



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO

**Pesquisa de Satisfação do
Núcleo de Assistência ao
Servidor Penitenciário- NUSEP**

Outubro/2025

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP



A Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização, com o objetivo de estruturar um processo de avaliação de serviços, conforme a 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, elaborou e aplicou uma pesquisa de satisfação no Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário (NUSEP).

O **NUSEP** atua na prevenção e promoção da saúde e da qualidade de vida, com ênfase no cuidado em saúde mental e na atenção biopsicossocial ao servidor penitenciário. O espaço oferece serviços clínicos e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde, destinados a todos os servidores, colaboradores, policiais penais e seus familiares. A equipe profissional é composta por clínico geral, psicólogos, psiquiatra, consultório odontológico, serviço social e massoterapeuta. Os atendimentos são realizados nos turnos da manhã e da tarde, conforme o tipo de serviço, a demanda e a disponibilidade.

Com essa pesquisa, buscou-se ouvir os usuários sobre seu nível de satisfação em relação aos serviços prestados. O instrumento de avaliação foi composto por 15 perguntas, distribuídas em quatro blocos: (1) Perfil do Visitante; (2) Avaliação dos Atendimentos; (3) Impacto e Satisfação Geral; e (4) Sugestões e Comentários.

Antes da aplicação, a SAP definiu o plano amostral, estabelecendo que os dados seriam coletados diretamente pelos usuários após o atendimento no NUSEP. Para isso, foi confeccionado e fixado no local um banner contendo um QR Code que direcionava os usuários ao formulário da pesquisa. Essa estratégia permitiu obter resultados de forma mais rápida e econômica, equilibrando eficiência, custo e precisão dos dados.

Ao final do processo, foram obtidas 58 respostas, distribuídas da seguinte forma: 56,9% de policiais penais, 32,8% de colaboradores/terceirizados e 10,3% de familiares de servidores ou colaboradores. A coleta ocorreu entre 13 de outubro e 13 de novembro de 2025.

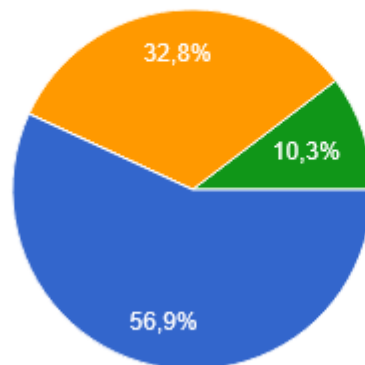
A seguir, apresentamos os principais resultados obtidos

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Resultado:

1. Você é:

58 respostas



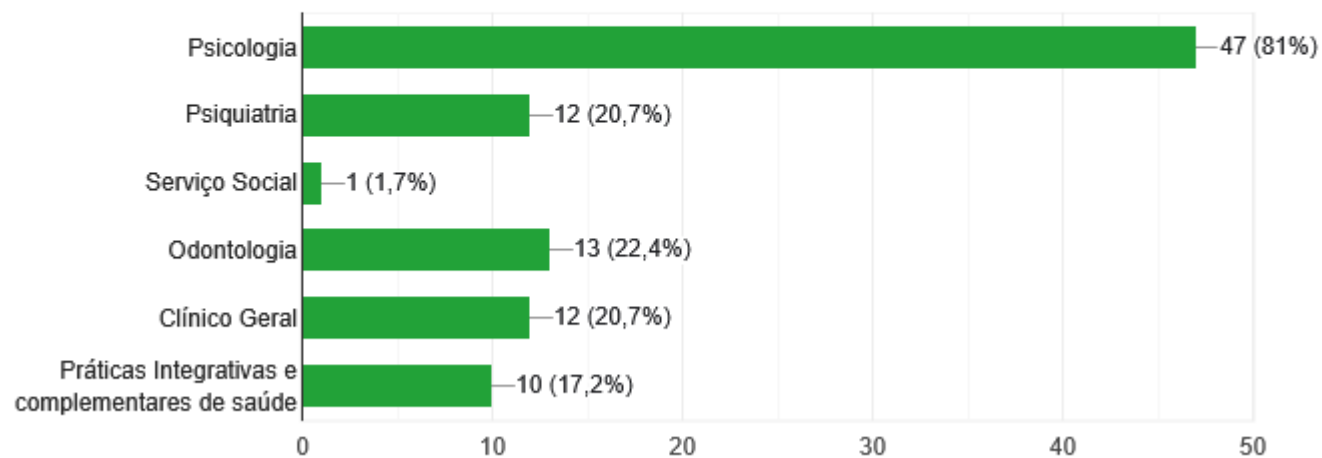
- Policial Penal
- Servidor(a) da SAP
- Colaborador(a) terceirizado(a)
- Familiar de servidor(a)/colaborador(a)

