de satisfação na visão dos visitantes cadastrados ofertados pela Secretaria da Administração Penitenciária. A referida seção está organizada em três itens: Perfil do Visitante; Avaliação do Cadastro de Visitante e Sugestões para Melhoria do Cadastro de Visitantes.

6.1 Perfil do Visitante

As Tabelas 1, 2, 3, 4, 5 e 6 exibidas a seguir, detalham o perfil dos visitantes quanto a identificação de gênero, idade, escolaridade, local de moradia, parentesco com preso, e se possui alguma deficiência. Verificou-se que 79,5% são do sexo feminino, enquanto 20,5% se identificaram como do sexo masculino (Tabela 1). Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados em 2020/2021 tinha uma idade entre 25 e 44 anos, com um percentual próximo a 51,9% (Tabela 2).

Constatou-se também que 42% dos visitantes concluíram o ensino médio em 2020 e 2021, sendo os demais 27,7% dos visitantes com ensino fundamental incompleto (Tabela 3). Em relação à localidade a maior parte dos visitantes (69,3%) reside na Região Metropolitana de Fortaleza, e 30,7% reside no interior do Estado (Tabela 4).

Tabela 1: Identificação de gênero dos visitantes segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	146	79,8	64	79	210	79,5
Masculino	37	20,2	17	21	54	20,5
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 2: Distribuição dos visitantes segundo idade que possuíam em 2022 por área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Até 18 anos	0	0,0	2	2,5	2	0,8
19 a 24 anos	29	15,8	9	11,1	38	14,4
25 a 34 anos	54	29,5	16	19,8	70	26,5
35 a 44 anos	39	21,3	28	34,6	67	25,4
45 a 54 anos	31	16,9	14	17,3	45	17,0
55 a 59 anos	12	6,6	6	7,4	18	6,8
60 anos ou mais	13	7,1	6	7,4	19	7,2
Prefiro não dizer	5	2,7	0	0,0	5	1,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 3: Escolaridade dos visitantes no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Ensino fundamental incompleto	52	28,4	21	25,9	76	26,7
Ensino fundamental completo	19	10,4	7	8,6	26	9,8
Ensino médio incompleto	12	6,6	10	12,3	22	8,3
Ensino médio completo	76	41,5	35	43,2	111	42,0
Ensino superior incompleto	8	4,4	3	3,7	11	4,2
Ensino superior completo	11	6,0	3	3,7	14	5,3
Pós graduação	2	1,1	0	0,0	2	0,8
Não frequentou escola	3	1,6	2	2,5	5	1,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 4: Local de moradia do beneficiário segundo sexo - 2021

Opção	Feminino		Masculino		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Interior	64	30,48	17	31,48	81	30,68
RMF	146	69,52	37	68,52	183	69,32
Total	210	100,0	54	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Já em relação ao parentesco (Tabela 5) observa-se que a maioria dos entrevistados é de irmão e mãe de pessoas em privação de liberdade com 34,7% e 26,9% respectivamente.

Tabela 5: Parentesco com o preso no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Irmão	67	35,8%	26	32,1%	93	34,7%
Mãe	48	25,7%	24	29,6%	72	26,9%
Esposa ou Companheira	31	16,6%	18	22,2%	49	18,3%
Filhos (as)	14	7,5%	5	6,2%	19	7,1%
Pai	12	6,4%	5	6,2%	17	6,3%
Avô e Avó	3	1,6%	1	1,2%	4	1,5%
Outros	12	6,4%	2	2,5%	14	5,2%
Total	187	100,0%	81	100%	268	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 6: Deficiência do visitante no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	174	95,1	77	95,1	251	95,1
Não	09	4,9	04	4,9	13	4,9
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Destacou-se também que referente à tabela 6; 13 pessoas informaram possuir deficiências: auditiva, visual e física, com o percentual de 15,38%; 23,07%, e 15,38%, respectivamente.

6.2 Avaliação do Cadastro do Visitante

Rossi e Slongo (1998) citam a importância de se avaliar a satisfação dos clientes/usuários a partir de pesquisas de opinião, almejando, sobretudo, por melhoria da oferta dos serviços prestados, sejam eles públicos ou privados.