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Resultado:

2. Qual serviço você utilizou recentemente no NUSEP? (pode marcar mais de um)

58 respostas

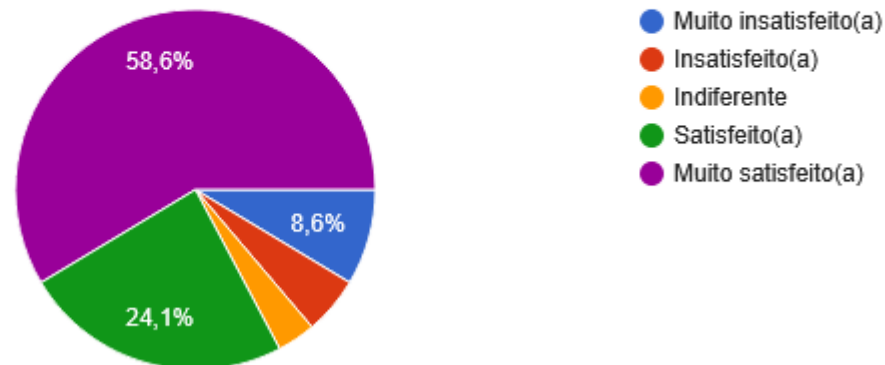


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

3. Como você avalia a **facilidade de agendamento** do seu atendimento?

58 respostas

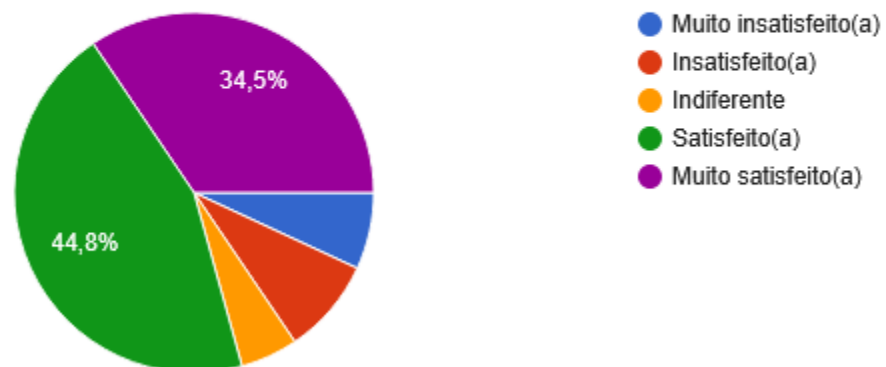


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

4. Como você avalia o tempo de espera para conseguir atendimento?

58 respostas

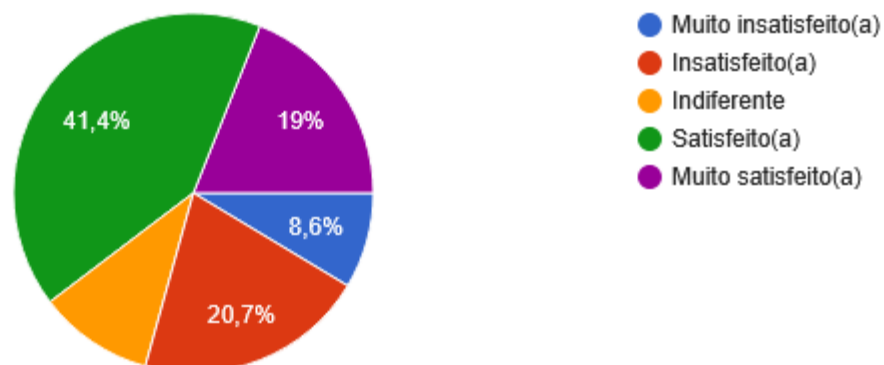


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

5. Como você avalia a **quantidade de vagas** oferecidas atende à demanda do público?

58 respostas

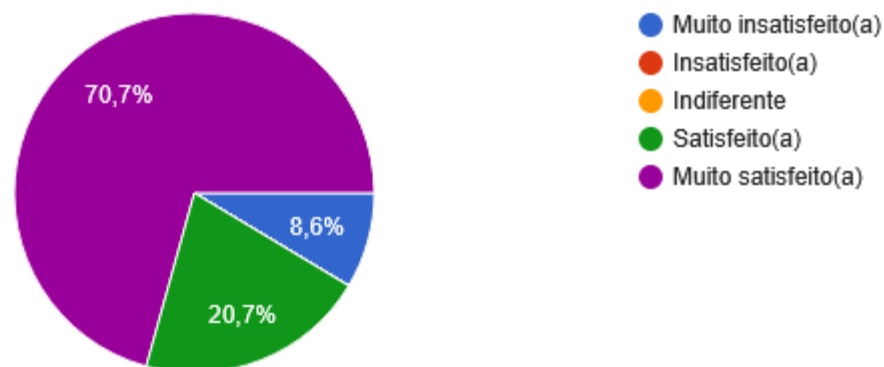


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

6. Como você avalia a **qualidade técnica** do atendimento recebido?

58 respostas

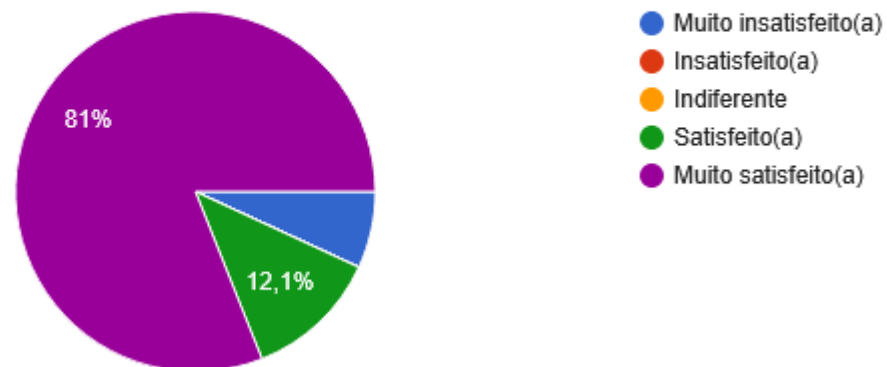


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

7. Como você avalia a cordialidade e atenção dos profissionais?

58 respostas

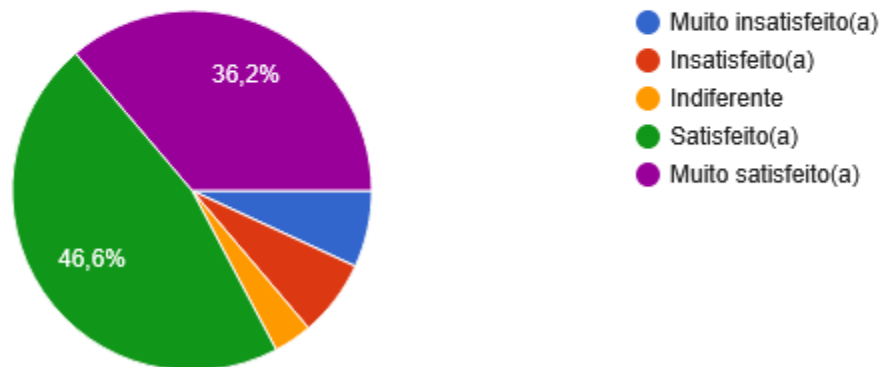


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