Nesse contexto, foram avaliados aspectos relacionados às informações necessárias (documentação necessária, local e horário de atendimento) para realização do cadastro de visitante, bem como avaliação do atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes para realização do cadastro; avaliação do tempo de atendimento no Núcleo de Cadastro de Visitantes para realização do cadastro; avaliação do site da SAP (<http://visita.sap.ce.gov.br/visita/>) para o agendamento de visita ao preso e avaliação geral do cadastro de visitante.

Tabela 7: Informações necessárias para realização do cadastro de visitante no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Por meio de parentes, amigos ou conhecidos	67	36,6%	40	49,4%	107	40,5%
Vapt Vupt	43	23,5%	11	13,6%	54	20,5%
Site da Secretaria da Administração Penitenciária - SAP	18	9,8%	12	14,8%	30	11,4%
Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV)	21	11,5%		0,0%	21	8,0%
Não recorda ou não soube informar com exatidão	9	4,9%	7	8,6%	16	6,1%
Advogada (o)	9	4,9%	6	7,4%	15	5,7%
Outros	16	8,7%	5	6,2%	21	8,0%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A maior parte dos visitantes (40,5%) tomou conhecimento da documentação necessária para o cadastro de visitantes por meio de parentes, amigos ou conhecidos. Já 20,5% dos entrevistados tomou conhecimento no Vapt -Vupt, e 11,4% tomou conhecimento da documentação através do site da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP, segundo dados apresentados na Tabela 7.

Tabela 8: Avaliação do Atendente do NUCAV no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Por meio de parentes, amigos ou conhecidos	67	36,6%	40	49,4%	107	40,5%
Vapt Vupt	43	23,5%	11	13,6%	54	20,5%
Site da Secretaria da Administração Penitenciária - SAP	18	9,8%	12	14,8%	30	11,4%
Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV)	21	11,5%		0,0%	21	8,0%
Não recorda ou não soube informar com exatidão	9	4,9%	7	8,6%	16	6,1%
Advogada (o)	9	4,9%	6	7,4%	15	5,7%
Outros	16	8,7%	5	6,2%	21	8,0%
Total	183	100,0%	81	100,0%	264	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 9: Avaliação do tempo de atendimento no NUCAV no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	6	7,4%	5	2,7%	11	4,2%
Insatisfeito	2	2,5%	7	3,8%	9	3,4%
Regular	10	12,3%	21	11,5%	31	11,7%
Satisfeito	11	13,6%	31	16,9%	42	15,9%
Muito satisfeito	52	64,2%	119	65,0%	171	64,8%
Total	81	100	183	100	264	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à avaliação do atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes – NUCAV registrou-se que 89,4% dos entrevistados ficaram satisfeitos/muito satisfeito. Já em relação ao tempo de atendimento para realização do cadastro no NUCAV 80,7% avaliaram como satisfeitos/muito satisfeito.

Tabela 10: Avaliação do site da SAP no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	6	7,4%	13	7,1%	19	7,2%
Insatisfeito	5	6,2%	20	10,9%	25	9,5%
Regular	30	37,0%	29	15,8%	59	22,3%
Satisfeito	11	13,6%	37	20,2%	48	18,2%
Muito satisfeito	29	35,8%	84	45,9%	113	42,8%
Total	81	100	183	100	264	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Analisando o agendamento da visita ao preso pelo *site* da SAP 61% dos entrevistados avaliaram como satisfeitos/muito satisfeitos. Em contrapartida, registrou-se uma taxa de 16,7% de visitantes que relataram ter ficado insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o processo de agendamento.

Tabela 11: Grau de satisfação geral no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Opção	RMF		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	6	3,3	5	6,2	11	4,2
Insatisfeito	5	2,7	5	6,2	10	3,8
Regular	28	15,3	4	4,9	32	12,1

Satisfeito	40	21,9	24	29,6	64	24,2
Muito satisfeito	104	56,8	43	53,1	147	55,7
Total	183	100,0	81	100,0	264	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Já o nível de satisfação geral com o serviço de cadastro de visitante foi de 79,9% de aprovação, e somente 8,0% de insatisfação.

6.3 Sugestão para melhoria do cadastro de visitante

Como visto na seção anterior, o Cadastro de Visitante foi muito bem avaliado quanto à satisfação dos participantes da referida ação. Não obstante, nesta seção, são apresentadas sugestões que visam subsidiar o aperfeiçoamento do referido projeto, no contexto de se prestar cada vez mais um serviço de excelência para a população.