8. Como você avalia a infraestrutura do NUSEP (instalações físicas, limpeza e conforto)?

58 respostas

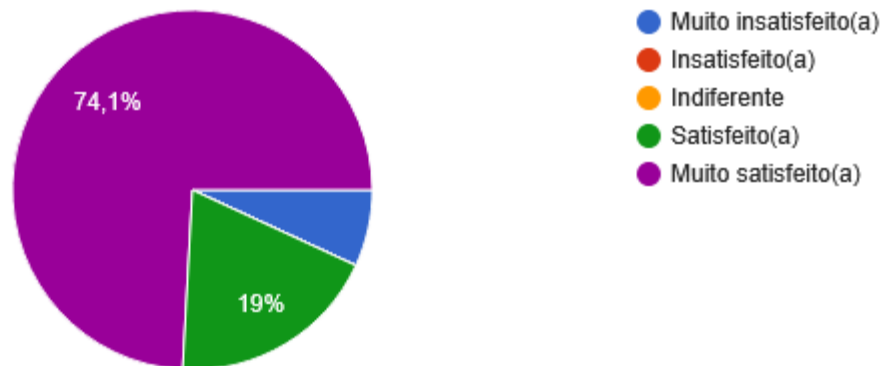


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Avaliação dos atendimentos:

9. Como você avalia o **acolhimento e humanização** durante o atendimento?

58 respostas

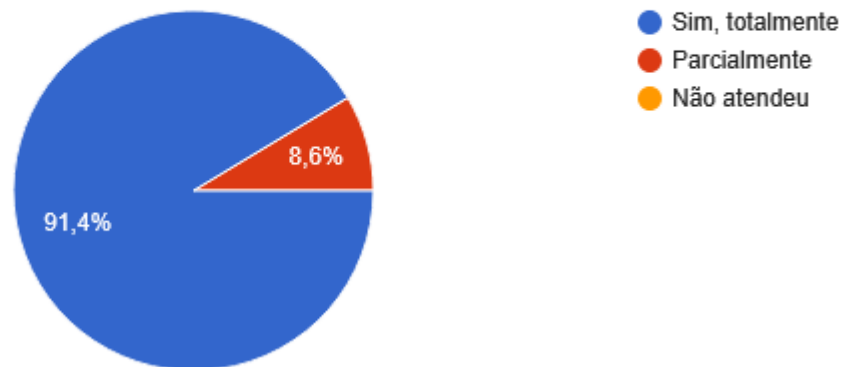


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Impacto e satisfação geral:

10. O atendimento recebido atendeu às suas expectativas?

58 respostas



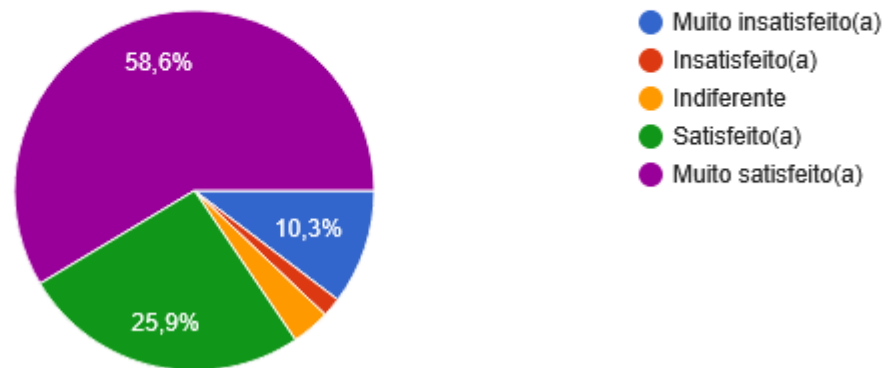
Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Impacto e satisfação geral:

11. De forma geral, qual a sua satisfação com o NUSEP?



58 respostas

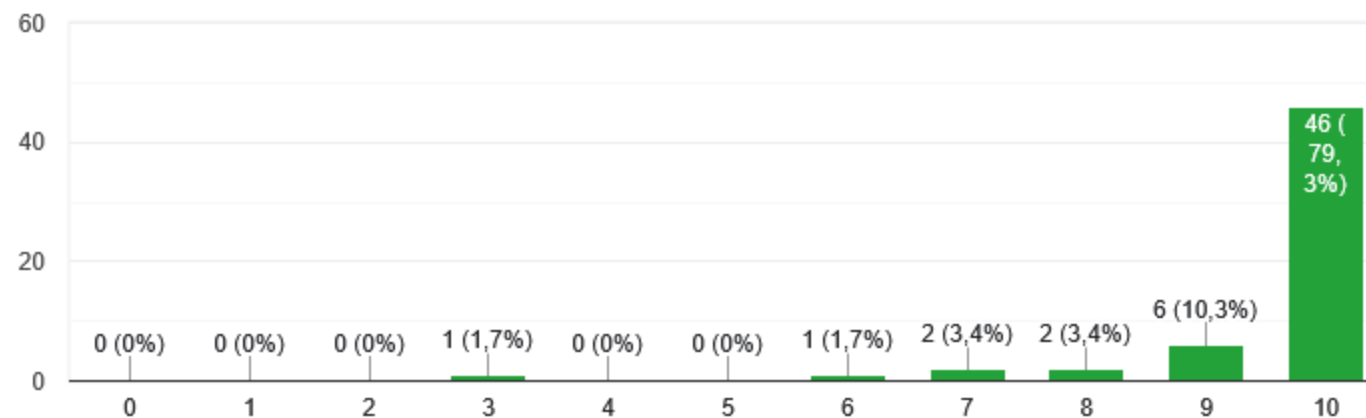


Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Impacto e satisfação geral:

12. Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria os serviços do NUSEP para um amigo(a) do trabalho ou parente?