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação foi perguntado aos visitantes até três sugestões que os mesmos teriam para indicar, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço de cadastro de visitante prestado pela Secretaria da Administração Penitenciária.

Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de 105 sugestões pelos visitantes cadastrados, às quais são apresentadas detalhadamente no Anexo 1. Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do *feedback* de seus clientes.

Não obstante, exibe-se na **Tabela 12** o agrupamento das sugestões apontadas pelos visitantes as quais foram organizadas em sete categorias. Verifica-se que 36,2% das propostas relatadas referem-se à necessidade de melhorar o sistema de cadastro de visitantes, no contexto de tornar mais célere, posto que há lentidão no processo de cadastro, apresentando várias instabilidades; bem como 36,2% das propostas relatadas referem-se à necessidade de melhorar o atendimento e agilidade, no contexto de contratarem mais atendentes no Núcleo de Cadastro de Visitantes. Sugerem também que os atendimentos no NUCAV aconteçam por ordem de agendamento, e não por ordem de chegada, que haja diminuição de burocracia, e que os funcionários orientem os visitantes de forma clara e precisa para evitar retorno ao Núcleo.

Em seguida tem-se a proposta referente à visitantes em que 8,6% das pessoas entrevistadas sugerem à possibilidade de ampliação do serviço de cadastro para mais pessoas visitarem os presos, como por exemplo, sobrinhos e primos.

O item concernente a proposta comunicação recebeu 6,7% de sugestões referentes à possibilidade de não obrigatoriedade da senha impressa, tendo em vista haver pessoas que não tem condições de pagar pela a impressão da referida senha, bem como que quando o familiar cadastrado apresentar seu documento civil, será possível a identificação de parentesco com o preso, bem como sugeriu-se maior divulgação sobre a documentação para realização do cadastro de visitante.

No tocante ao grupo carteira os visitantes também propuseram em 6,7% sobre a necessidade de se aumentar o tempo para renovação do documento, que atualmente é de apenas dois anos, bem como sugeriram agilidade na emissão da carteira.

Tabela 12: Grupos de sugestões feitas pelos visitantes no ano de 2022 segundo área geográfica – 2020/2021

Categoria	Frequência	%
Sistema	38	36,2%
Atendimento e Agilidade	38	36,2%
Visitantes	9	8,6%
Comunicação	7	6,7%
Documentação	7	6,7%
Carteira	3	2,9%
Outras Sugestões	3	2,9%
Total	105	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A seguir é apresentada uma nuvem de palavras (Figuras 1) criada a partir da palavra que o usuário citou para descrever o cadastro de visitante. Quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

ensino médio com percentual de 42%, sendo destes, 26,7% dos visitantes com ensino fundamental incompleto.

Em relação à localidade a maior parte dos visitantes (69,3%) reside na Região Metropolitana de Fortaleza, e 30,7% reside no interior do Estado. Já em relação ao parentesco observa-se que a maioria dos entrevistados é de irmão e mãe de pessoas em privação de liberdade com 34,7% e 26,9% respectivamente.

Destacou-se também, que 13 visitantes informaram possuir deficiências: auditiva, visual e física, com o percentual de 15,38%; 23,07%, e de 15,38%%, respectivamente.

Oportuno mencionar que em relação às informações necessárias para realização do cadastro de visitante 40,5% dos entrevistados tomou conhecimento por meio de parentes, amigos ou conhecidos, outros 20,5% no momento do cadastro no Vapt - Vupt, e apenas 11,4% através do *site* da SAP.

Constatou-se uma satisfação de 89,4% dos entrevistados em relação ao atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV) no momento da realização do cadastro. Avaliou-se também o tempo de atendimento do Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV) para realização do cadastro em que 80,7% avaliaram como satisfeito/muito satisfeito. E analisando o agendamento da visita pelo *site* da Secretaria 61% dos entrevistados avaliaram como satisfeito/muito satisfeito.

As principais sugestões apresentadas pelos visitantes foram no sentido de melhorar o sistema de cadastro de visitantes, bem como torná-lo mais ágil. No Anexo I tem-se o detalhamento das sugestões.

Em síntese, ressalta-se que os serviços oferecidos por meio do cadastro de visitante, no geral, foram muito bem avaliados, tendo 79,9% de aprovação, e somente 8,0% de insatisfação.

Por fim, a CGE deseja com esse trabalho dar voz à opinião dos visitantes, contribuindo para que a SAP adote medidas visando à melhoria desse serviço público conferindo uma maior eficiência e divulgação na prestação do serviço, bem como implementando medidas no sentido de aperfeiçoamento.

8. Referências Bibliográficas

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. **Elementos de amostragem**. Editora Edgard Blücher. São Paulo, 2005.

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <L13460 (planalto.gov.br)>. Acesso em 24 mai. 2021.

COCHRAN, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

FINK, A. **The survey handbook**. ThousandsOsks, Sage, 1995.

FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo – SP, v. 35, nº 3, p. 105-112. 2000.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017.

ROSSI, C. A. SLONGO, L. A. **Pesquisa de satisfação de clientes: O estado da arte e proposição de um método brasileiro**. Revista RAC, v. 2, nº 1, p. 101-125. 1998.

9. Anexo I

Quadro 1: Sugestões dos visitantes para melhoria do serviço de cadastro de visitantes		
Grupo	Sugestão	Frequência
Sistema (site)	Sugere melhorar o sistema da SAP, pois relata dificuldade em realizar seu o agendamento. Informa que demora muito para carregar, muito lento	1
	Sugere melhorias no sistema (segundo manifestante o sistema é lento)	1
	Sugere o aumento da disponibilidade do site da SAP, facilitar o acesso colocando0 a opção de agendamento mais visível, tendo vista que pessoas tem dificuldades para encontrar	1
	Sugere melhorar site da SAP para o agendamento, pois relata que o sistema fica muito inoperante	1
	Sugere que seja verificado o site. Informa que geralmente está congestionamento e dar problema na hora de emitir da senha(apresenta erro).	1
	Sugere que seja verificado o site. Informa que está travando muito.	1
	Sugere que seja verificado a lentidão do site. Informa que teve dificuldade agendar devido erros na hora de emitir a senha.	1
	Sugere que o site seja revisado, pois não consegue emitir a senha. Informa que não tem vaga para realização do cadastro de visitantes.	1
	Sugere que o sistema seja mais atualizado e moderno, relata que trabalha e perde muito tempo tentando agendar	1
	Sugere melhorar o site da SAP	1
	Sugere melhorias no sistema para agendamento da visita	1
	Sugere que o agendamento seja de uma forma simplificada. Relata que o serviço é muito burocratizo, pois quem não tem conhecimento de internet está dificuldade de agendar.	1
	Sugere a melhora o sistema da SAP, pois relata que demorou muito para agendar a visita	1
	Sugere maior facilidade na linguagem do site para agendamento de visita. Informa que teve grande dificuldade na hora de agendar, achou "muito difícil"	1
	Sugere melhorias no site. Relata que teve <i>bug</i> no site, dificultando a emissão da senha.	1
	Sugere que seja revisado o site.	1
	Sugere melhorias na emissão da senha pelo site. Informa que está demorando muito para emitir.	1
	Sugere melhorar o sistema da SAP para realizar o agendamento, relata travamento no site	1
	Sugere que o site da SAP seja melhorado, pois relata que teve dificuldades para realizar o primeiro agendamento	1
	Sugere uma melhorar o site da SAP, pois relata que acontece de travar bastante	1
	Sugere verificação da inoperância do site. Informa que está tentando agendar faz várias horas, porém sem êxito.	1
	Sugere melhorias no site. Informa que está difícil de emitir senha.	1
	Sugere melhorar o sistema da SAP. Relata que é muito lento, e fica inoperante constantemente, impossibilitando-a para realizar o agendamento	1
	Sugere que seja melhorado o sistema para a retirada das senhas, informa que trava bastante	1
	Sugere melhorar o site da SAP. Informa que que é muito ruim o sistema, pois demora muito para concluir o agendamento	1
	Sugere melhorias no sistema da sap (segundo cidadã está lendo)	1
	Sugere que seja melhorado o sistema da site, demorado muito	1
	Sugere melhorias no site pra agendamento (sistema lento para gerar senhas)	1
	Sugere melhorias no atendimento pelo site de agendamento. Informa que os cidadãos não recebem retorno das duvidas apresentadas, passam dias e ninguém responde.	1
	Sugere melhorias do site. Informa que sempre trava na emissão das senhas.	1
	Sugere que seja melhorado o sistema da SAP, pois relata que é muito lento quando vai marcar o agenda	1
	Sugere que seja melhorado o site da SAP, relata que é muito demorado	1
	Sugere melhorias no site da SAP	1
Sugere melhorias no site da SAP para realização da agenda (segundo cidadã, o sistema é lento)	1	
Sugere melhorias no site da SAP (sistema lento)	1	
Sugere melhorias no site para agendamento. Informa que está com dificuldade de agendar, pois está congestionado e trava muito.	1	
Sugere maior acessibilidade no site para agendamento. Relata que as pessoas que não tem conhecimento de tecnologia tem dificuldade de agendar pelo site	1	
Sugere uma melhora no site da SAP, pois relata dificuldades	1	
Atendimento e agilidade	Sugere que haja agilidade (segundo cidadã ocorre demora no momento do cadastro)	1
	Sugere um local adequado no momento da espera para realizar a visita ao preso,relata	1

Quadro 1: Sugestões dos visitantes para melhoria do serviço de cadastro de visitantes		
Grupo	Sugestão	Frequência
	que ficam no sol quente esperando ser chamado	
	Sugere um local adequado para a espera da visita ao preso, relata que fica em pé, no sol quente, e sofre por ter problemas de saúde	1
	Diminuir o tempo de espera	1
	Sugere que ache respeito e amor com os parentes do presos, segundo cidadã houve dificuldade para fazer o cadastro, foi uma humilhação	1
	Sugere agilidade	1
	Sugere que volte a ser por meio de agendamento prévio	1
	Atender as visitas pela ordem de agendamento e não pela ordem de chegada	1
	Sugere a disponibilidade de mais atendente para a realização do cadastro	1
	Sugere agilidade no momento da visita	1
	Sugere menos burocracia	1
	Sugere agilidade no momento do cadastro	1
	Sugere menos burocracia	1
	Sugere agilidade no momento do cadastro	1
	Sugere menos burocracia para fazer o cadastro.	1
	Agilidade na emissão da folha corrida	1
	Sugere mais profissionais atendendo	1
	Sugere que atendam bem no presídio de Juazeiro do Norte, onde realizou o cadastro, relata que neste local não respeitam as pessoas e principalmente os idosos. Humilham e maltratam as pessoas	1
	Sugere menos burocracia	1
	Sugere maior agilidade, menos burocracia e acesso de informações que direciona o familiar corretamente. Relata que devido à dificuldade, aguardou um ano e cinco meses para visitar seu esposo.	1
	Sugere menos burocracia para realização do cadastro.	1
	Sugere melhorar no atendimento da portaria da visita ao preso, relata que alguns agentes não gostam de passar informações para os familiares	1
	Sugere fiscalização no local, para fiscalizar o trabalho dos funcionários (situação ocorreu no período da pandemia). Informa que no dia que compareceu ao órgão muitos funcionários estavam conversando e não atenderam bem as pessoas, segundo cidadã, ficou constrangidas e mesmo estando grávida aguardou duas horas para ser atendida. Relata que muitas pessoas foram embora sem atendimento.	1
	Sugere agilidade na emissão da folha criminal	1
	Sugere diminuir o tempo de espera	1
	Sugere que os funcionários tenham informações claras, pois idosos tem dificuldade de fazer o cadastro pela falta de informações.	1
	Sugere melhorias no atendimento no vapt-vupt Antonio Bezerra. Segundo cidadã, os atendentes não passam as informações precisa para as pessoas	1
	Sugere que os atendentes tenham mais atenção. Informa que o cadastro foi feito incorreto, causando transtornos, pois precisou retornar em outro dia.	1
	Sugere melhorar as informações no atendimento. Relata que foi exigida uma documentação no vapt- vupt, voltou para providenciar, quando retornou para realizar o cadastro outra pessoa que lhe atendeu, lhe informou que não havia necessidade da documentação que a mesma foi buscar	1
	Sugere agilidade no momento da realização do cadastro	1
	Sugere que mais atenção as pessoas, que seja um atendimento mais rápido, pois acontece de não saberem lhe passar informações	1
	Sugere agilidade em geral	1
	Relata que foi muito mal atendida no Núcleo de Cadastro de Visitantes. Sugere que seja melhora no referido atendimento	1
	Sugere agilidade no momento do cadastro	1
	Sugere agilidade no cadastro de visitantes	1
	Sugere que o prazo e o horário para cadastro sejam estendido. Informa que atualmente é limitado, somente ocorre as Segunda-feira e Quinta-feira, das 8h às 11h e das 14h às 17h, dificultando para as pessoas que moram em outros municípios.	1
	Sugere uma capacitação humanizada para os atendentes, relata que alguns tratam as pessoas com ignorância	1
	Sugere aumento do quadro de funcionários para atender mais pessoas. Informa que atualmente é difícil para os que moram no interior, isso ocorre devido a grande demanda e poucas vagas.	1
	Sugere que haja agilidade no momento da vista no presídio	1
Visitantes	Sugere ampliar o serviço para mais pessoas visitarem os presos, pois relata que fica restrito, informa que uma sobrinha do preso foi proibida de visitá-lo	1
	Sugere que seja agendado para mais de uma pessoa visitar o preso ao mesmo tempo, relata que as visitas acontecem de 15 em 15 dias, e vê a necessidades de poder ir mais gente da família	1
	Sugere que crianças que não tem prioridade entre mais cedo para atendimento	1
	Sugere que abra exceção para outros familiares como sobrinho e primos.	1

Quadro 1: Sugestões dos visitantes para melhoria do serviço de cadastro de visitantes		
Grupo	Sugestão	Frequência
	Sugere mais vagas	1
	Sugere menos burocracia para o familiar	1
	Sugere mais vagas	1
	Sugere que seja permitido mais de uma pessoa realizar o cadastro para a visita (segundo só é permitido uma pessoa da família realizar o cadastro)	1
	Informa muita dificuldade para uma pessoa que não é membro da família de primeiro grau, pois teve que passar por uma psicóloga, sendo que não tem nenhuma informação no sistema. Sugere menos burocracia, e que todas as informações necessárias estejam constando no site	1
Comunicação	Sugere que todas as mudanças que ocorrer no presídio o familiar do preso seja avisado (cita como exemplo a mudança de alas).	1
	Sugere mais divulgação sobre o processo para realizar o cadastro, que seja divulgado em todos os meios de comunicação	1
	Sugere alinhamento de informações no horário entrada. Informa que não marcam o horário exato.	1
	Sugere um grupo de Whatsapp para postar as informações	1
	Sugere que seja criado um meio de comunicação com os familiares dos presos, para informações sobre localização / transferência do detento etc.	1
	Sugere uma maneira do usuário do serviço ser informado sobre transferência do preso, pois acontece de agendar a visita, e ao chegar na unidade não consegue entrar por este motivo	1
	Relata a demora para ser atendido, quando precisava entrar em contato, sugere que seja melhorada esta questão de comunicação	1
Documentação	Sugere a não obrigatoriedade da senha impressa, tem pessoas que não tem condições de pagar pela a impressão	1
	Sugere menos burocracia referente a documentação, tem pessoas que precisam ir ao órgão várias vezes par fazer o cadastro	1
	Sugere menos burocracia referente documentação solicitada	1
	Sugere mais divulgação sobre a documentação para realização do cadastro	1
	Relata que observou inúmeras pessoas no atendimento do vapt vupt tendo dificuldades sobre as documentações necessárias. Sugere que os atendentes expliquem de maneira clara e objetiva, pois explicam de maneira superficial, e com má vontade, e isso prejudicam os usuários do serviço	1
	Sugere menos burocracia para realização de cadastro, no que se refere a documentação. Informa que precisou fazer novos registros, união instável, custear deslocamento e outros custos financeiros que saíram muitos altos.	1
	Sugere menos burocracia na hora do familiar se identificar, visto que apresentando o documento é possível identificar parentesco.	1
Carteira	Sugere que no caso da perda da carteirinha, não seja obrigatória nova autorização.	1
	Sugere aumento do tempo da renovação da carteirinha. Afirma que reside no interior e tem dificuldade nessa questão, pois precisa renovar a cada dois anos.	1
	Sugere agilidade na emissão da carteirinha.	1
Outras sugestões	Aumentar o prazo para 10 dias ao invés de 05 dias	1
	Sugere que seja verificado terceiros que realizam a venda de senha, a partir de R\$15,00 numa barraca próximo ao portão do vaptvupt da Messejana. Afirma que já cobraram R\$50,00 por senha, de pessoas do interior. Acredita que a falta de vagas é devido essas pessoas que vendem as senhas e ocasiona indisponibilidade no site.	1
	Sugere mais oportunidade para os jovens fazerem cursos	1