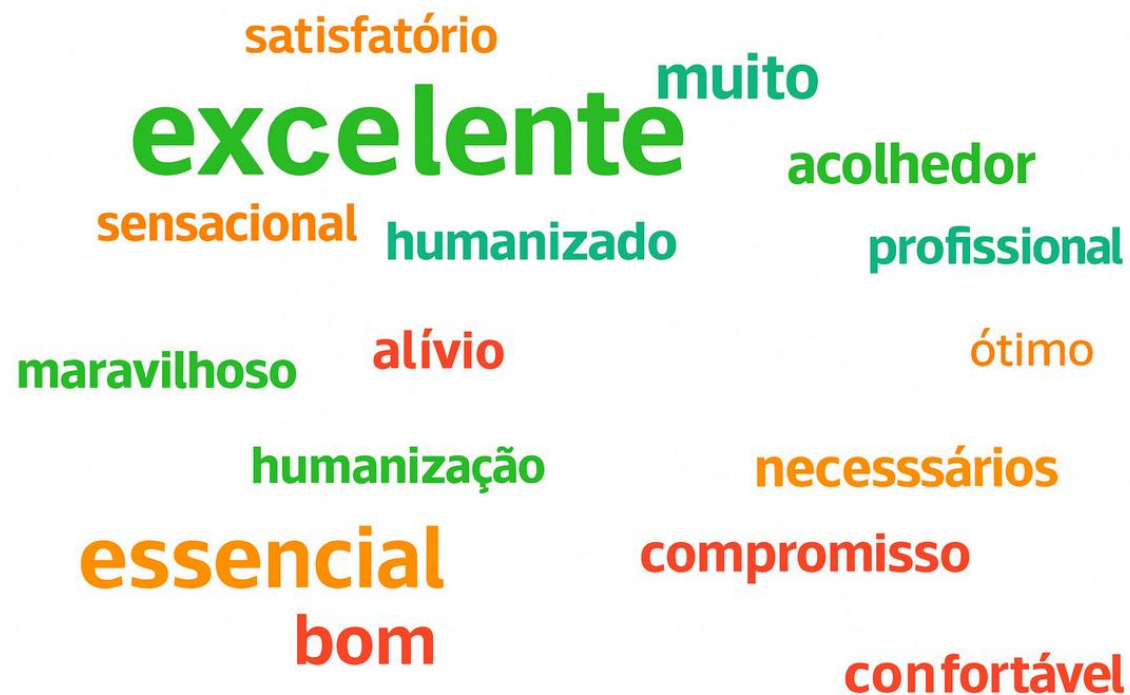
58 respostas



Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Impacto e satisfação geral:

13. Em uma única palavra como você descreveria os serviços prestados pelo NUSEP?



Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

Sugestões e comentários:

14. O que você considera que o NUSEP faz bem e que deve continuar?

1. Atendimento psicológico
2. Atendimento com acolhimento
3. Deve aumentar seus quadros de profissionais
4. Ajudar as pessoas a se cuidarem e terem um tempo para sua saúde. O NUSEP sempre está pronto para te orientar
5. O acolhimento. Estou satisfeita com todos os serviços
6. Todos os serviços são muito importantes.
7. Terapias da dona joana, e dr. geraldo
8. O excelente atendimento e serviços.
9. Atendimento ao servidor e seus familiares
10. Atendimento online
11. Tudo
12. Acolhimento emergencial
13. Serviço de psicologia
14. Nos ajuda a controlar nossas emoções em um dia tão puxado, e é importante ter esse acolhimento
15. Atendimentos no geral
16. Sim, com certeza
17. Acolhimento
18. Psicologia
19. Todos os serviços oferecidos

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

- 20. Atendimentos: psicológico e dentista.
- 21. Acolhe muito bem, já fui atendida por profissionais diferentes e me senti muito acolhida e fortalecida nas demandas que precisei
- 22. O atendimento do psicólogo e clínico geral
- 23. A atenção, compromisso e cuidado com os pacientes
- 24. A parte psicológica, humanidade e atenção.
- 25. Alguém com experiência para conversar e me aconselhar.
- 26. Atendimento cordialmente
- 27. Atendimento Psicológico
- 28. Ótimo atendimento humanizado e acolhedor
- 29. Faço Terapia por vídeo e estou muito satisfeito com o atendimento da psicóloga Priscila, como também já fui presencial e fui muito bem recebido no NUSEP, passando também pelo atendimento odontológico.
- 30. Atenção e empatia
- 31. Salva vidas
- 32. Não sei.
- 33. Eu gostei de todos os atendimentos desde a recepção até com os profissionais.
- 34. Tem todo um cuidado com o público e deve sim continuar, aumentando o número de profissionais para que mais pessoas tenham o privilégio que é ser tão bem cuidado
- 35. Atendimento
- 36. Todos os serviços prestados.
- 37. Massoterapia
- 38. Sim deve continuar
- 39. Atendimento psicólogo
- 40. O acolhimento
- 41. Todos os atendimentos hoje oferecidos no NUSEP tem excelentes profissionais, há equipe de psicólogos principalmente, eles se doam totalmente e literalmente salvam vidas. Todos estão de parabéns pelos serviços prestados.
- 42. Atende super bem os seus pacientes.
- 43. TODOS OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS SÃO EXTREMAMENTE ESSENCIAIS
- 44. Todos os serviços
- 45. Faz um serviço de assistência 100% eficiência
- 46. Atendimento voltado para a saúde do Servidor

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

15. O que poderia ser melhorado no NUSEP?

- 1.Quantidade de profissionais e serviços prestados
- 2.Na psicologia temos policiais q são psicólogos e entendem bem da rotina e situações q vivem os policiais. Poderia aproveitar esses policiais q são psicólogos para fazerem parte do quadro do NUSEP.
- 3.Forma de comunicação sobre as promoções
- 4.Para mim está tudo excelente
- 5.Maior número de vagas para as práticas integrativas.
a quantidade de vezes que podemos marcar as terapias, um por semana é pouco.
- 6.O número de Profissionais, pra ampliar pra ainda mais pessoas o excelente trabalho que prestam.
- 7.A quantidade de especialidades
- 8.O ar condicionado. Que vive quebrado
- 9.Minha filha solicitou atendimento online e tem quase 1 ano esperando. Poderia ser disponibilizado mais profissionais pra quem procurar, realmente está precisando.
- 10.O estacionamento
- 11.Vagas
- 12.Mais Profissionais de psicologia
- 13.Aumentar o número de atendimento para que outras pessoas tenham o privilegio de ter esse atendimento
- 14.Vagas pra psicologia/psiquiatria
- 15.Tudo ta perfeito
- 16.A estrutura do prédio
- 17.Vagas psicólogo
- 18.O tempo de espera
- 19.Talvez mais psicologis
- 20.A disponibilização de mais psicólogos e psiquiatras para o acompanhamento com os colaboradores da SAP
- 21.Vagas,mais profissionais, pois a demanda é grande. Acho que poderia ter yoga,tái chi, meditação ou até biodança on LINE para os servidores. Não só os que estão em acompanhamento são atividades que aliviam muito o estresse,ajudam na saúde física e mental como também são ferramentas de auto conhecimento. Nossa profissão requer muita seriedade e as vezes momentos de adrenalina também .Acho o projeto da corrida maravilhoso,mas poderia ter atividades relaxantes também. No mais agradeço muito por todo apoio que tenho tido.
- 22.A dificuldade para conseguir atendimento psicológico
- 23.Melhorias no espaço físico para deixar este espaço mais confortável, aconchegante e agradável.

Pesquisa de Satisfação: Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário- NUSEP

- 24.A quantidade de vagas.
- 25.Está ótimo.
- 26.Nada a declarar
- 27.Mais vagas. E contrato de maior duração com os profissionais para que não haja a interrupção dos atendimentos como acontece AGORA POR EXEMPLO.
- 28.O acesso à internet é mais vagas para algumas especialidades
- 29.Investir mais na Sede do NUSEP para melhorar o atendimento dos profissionais e expandir para o interior do Estado aproximando- se dos milhares de servidores.
- 30.Ampliação física para maior atendimento
- 31.O prédio , pintura ar condicionado. Novas salas. Um jardim
- 32.Poderia ter mais profissionais para atender um maior número de pessoas
- 33.Não sei
- 34.Poderia ter mais práticas integrativas como o Yoga, Reiki.
- 35.Aumento do quadro de pessoal.
- 36.Estrutura do prédio
- 37.Está tudo ótimo
- 38.Estruturas.
- 39.Mais profissionais
- 40.Estrutura física
- 41.Aumentar psicologia atendimento
- 42.A quantidade de profissionais da psicologia deveria ser aumentada, devido a grande demanda e importância dos atendimentos.
- 43.Pra mim, nada!
- 44.Aumento do quadro de funcionários, a fim de atender de forma adequada toda a demanda e garantir que todos tenham acesso aos serviços oferecidos.
- 45.Estrutura e equipamentos
- 46.Deveria oferecer mais serviços odontológico e práticas integrativas
- 47.Ampliar as especialidades
- 48.Já está tudo ótimo
- 49.Maior divulgação

Resultados:



•Os resultados obtidos demonstram que o **NUSEP** tem desempenhado um papel significativo no acolhimento e na promoção da saúde dos servidores do sistema prisional, apresentando índices consistentes de satisfação nos diversos aspectos avaliados. As percepções coletadas reforçam a importância da continuidade dos serviços oferecidos e evidenciam oportunidades de aprimoramento que poderão orientar ações futuras, fortalecendo ainda mais a qualidade do atendimento. Assim, a pesquisa cumpre seu propósito de apoiar a gestão na tomada de decisões e reafirma o compromisso da Ouvidoria da SAP com a melhoria contínua e com a garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO