



UNIVERSIDADE
FEDERAL DE
SERGIPE

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO

a respeito dos serviços das empresas
contratadas pela UFS

Radar 07

N. SRA DA GLÓRIA



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

REITOR

Valter Joviniano de Santana Filho

VICE-REITOR

Rosalvo Ferreira Santos

SUPERINTENDENTE DE INDICADORES DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

Kleber Fernandes de Oliveira

COORDENADOR DE ESTUDOS E MONITORAMENTO DE DADOS INSTITUCIONAIS

Eduardo Keidin Sera

CHEFE DA DIVISÃO DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO INSTITUCIONAL

Celina de Jesus Reis

EQUIPE TÉCNICA

Alexia Teles dos Santos
Gláucia Araújo Santos Lopes
Roney Gregory Santos Melo
Vitória Silveira

**São Cristóvão - SE
2025**

Lista de Figuras

Figura 1 :	Limpeza de Banheiros	9
Figura 2 :	Limpeza do chão, vasos e pias	10
Figura 3 :	Limpeza das paredes e teto	11
Figura 4 :	Recolhimento do lixo	11
Figura 5 :	Recolhimento do lixo	12
Figura 6 :	Limpeza dos corredores	13
Figura 7 :	Limpeza de pisos	13
Figura 8 :	Limpeza de paredes	14
Figura 9 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	15
Figura 10 :	Limpeza de Salas de Aula	15
Figura 11 :	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	16
Figura 12 :	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	17
Figura 13 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	17
Figura 14 :	Limpeza das paredes e janelas	18
Figura 15 :	Recolhimento do lixo	19
Figura 16 :	Limpeza de Laboratórios	19
Figura 17 :	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	20
Figura 18 :	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	21
Figura 19 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	21
Figura 20 :	Limpeza das paredes e janelas	22
Figura 21 :	Recolhimento do lixo	23
Figura 22 :	Limpeza de Biblioteca	23
Figura 23 :	Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)	24
Figura 24 :	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	24
Figura 25 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	25
Figura 26 :	Limpeza das paredes e janelas	26
Figura 27 :	Recolhimento do lixo	26
Figura 28 :	Limpeza de Sala dos Professores	27
Figura 29 :	Limpeza das paredes e janelas	27
Figura 30 :	Limpar o piso (enceramento quando for o caso)	28
Figura 31 :	Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)	29
Figura 32 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	29
Figura 33 :	Recolhimento do lixo	30
Figura 34 :	Limpeza de Salas Administrativas	31
Figura 35 :	Limpeza das paredes e janelas	31
Figura 36 :	Limpar o piso (enceramento quando for o caso)	32
Figura 37 :	Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)	32
Figura 38 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	33
Figura 39 :	Recolhimento do lixo	34
Figura 40 :	Limpeza de Outros Ambientes	34
Figura 41 :	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool	35
Figura 42 :	Limpeza das estufas	35
Figura 43 :	Limpeza dos locais de armazenamento de lixo	36
Figura 44 :	Limpeza dos Pátios e Jardins	37

Figura 45 :	Limpeza das ruas	37
Figura 46 :	Limpeza das calçadas	38
Figura 47 :	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	38
Figura 48 :	Estacionamentos	39
Figura 49 :	Jardins	40
Figura 50 :	Manutenção predial	40
Figura 51 :	Serviços de manutenção elétrica	41
Figura 52 :	Serviços de manutenção hidráulica	42
Figura 53 :	Serviços de alvenaria	42
Figura 54 :	Serviços de pintura	43
Figura 55 :	Serviços de serralharia	43
Figura 56 :	Vigilância	44
Figura 57 :	Quantidade	45
Figura 58 :	Distribuição na unidade	45
Figura 59 :	Sensação de segurança	46
Figura 60 :	Velocidade no atendimento	46
Figura 61 :	Cortesia	47
Figura 62 :	Transporte	48
Figura 63 :	Qualidade no atendimento	48
Figura 64 :	Pontualidade	49
Figura 65 :	Direção do veículo	49
Figura 66 :	Cortesia	50
Figura 67 :	Intérprete de Libras	51
Figura 68 :	Quantidade	51
Figura 69 :	Disponibilidade	52
Figura 70 :	Qualidade	52
Figura 71 :	Cortesia	53
Figura 72 :	Apoio Administrativo	54
Figura 73 :	Quantidade	54
Figura 74 :	Disponibilidade	55
Figura 75 :	Qualidade	55
Figura 76 :	Cortesia	56

Sumário

1	Introdução	7
2	MÉTODO	8
3	Campus de Nossa Senhora da Glória	9
3.1	Limpeza de Banheiros	9
3.1.1	Limpeza do chão, vasos e pias	10
3.1.2	Limpeza das paredes e teto	10
3.1.3	Recolhimento do lixo	11
3.1.4	Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros	12
3.2	Limpeza dos corredores	12
3.2.1	Limpeza de pisos	13
3.2.2	Limpeza de paredes	14
3.2.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	14
3.3	Limpeza de Salas de Aula	15
3.3.1	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	16
3.3.2	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	16
3.3.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	17
3.3.4	Limpeza das paredes e janelas	18
3.3.5	Recolhimento do lixo	18
3.4	Limpeza de Laboratórios	19
3.4.1	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	20
3.4.2	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	20
3.4.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	21
3.4.4	Limpeza das paredes e janelas	22
3.4.5	Recolhimento do lixo	22
3.5	Limpeza de Biblioteca	23
3.5.1	Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)	24
3.5.2	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	24
3.5.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	25
3.5.4	Limpeza das paredes e janelas	25
3.5.5	Recolhimento do lixo	26
3.6	Limpeza de Sala dos Professores	27
3.6.1	Limpeza das paredes e janelas	27
3.6.2	Limpar o piso (enceramento quando for o caso)	28
3.6.3	Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)	28
3.6.4	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	29
3.6.5	Recolhimento do lixo	30
3.7	Limpeza de Salas Administrativas	30
3.7.1	Limpeza das paredes e janelas	31
3.7.2	Limpar o piso (enceramento quando for o caso)	32
3.7.3	Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)	32
3.7.4	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	33
3.7.5	Recolhimento do lixo	33

3.8	Limpeza de Outros Ambientes	34
3.8.1	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool	35
3.8.2	Limpeza das estufas	35
3.8.3	Limpeza dos locais de armazenamento de lixo	36
3.9	Limpeza dos Pátios e Jardins	36
3.9.1	Limpeza das ruas	37
3.9.2	Limpeza das calçadas	38
3.9.3	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	38
3.9.4	Estacionamentos	39
3.9.5	Jardins	39
3.10	Manutenção predial	40
3.10.1	Serviços de manutenção elétrica	41
3.10.2	Serviços de manutenção hidráulica	41
3.10.3	Serviços de alvenaria	42
3.10.4	Serviços de pintura	43
3.10.5	Serviços de serralharia	43
3.11	Vigilância	44
3.11.1	Quantidade	44
3.11.2	Distribuição na unidade	45
3.11.3	Sensação de segurança	46
3.11.4	Velocidade no atendimento	46
3.11.5	Cortesia	47
3.12	Transporte	47
3.12.1	Qualidade no atendimento	48
3.12.2	Pontualidade	49
3.12.3	Direção do veículo	49
3.12.4	Cortesia	50
3.13	Intérprete de Libras	50
3.13.1	Quantidade	51
3.13.2	Disponibilidade	52
3.13.3	Qualidade	52
3.13.4	Cortesia	53
3.14	Apoio Administrativo	53
3.14.1	Quantidade	54
3.14.2	Disponibilidade	55
3.14.3	Qualidade	55
3.14.4	Cortesia	56
4	Espaço para comentar com mais detalhes os itens classificados como ruins ou péssimos	57
5	Espaço para sugestão, reclamação ou elogio	58
6	Considerações finais	60

1 Introdução

A Coordenação de Gestão e Fiscalização de Contratos (COFISCON) é vinculada a Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN) e tem como uma de suas atribuições a de executar as ações de gestão e fiscalização administrativa de contratos com dedicação exclusiva de mão de obra.

Nessa perspectiva, a Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (PROPLAN), contando com o apoio da Superintendência de Indicadores de Desempenho Institucional (SIDI), convidou discentes, docentes, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados da UFS para responder o questionário consultivo, a fim de identificar o contentamento dos serviços.

A aplicação de pesquisa de satisfação dos usuários é um procedimento previsto na Instrução Normativa 05/2017, de 26 de Maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, em seu Artigo 40, item V, trata sobre a "Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto."

O presente relatório tem o objetivo de apresentar dados e informações referentes a satisfação dos usuários das atividades realizadas e os seus resultados podem ser utilizados para melhor direcionar os esforços de cada pacto celebrado pela UFS.

2 MÉTODO

A base para a pesquisa foi a coleta de dados por meio de questionário eletrônico (*Google Forms*) abordando sobre a avaliação dos serviços prestados no Campus do Sertão da Universidade Federal de Sergipe.

Ressalta-se que os questionários foram voltados para quatro grupos distintos: discentes, docentes, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados da UFS para responder o questionário consultivo, com o intuito de verificar a satisfação dos serviços. No total desta coleta de dados houve 1.239 questionários respondidos, sendo que destes, 587 foram de estudantes, 296 docentes, 216 técnicos administrativos e 142 colaboradores terceirizados. Dentre os respondentes, ressalta-se que dois discentes também se apresentaram como colaboradores terceirizados e um docente também se apresentou como discente. Além disso, uma pessoa respondente se apresentou como da "gestão".

O questionário foi estruturado com perguntas referente a limpeza de todos os ambientes de uma forma geral, manutenção predial, vigilância, transporte, intérprete de libras e apoio administrativo, contendo cinco opções de única escolha, assim escalonadas: 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo'. Houve, também, uma sexta opção: não se aplica/não sei responder. Para a apresentação dos resultados, estas respostas não foram consideradas.

3 Campus de Nossa Senhora da Glória

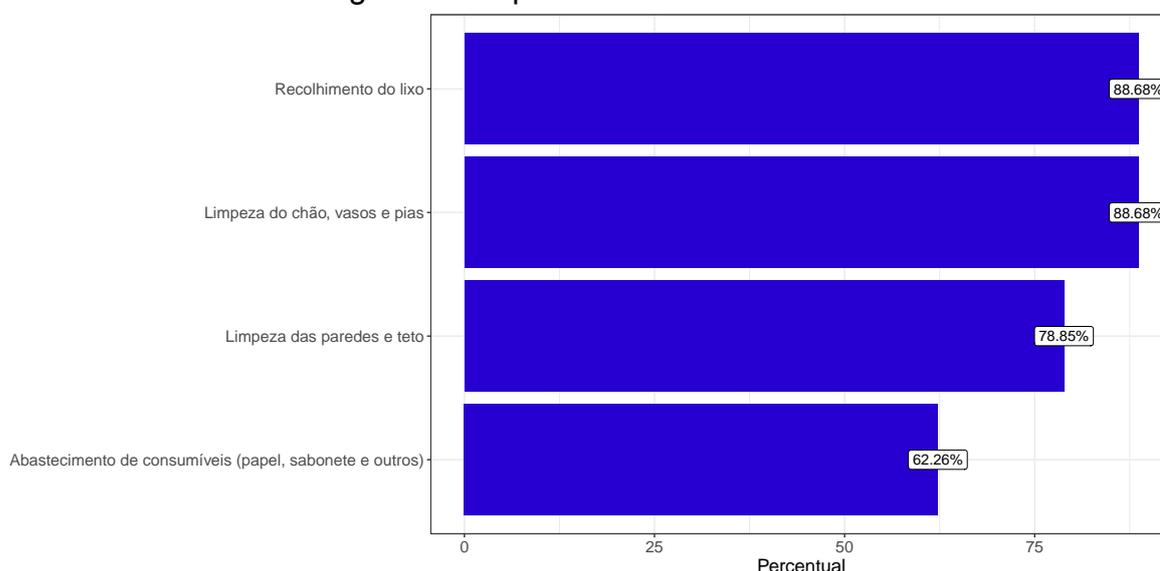
O Campus da UFS em Nossa Senhora da Glória possui quatro cursos de graduação presenciais: Agroindústria, Engenharia Agrônômica, Medicina Veterinária e Zootecnia, cada um alocado no respectivo Departamento, além do Departamento de Educação em Ciências Agrárias e da Terra.

De acordo com o UFS em Números 2025 (versão reduzida), a Comunidade Acadêmica conta com 61 docentes efetivos e 639 discentes vinculados aos cursos de graduação presenciais, além do corpo de colaboradores terceirizados e técnico-administrativos. Todavia, o quantitativo de respostas foi muito baixo: dois docentes, sete discentes, dois técnico-administrativos e dois terceirizados, totalizando somente 13 respostas.

3.1 Limpeza de Banheiros

No que diz respeito à limpeza dos banheiros, foi analisada a limpeza do chão, vasos e pias, a limpeza das paredes e teto, o recolhimento do lixo e o abastecimento de itens consumíveis (tais como papel higiênico, papel para secar as mãos e sabonete).

Figura 1: Limpeza de Banheiros



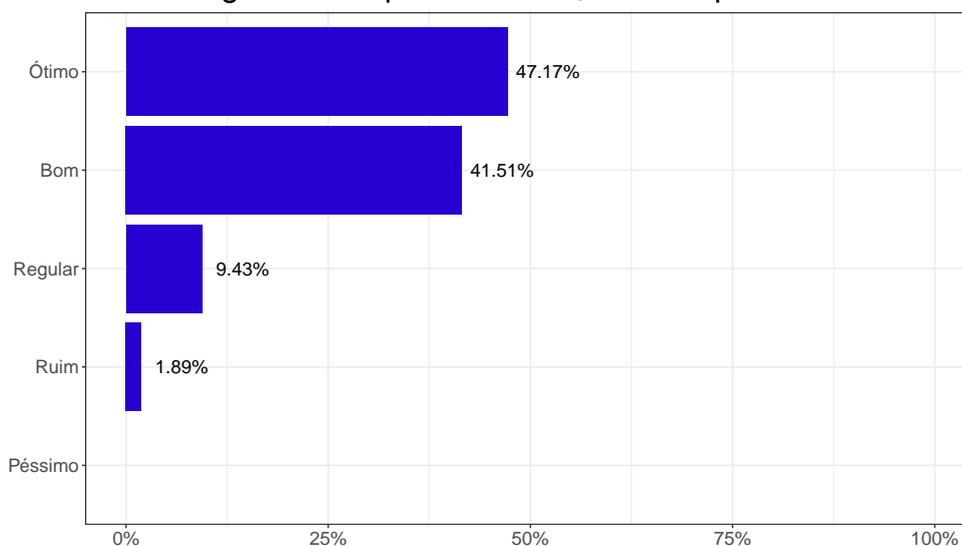
Na figura 1 denota-se que todas as alternativas adquiriram percentuais superiores a 50%, o que é configurado como nível bom de satisfação, destacando-se o

recolhimento do lixo e a limpeza do piso, vasos sanitários e pia, itens com quase 90% de respostas satisfatórias.

3.1.1 Limpeza do chão, vasos e pias

Observa-se que 'Ótimo' é a categoria que contabilizou 47,17%, sendo essa a resposta modal. É importante mencionar que 'Bom' também obteve um percentual significativo, igual a 41,51%, totalizando índice de satisfação de 88,68%.

Figura 2: Limpeza do chão, vasos e pias

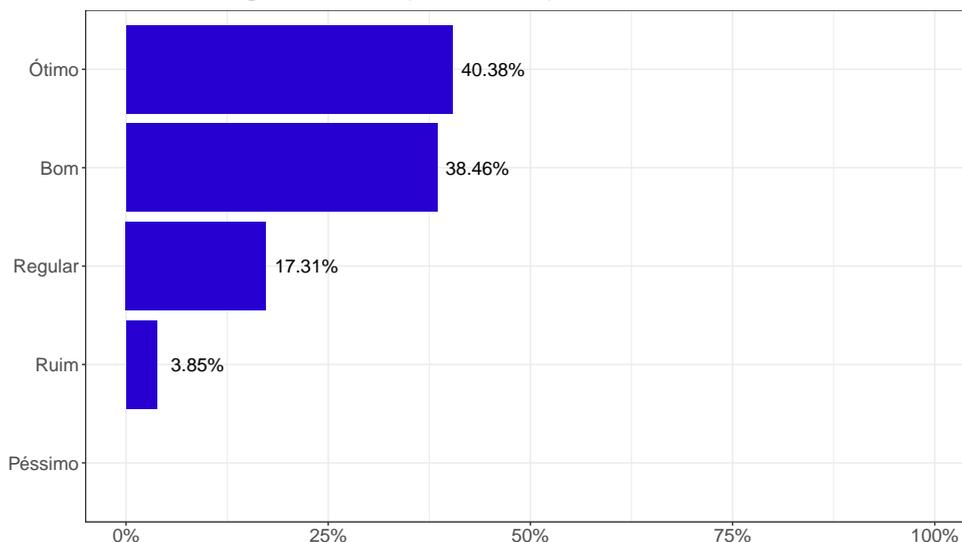


No que tange às outras categorias observa-se que 'Ruim' e 'Regular' totalizaram percentuais iguais a 1,89% e 9,43%, ou seja, um baixo índice de satisfação (11,32%).

3.1.2 Limpeza das paredes e teto

Em relação à limpeza das paredes e tetos do banheiro, constata-se que 'Ótimo' obteve 40,38% sendo essa a resposta modal e um elevado nível de satisfação dos usuários, além disso, obtêm-se os percentuais de 38,46% para 'Bom', de 17,31% a 'Regular' e 3,85% para 'Ruim'.

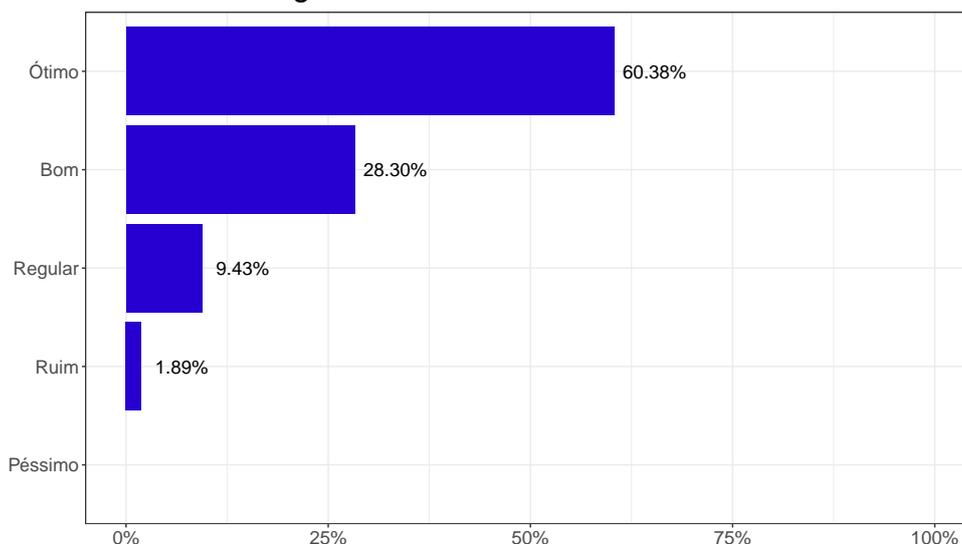
Figura 3: Limpeza das paredes e teto



3.1.3 Recolhimento do lixo

Outro aspecto quanto à "Limpeza de Banheiro" refere-se ao "Recolhimento do lixo" e, mais uma vez, detecta-se que 'Ótimo' é a resposta com o maior percentual, 60,38%, sendo esta a resposta modal e contribuindo com o elevado nível de satisfação.

Figura 4: Recolhimento do lixo

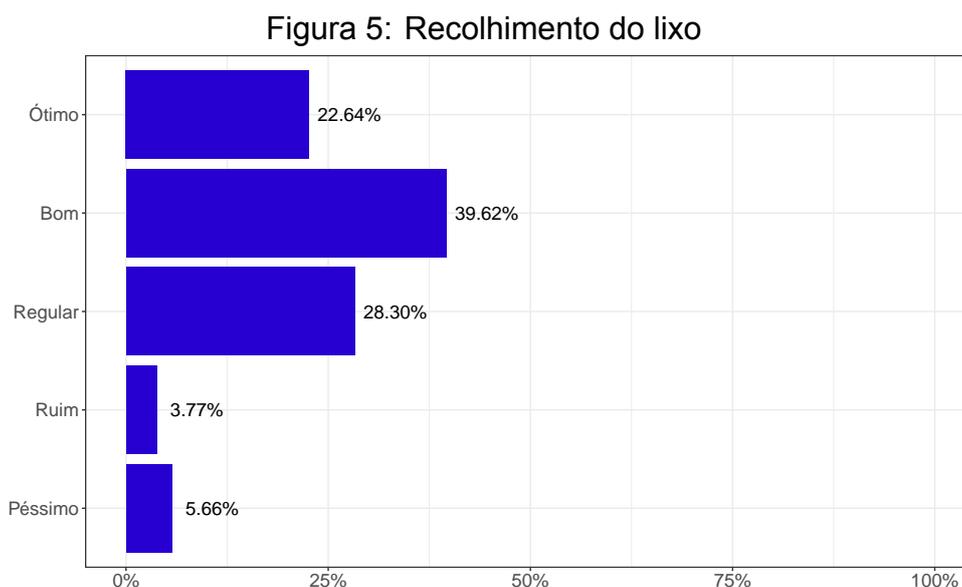


Além disso, a categoria 'Bom' obteve um percentual significativo, 28,30%. No tocante a 'Ruim' e 'Regular', o somatório de ambos os percentuais é inferior a

12%. Ninguém avaliou este serviço como péssimo.

3.1.4 Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)

No que se refere à figura abaixo nota-se que 'Bom' é a resposta que adquiriu o maior percentual com 39,62%, seguido de 'Regular' com 28,30% e de 'Ótimo' com 22,64%. No que tange a 'Ruim' e 'Péssimo', o somatório das respostas insatisfatórias foi igual a 9,43%.

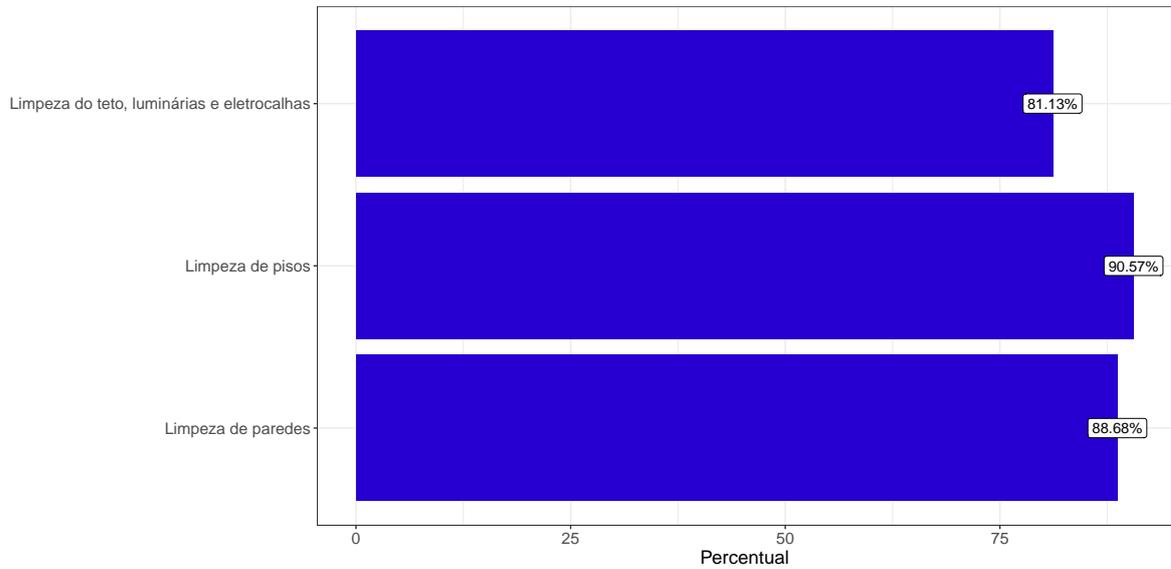


3.2 Limpeza dos corredores

Constata-se que para todos os itens avaliados - concernente à limpeza dos corredores - os percentuais de satisfação oscilaram entre 81,13% e 90,57%, tal que a limpeza de pisos apresentou a melhor avaliação, mas a limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas obtiveram resultados menos otimistas.

Dado que os percentuais de respostas favoráveis foram superiores a 70%, constata que o nível de satisfação foi elevado.

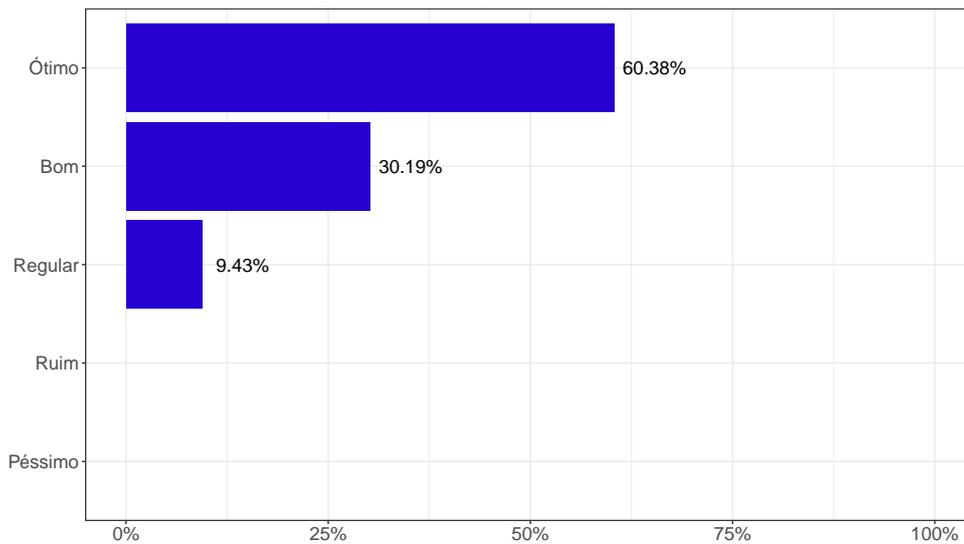
Figura 6: Limpeza dos corredores



3.2.1 Limpeza de pisos

No que concerne à limpeza dos corredores, tem-se que para os pisos houve um 'elevado' percentual de respondentes que avaliaram o serviço como ótimo (60,38%). Para 'Regular' e 'Bom', nota-se os percentuais de 9,43% e 30,19%, na devida ordem.

Figura 7: Limpeza de pisos

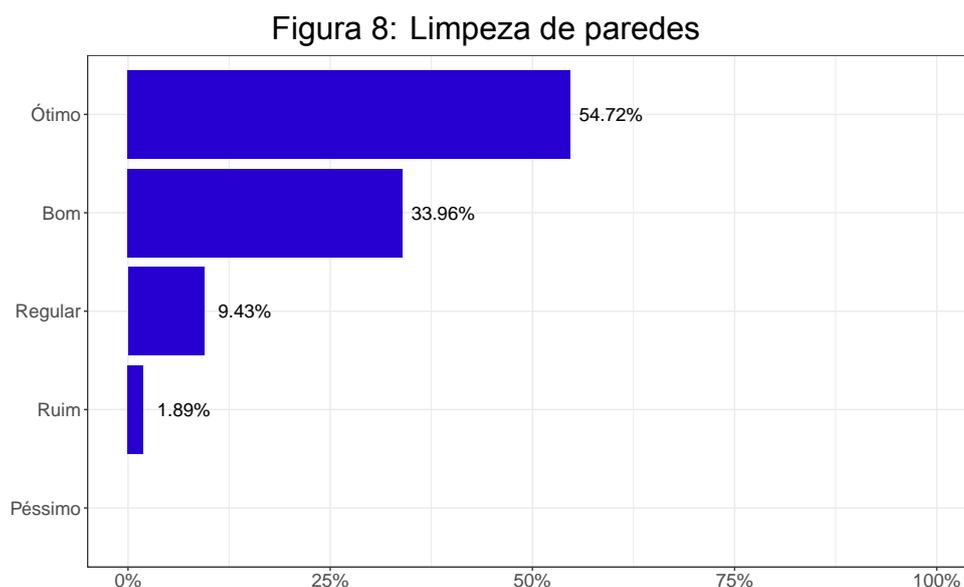


Além do elevado percentual de pessoas satisfeitas (90,57%), destaca-se que

nenhuma pessoa respondente considerou a limpeza dos pisos dos corredores como insatisfatória.

3.2.2 Limpeza de paredes

Na categoria da limpeza de paredes dos corredores, observa-se o maior percentual para 'Ótimo' contendo 54,72% dos respondentes, seguido de 'Bom' com 33,96%, o que totaliza índice de satisfação superior a 88%.

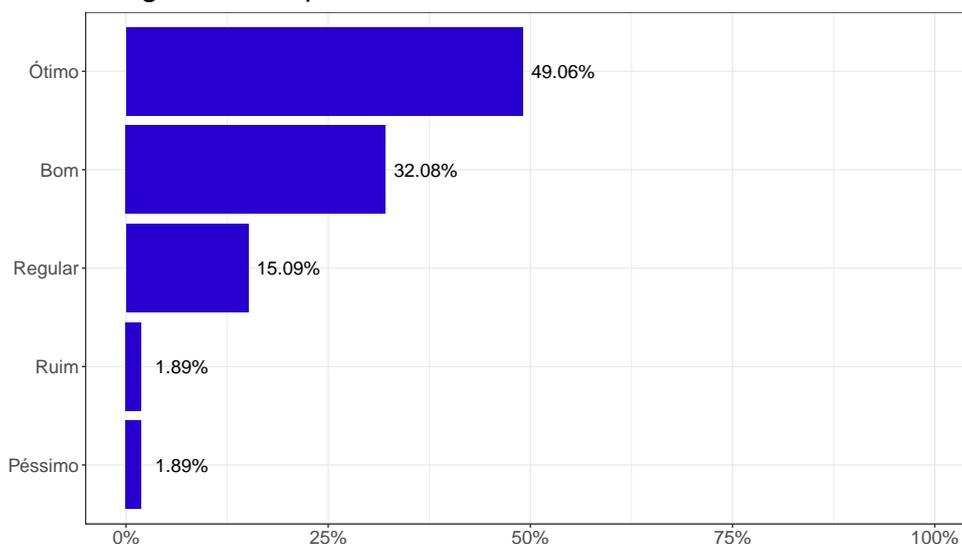


No que se refere a 'Ruim' e 'Regular', tem-se os percentuais de 1,89% e 9,43%, respectivamente. Destaca-se que ninguém avaliou o serviço como péssimo.

3.2.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

No que tange ao item da "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas", foi perceptível um nível 'elevado' de satisfação, pois os respondentes atribuíram 49,06% a 'Ótimo', sendo esta a resposta modal. Ressalta-se que 32,08% dos respondentes assinalaram em 'Bom', superando 80% de satisfação, e 15,09% para 'Regular'. A porcentagem de pessoas insatisfeitas ficou abaixo de 4%.

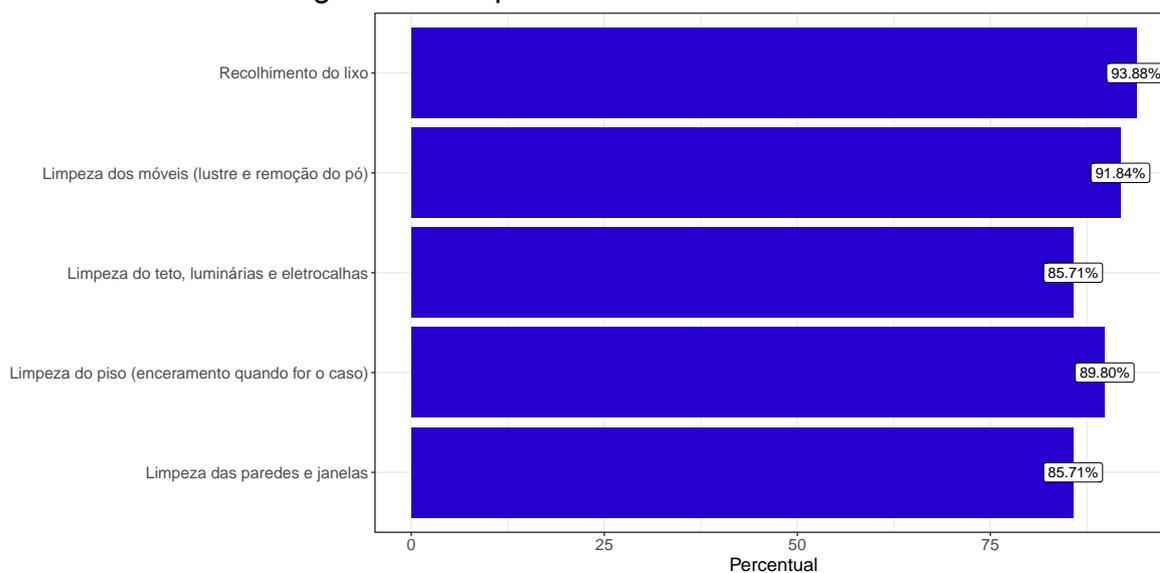
Figura 9: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.3 Limpeza de Salas de Aula

O formulário apresenta questões quanto a "Limpeza de Salas de Aula", nesse sentido, constata-se para os itens: 'Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)', 'Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)', 'Limpeza do teto, luminária e eletrocalhas', 'Limpeza das paredes e janelas' e 'Recolhimento do lixo'.

Figura 10: Limpeza de Salas de Aula



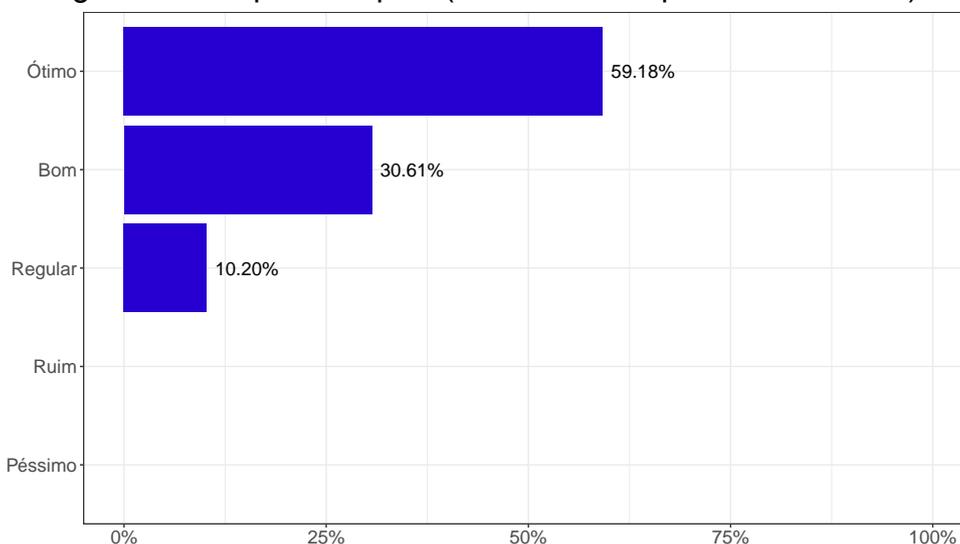
As alternativas atingiram percentuais satisfatórios que variam entre 85,71% e

93,88%. As pessoas externaram, sobre o recolhimento do lixo, o maior otimismo. Em contrapartida, a limpeza do teto, luminária e eletrocalhas apresentou o menor otimismo. Visto que todos os percentuais são superiores a 70%, o nível de satisfação elevado.

3.3.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Para a limpeza do piso para as salas de aula, nota-se que 'Ótimo' obteve o maior percentual com 59,18%, seguido de 'Bom' com 30,61% e 'Regular' com 10,20%.

Figura 11: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

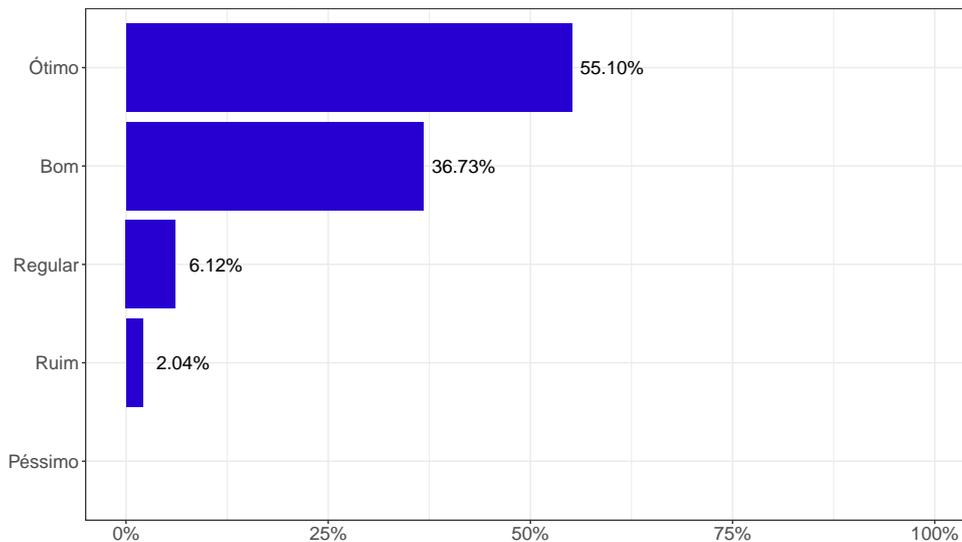


Além do elevado índice de satisfação (quase 90%), ninguém avaliou o serviço de limpeza dos pisos das salas de aula como insatisfatória.

3.3.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

No que se refere às melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', apresentam os respectivos percentuais de 55,10% e 36,73% dos respondentes. Tem-se que 'Ruim' adquiriu um percentual de 2% e 'Regular' 6,12%.

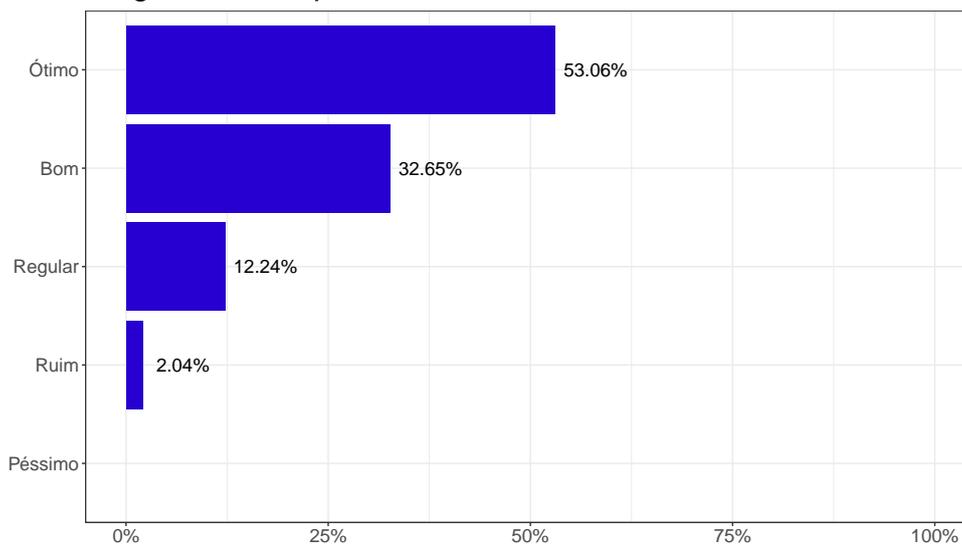
Figura 12: Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)



3.3.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

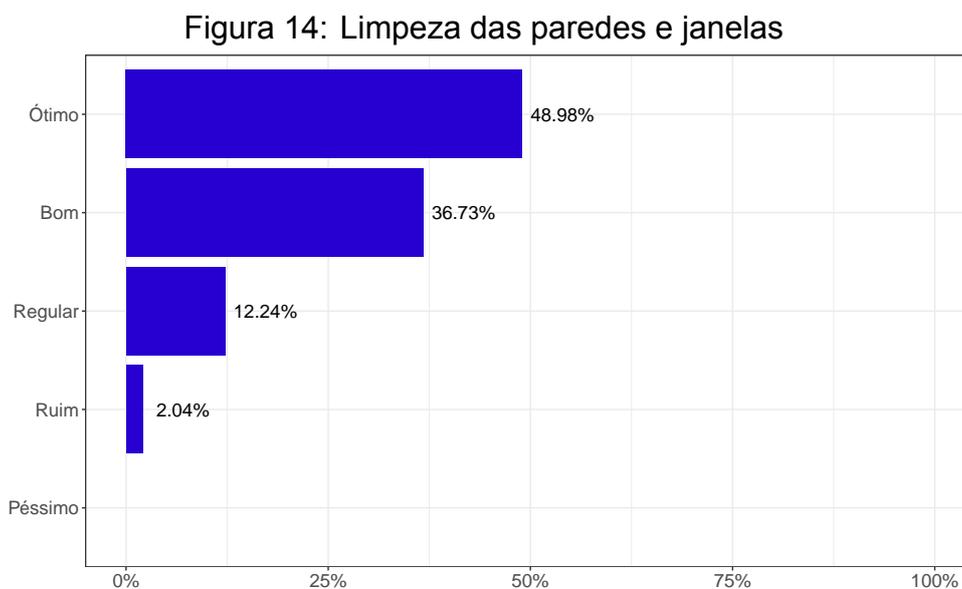
Para Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas das salas de aula, observa-se que 'Ótimo' totalizou 53,06%, seguido de 'Bom' com 32,65% e 'Regular' com 12,24%. No que tange a 'Ruim', o percentual é de 2,04%. Ninguém avaliou este serviço como péssimo.

Figura 13: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.3.4 Limpeza das paredes e janelas

Dado o questionamento referente a limpeza das paredes e janelas, os respondentes atribuíram 48,98% para 'Ótimo', seguido de 'Bom' contendo 36,73%. Se tratando de 'Ruim' e 'Regular', o somatório de ambos os percentuais é igual a 14,28%.

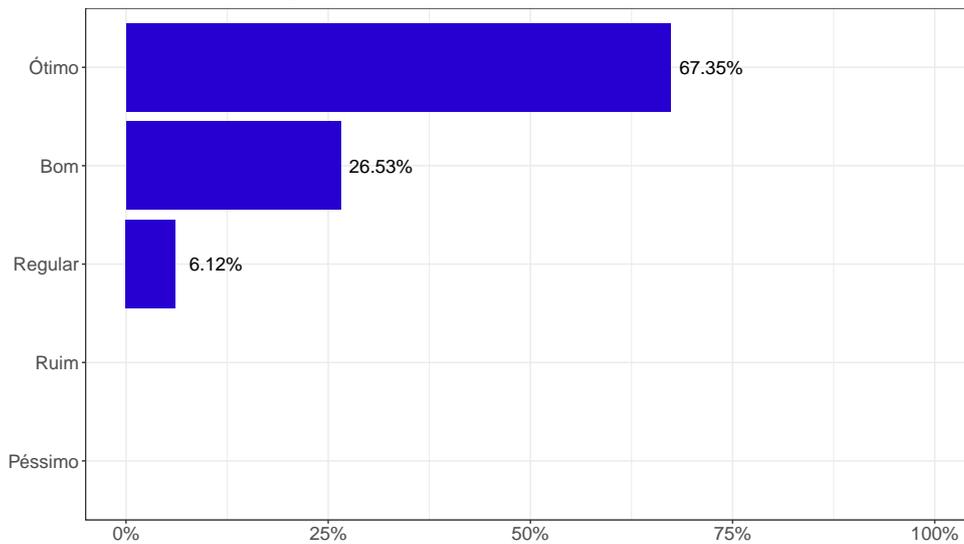


Assim, a proporção de satisfação foi superior a 85% contra apenas 2% de insafeitação.

3.3.5 Recolhimento do lixo

No que se refere ao recolhimento do lixo das salas de aula do Campus do Sertão, nota-se que 'Ótimo' é a resposta modal com 67,35%. No tocante a 'Bom' e 'Regular', obtiveram os seguintes percentuais: 26,53% e 6,12%. Novamente não houve respostas que avaliaram negativamente o serviço.

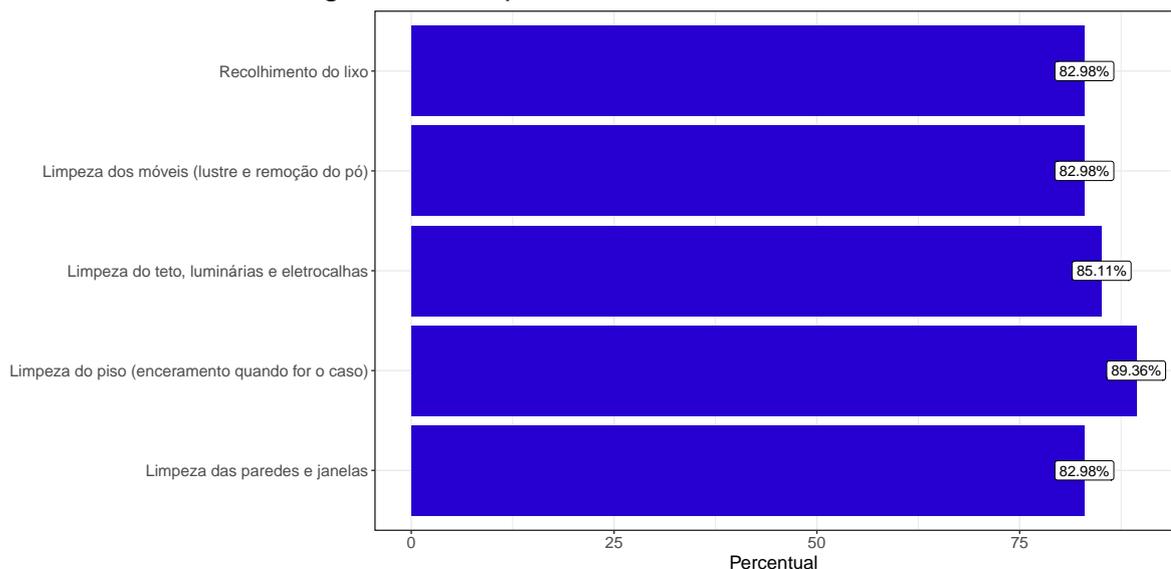
Figura 15: Recolhimento do lixo



3.4 Limpeza de Laboratórios

Para a "Limpeza de Laboratórios", o questionário incluiu cinco categorias, a saber: 'Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)', 'Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)', 'Limpeza do teto, luminária e eletrocalhas', 'Limpeza das paredes e janelas' e 'Recolhimento do lixo', a fim de avaliar o nível de satisfação dos respondentes.

Figura 16: Limpeza de Laboratórios

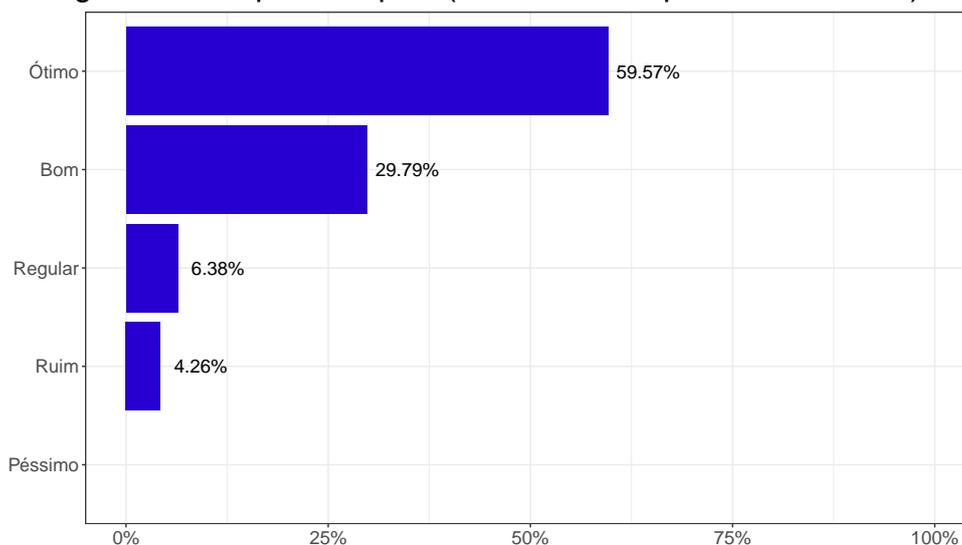


Na figura 16, observa-se que os percentuais de satisfação variaram entre 82,98% e 89,36%. Em relação ao 'Recolhimento do lixo', 'Limpeza do móveis' e 'Limpeza das paredes e janelas', alcançaram percentuais otimistas e iguais a 82,98%, e quanto ao maior foi para a 'Limpeza dos pisos'. Neste quesito nota-se o nível de satisfação 'elevado', dado que todas as categorias adquiriram aprovação para mais de 80% do público-alvo.

3.4.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Observa-se que o somatório dos percentuais das melhores categorias totaliza 89,36%, sendo 59,57% pertencente a 'Ótimo'. Além disso, 'Bom' contabiliza 29,79%. No que tange as opções 'Ruim' e 'Regular' adquiriram os respectivos percentuais 4,26% e 6,38%.

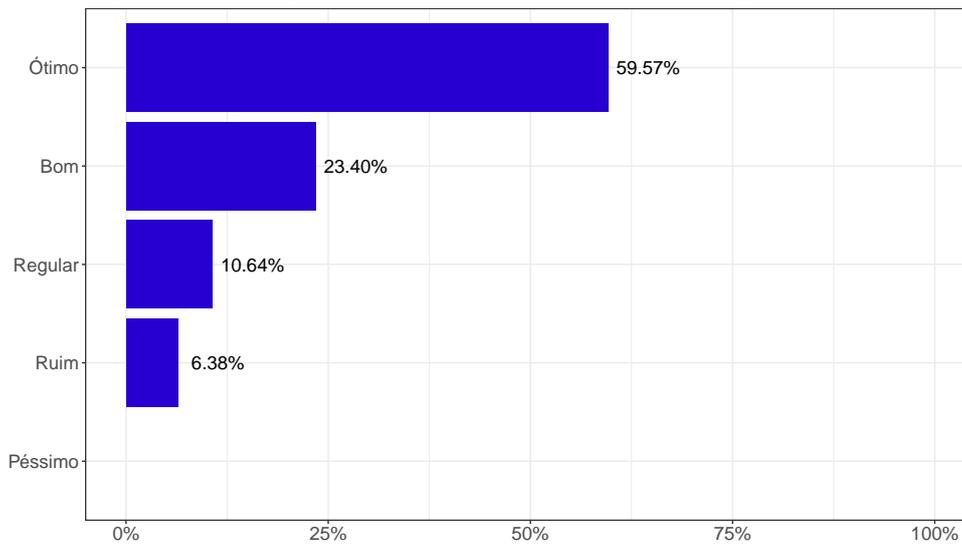
Figura 17: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)



3.4.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

Mais uma vez é possível identificar que as melhores respostas foram assinaladas no quesito 'Ótimo', sendo esta, a resposta modal com 59,57%. Vale ressaltar os percentuais para 'Bom' com 23,40%. No tocante a 'Ruim' temo-se que o percentual é inferior a 7% e 'Regular' igual a 10,64%.

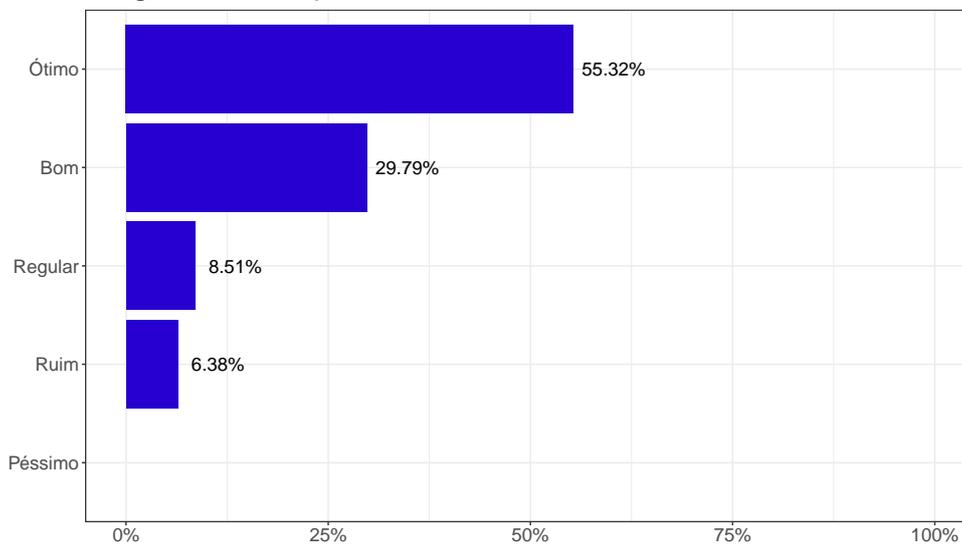
Figura 18: Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)



3.4.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

A categoria 'Ótimo' foi aquela que se sobressaiu entre as outras com percentual igual a 55,32%, seguido de 'Bom' 29,79%. Para 'Ruim' e 'Regular' obtiveram os respectivos percentuais 6,38% e 8,51%.

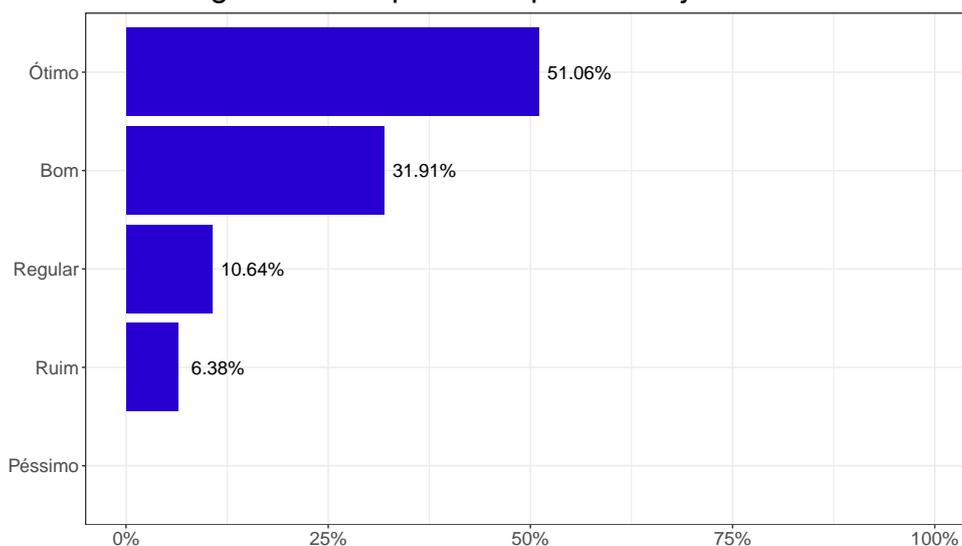
Figura 19: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.4.4 Limpeza das paredes e janelas

Nota-se, novamente, os percentuais mais significativo ficaram para as melhores respostas, sendo 51,06% pertencente a 'Ótimo' e 31,91% a 'Bom'. Outrossim, os percentuais para 'Ruim' e 'Regular' são inferiores a 11%, (6,38% avaliaram como ruim e 10,64% como regular). Ninguém considerou que a limpeza das paredes e janelas dos laboratórios foi péssima.

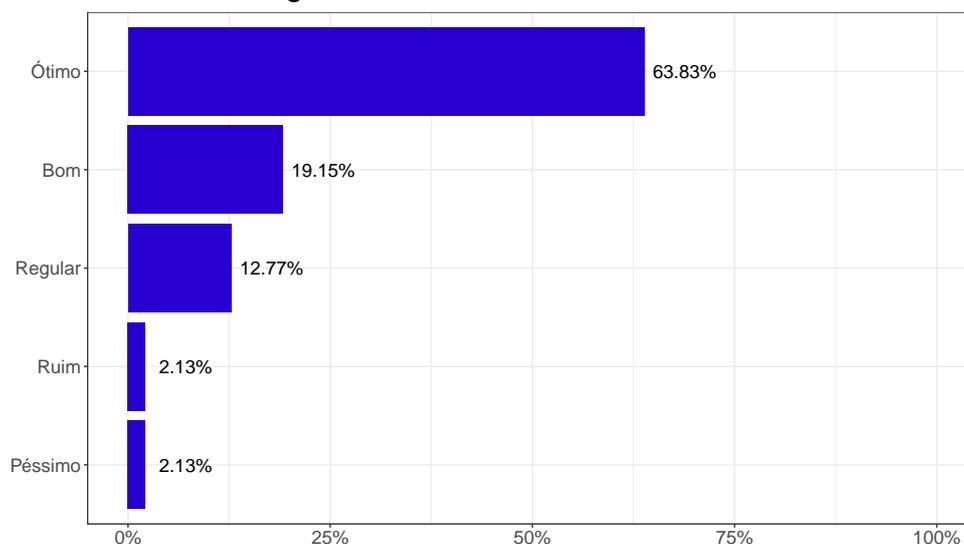
Figura 20: Limpeza das paredes e janelas



3.4.5 Recolhimento do lixo

No que diz respeito ao recolhimento do lixo dos laboratórios, felizmente, para tal questionamento nota-se que os satisfeitos equivaleram a 82,98%, sendo 63,83% atribuído a 'Ótimo'. Em seguida, observa-se os percentuais de 19,15% em 'Bom e para 'Ruim', 'Regular' e 'Péssimo' adquiriram os respectivos percentuais: 2,13%, 12,77% e 2,13%.

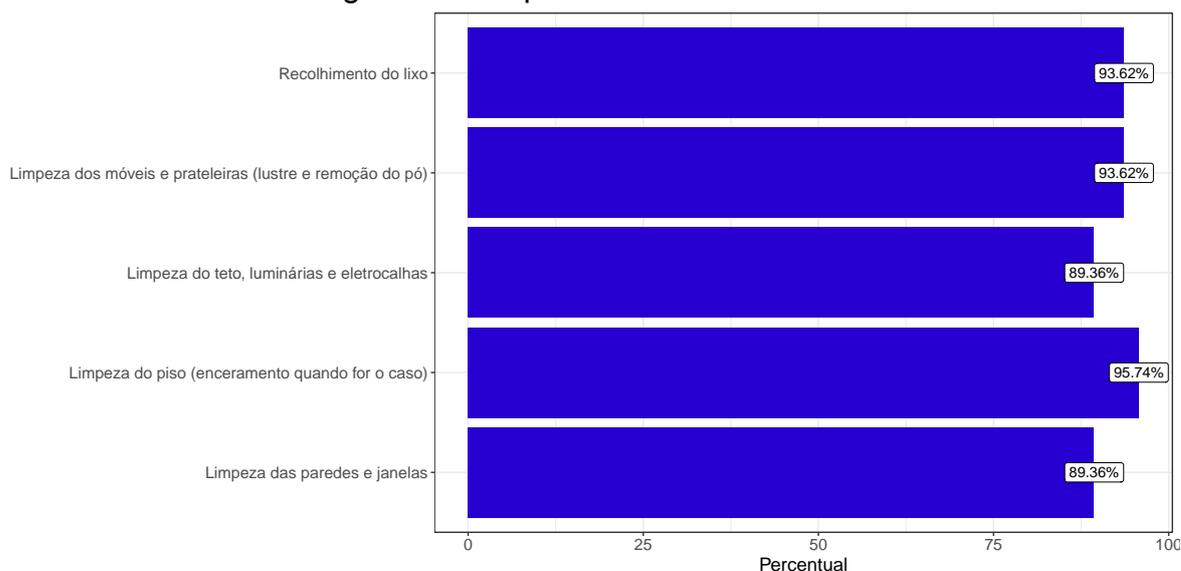
Figura 21: Recolhimento do lixo



3.5 Limpeza de Biblioteca

A figura 22 retrata a satisfação dos respondentes quanto a limpeza da Biblioteca. neste sentido, observa-se que todas as categoria elencadas, 'Limpeza do piso, dos móveis, do teto, luminária e eletrocalhas, das paredes e janelas' e Recolhimento do lixo', adquiriram percentuais de satisfação superiores a 89%, assim, alcançando nível excelente de satisfação entre os respondentes.

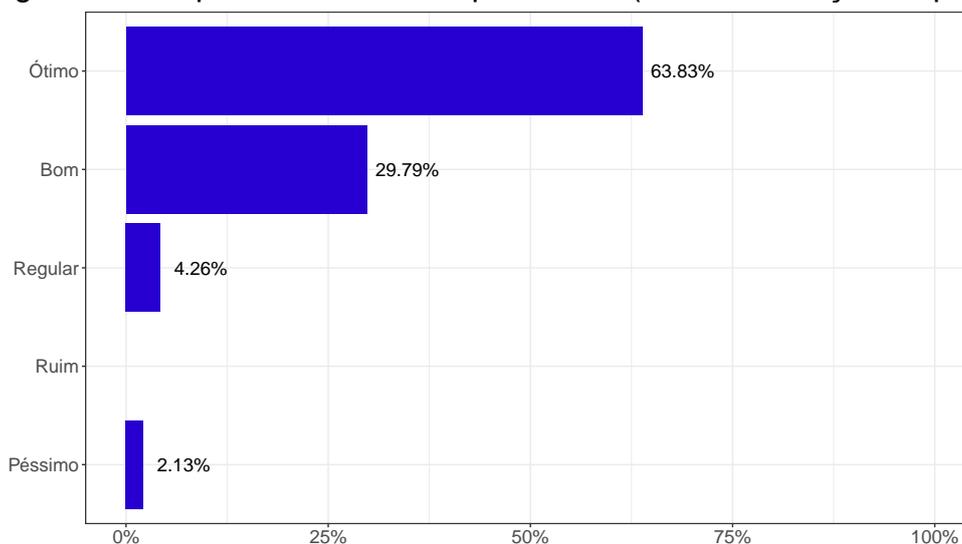
Figura 22: Limpeza de Biblioteca



3.5.1 Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)

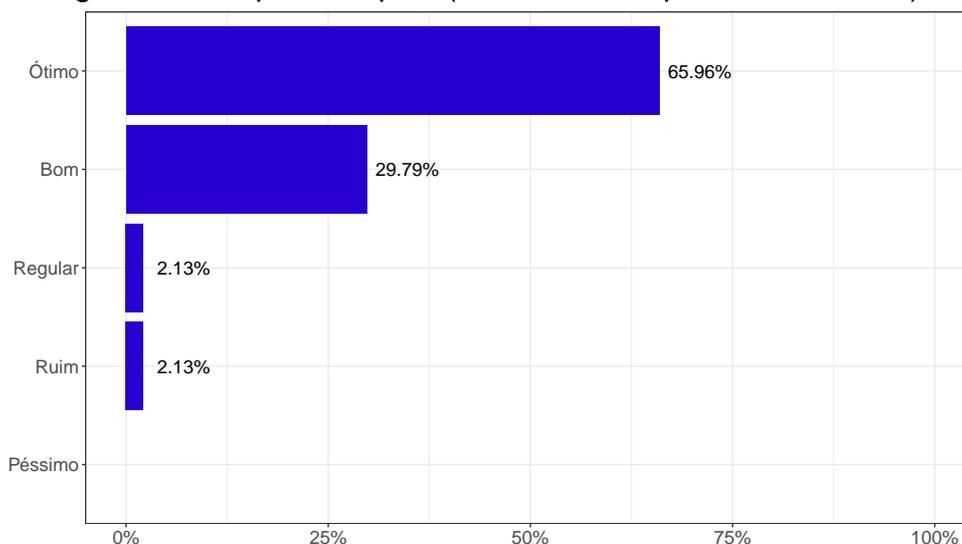
Contata-se que a categoria 'Ótimo' obteve 63,83% dos satisfeitos, sendo esta a resposta modal. Além disso, tem-se que 'Bom' obteve 29,79%. Se tratando de 'Regular' e 'Péssimo' obtiveram os respectivos percentuais 4,26% e 2,13%.

Figura 23: Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)



3.5.2 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Figura 24: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

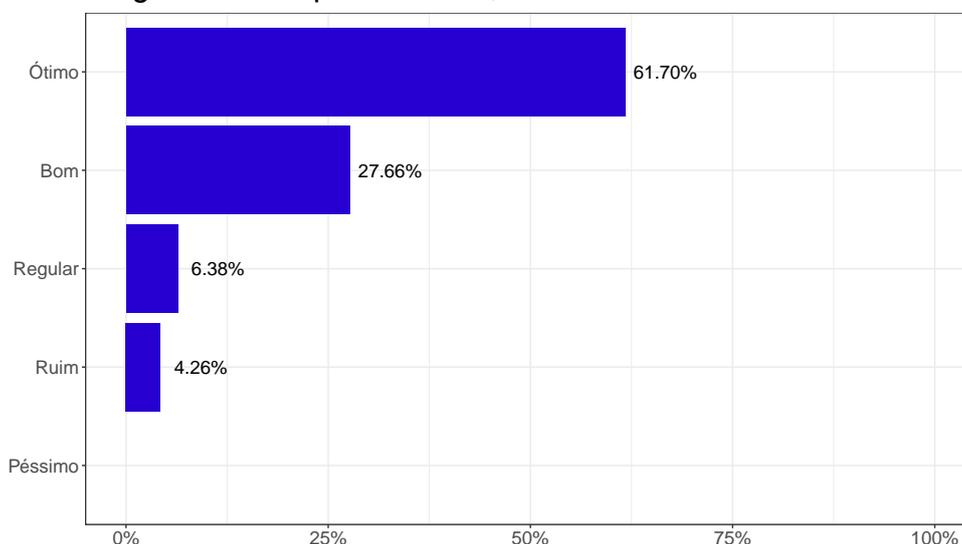


Nesse questionamento, limpeza do piso da biblioteca, os percentuais se dividiram da seguinte forma: 2,13% para 'Ruim' e 'Regular'. No que tange a 'Ótimo' e 'Bom', tem-se que tiveram os respectivos percentuais 65,96% e 29,79%, sendo assim um elevado nível de satisfação.

3.5.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Nota-se que 'Ótimo' é a resposta modal para a "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas" da Biblioteca, contendo 61,70% dos respondentes, em seguida, a alternativa 'Bom' contabilizando 27,66% de respostas. No que tange a 'Ruim' e 'Regular', obteve os respectivos percentuais 4,26% e 6,38%.

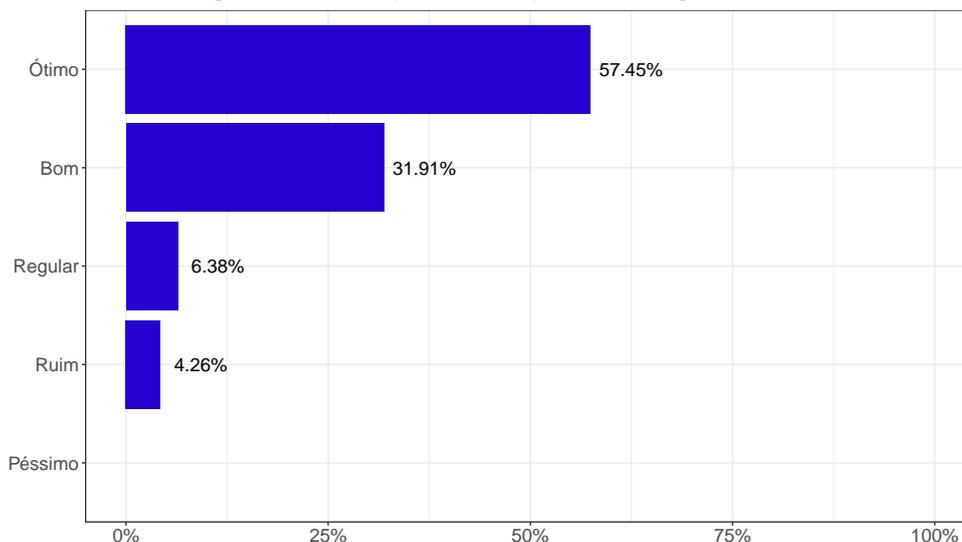
Figura 25: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.5.4 Limpeza das paredes e janelas

Como já de se esperar 'Ótimo' lidera com maior percentual, 57,45%, seguido de 'Bom' alcançando 31,91%. O somatório de ambas as categorias totaliza 89,36%. O percentual restante 10,64% é dividido entre as alternativas 'Ruim' e 'Regular'.

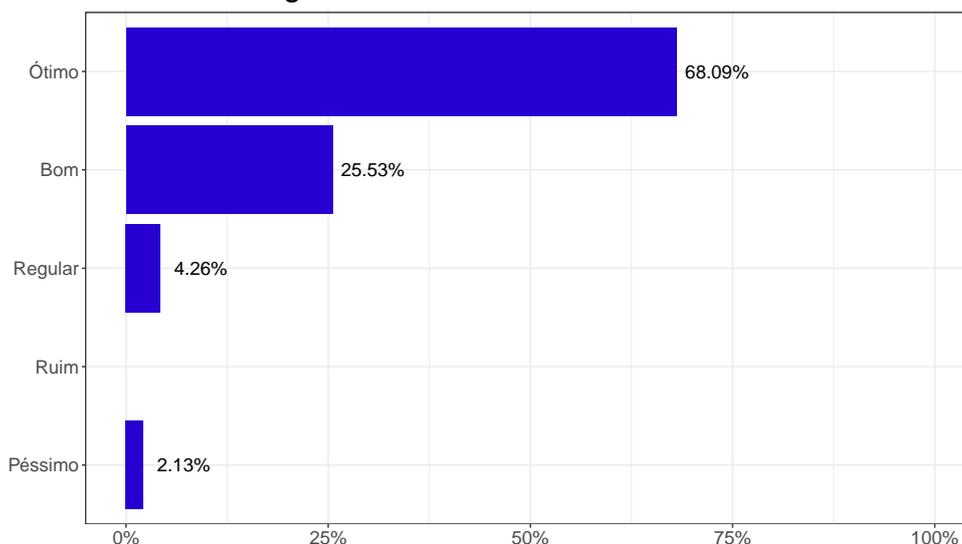
Figura 26: Limpeza das paredes e janelas



3.5.5 Recolhimento do lixo

No que se refere à categoria do "Recolhimento do lixo", nota-se que 'Ótimo' é maior entre as outras alternativas, com 68,09%, seguido de 'Bom' com 25,53%. No que tange as demais alternativas, nota-se que 'Regular' e 'Péssimo' adquiriram percentuais de 4,26% e 2,13%, respectivamente.

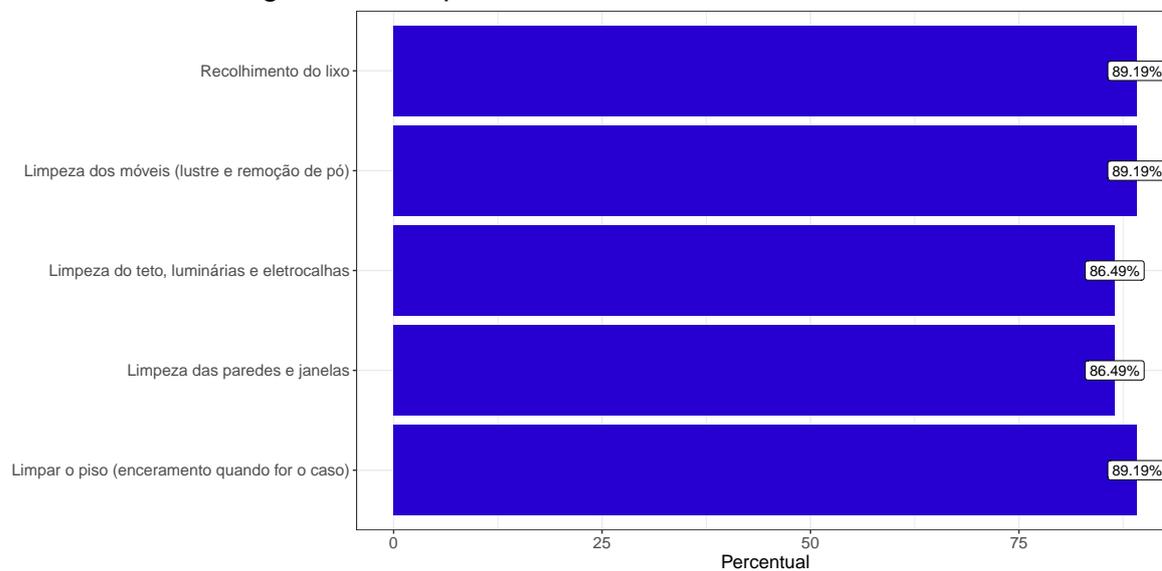
Figura 27: Recolhimento do lixo



3.6 Limpeza de Sala dos Professores

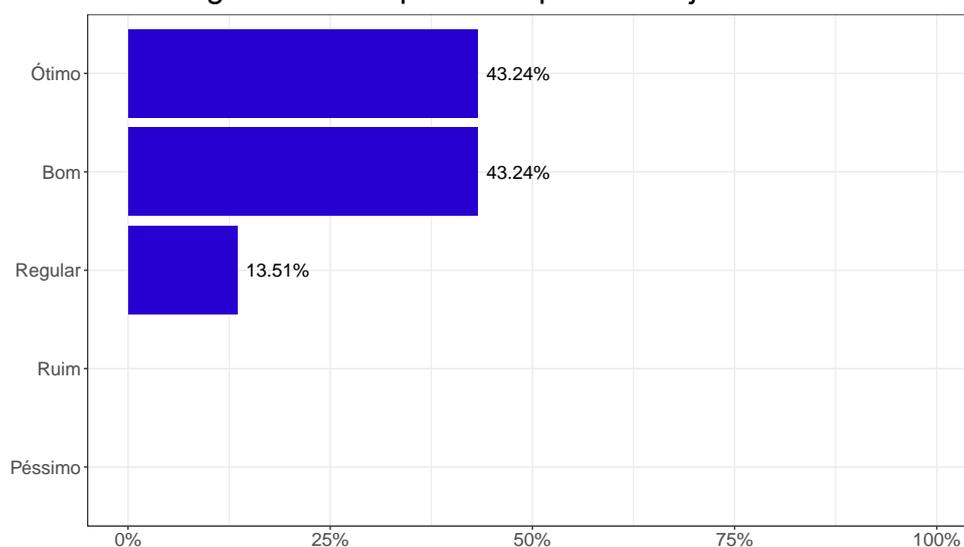
Neste item, nota-se que a "limpeza na Sala dos Professores" é realizada de maneira satisfatória, alcançando percentuais superiores a 86%.

Figura 28: Limpeza de Sala dos Professores



3.6.1 Limpeza das paredes e janelas

Figura 29: Limpeza das paredes e janelas

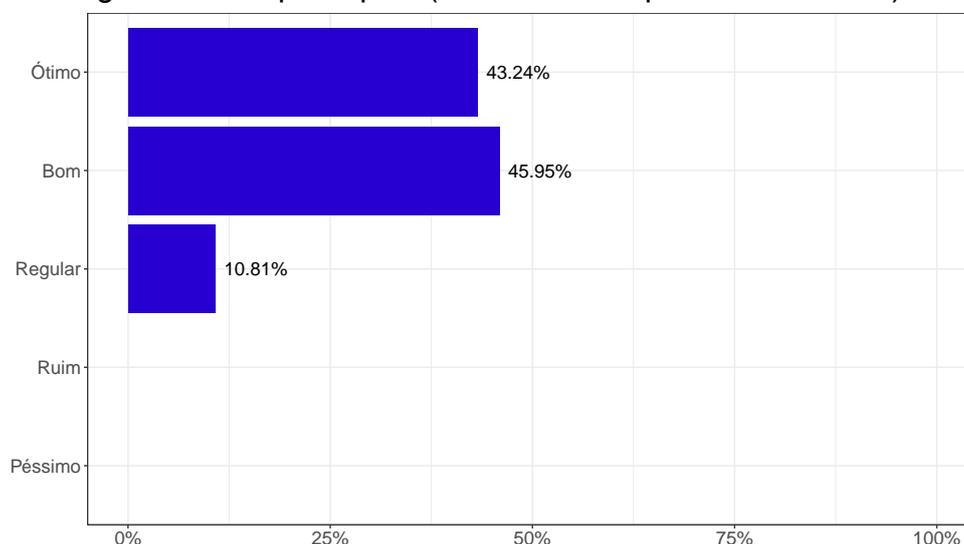


No que tange a limpeza das paredes e janelas, figura 29, observa-se que 'Ótimo' e 'Bom' obtiveram percentuais semelhantes com 43,24%. No que tange a 'Regular', obteve percentual igual a 13,51%.

3.6.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

Para tal questionamento, tem-se que 'Ótimo' e 'Bom' obtiveram os respectivos percentuais 43,24% e 45,95%, sendo o primeiro a resposta modal. No que tange a 'Regular' totalizou 10,81%. Ressalta-se que não houve respondentes insatisfeitos.

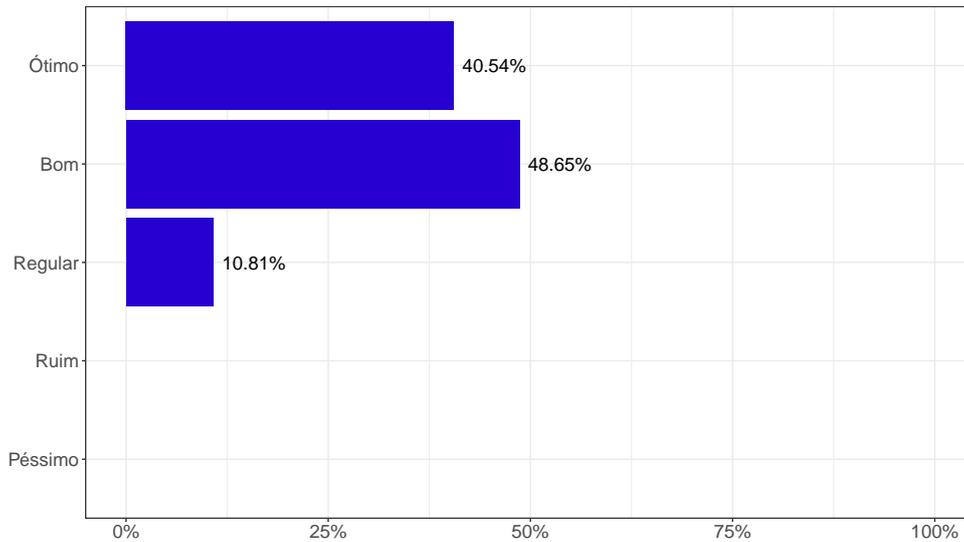
Figura 30: Limpar o piso (enceramento quando for o caso)



3.6.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

A se tratar dos percentuais obtidos para "Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)", tem-se que 'Bom' e 'Regular' alcançaram percentuais de 48,65% e 40,54%, respectivamente. No que se refere a 'Regular' observa-se um percentual igual a 10,81%. Mais uma vez não houve insatisfação.

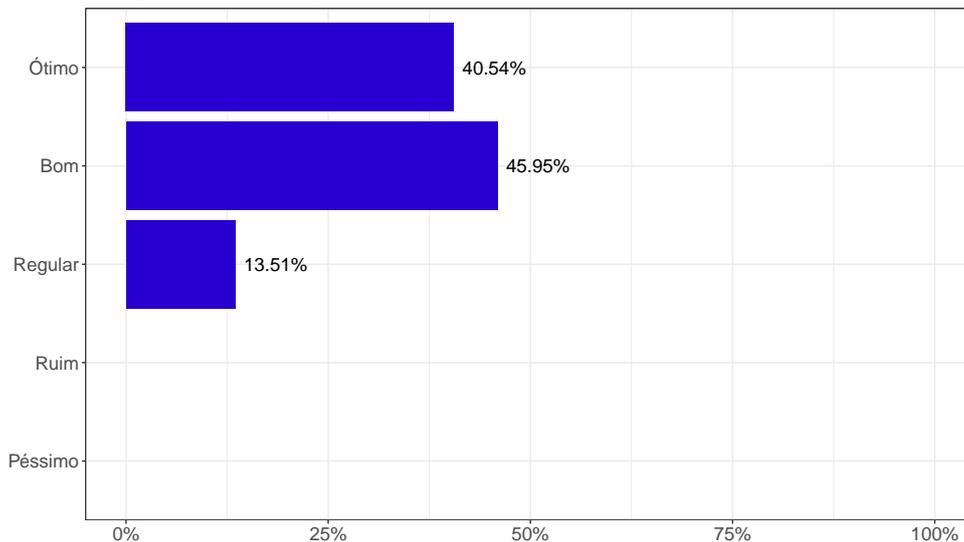
Figura 31: Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)



3.6.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Em relação a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas, nota-se que os percentuais atingiram 13,51% para 'Regular', 40,54% para 'Ótimo' e 45,95% para 'Bom', sendo essa categoria a que possui a resposta modal.

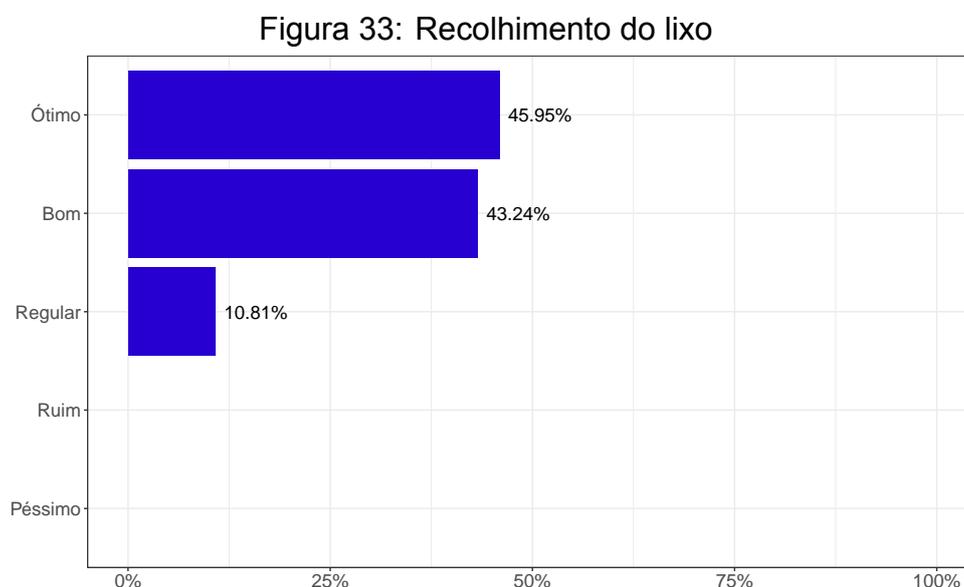
Figura 32: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



Mais uma vez ninguém apresentou insatisfação em relação à limpeza do item avaliado.

3.6.5 Recolhimento do lixo

Nesse quesito foi perceptível que 'Ótimo' obteve a resposta modal, totalizando 45,95%, seguido de 'Bom' com 43,24%, somando-se em satisfação de - aproximadamente - 90%.

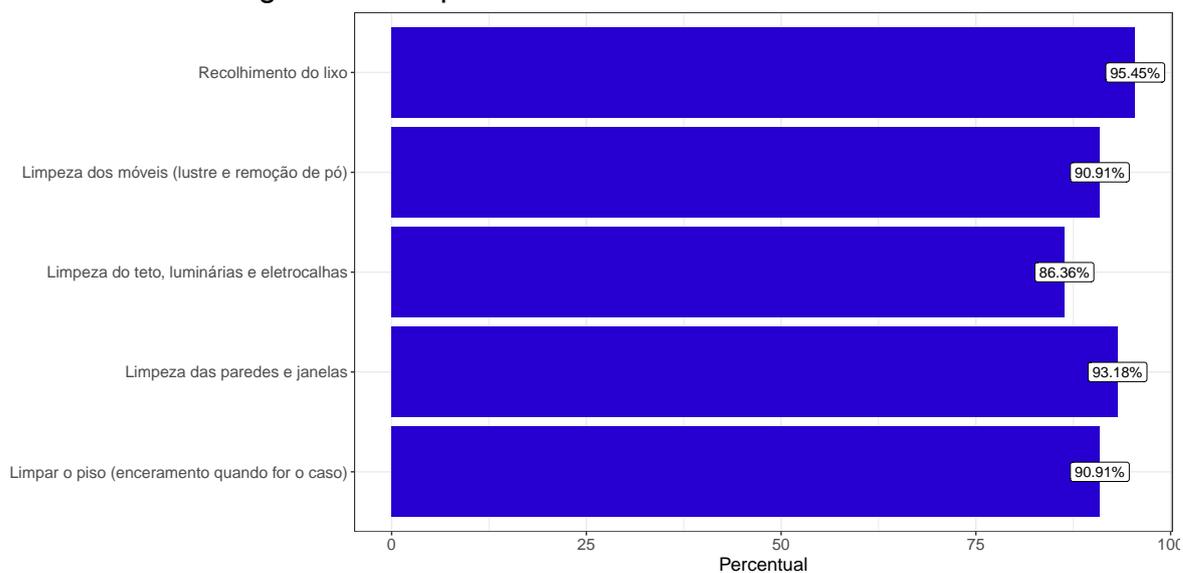


Ademais, 10,81% avaliaram o recolhimento do lixo das salas de professores. Portanto, não houve respondentes que insatisfação, fortalecendo a hipótese de que o serviço está sendo bem executado .

3.7 Limpeza de Salas Administrativas

O formulário apresenta questões quanto a "Limpeza de Salas Administrativas", dessa forma, constata-se para os itens: 'Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)', 'Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)', 'Limpeza do teto, luminária e eletrocalhas', 'Limpeza das paredes e janelas' e 'Recolhimento do lixo'. As alternativas atingiram percentuais que variam entre 86% a 95%, conforme figura 34. Vale ressaltar que 'Recolhimento do lixo' aquela que possui o maior percentual e 'Limpeza do teto, luminária e eletrocalhas' o menor. Visto que todos os percentuais são superiores a 86%, apresentando o nível de satisfação elevado. Na figura abaixo denota-se que os percentuais das categorias variam entre 86,36% e 95,45%. Sendo 'Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas' com o menor percentual e 'Recolhimento do lixo' com o maior. Mais uma vez é configurado com o nível de satisfação elevado.

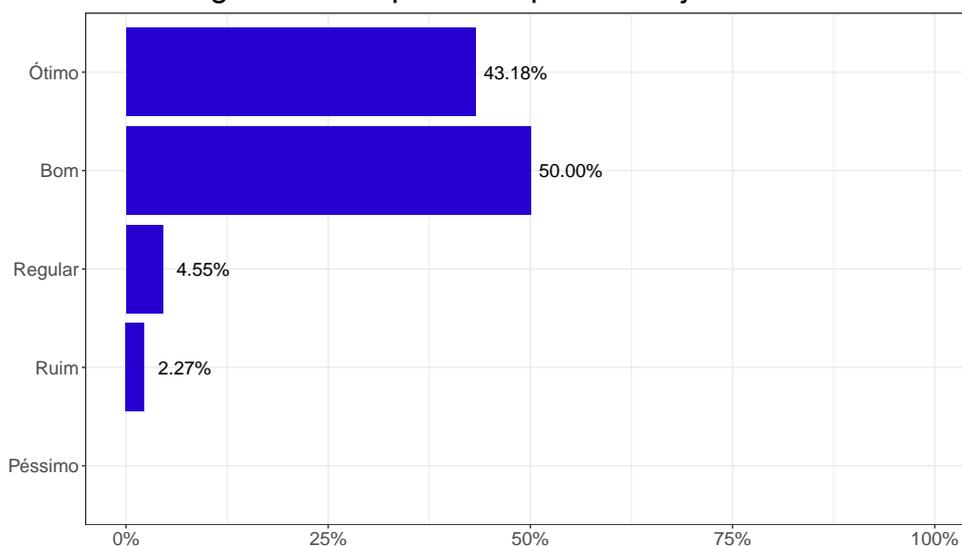
Figura 34: Limpeza de Salas Administrativas



3.7.1 Limpeza das paredes e janelas

A se tratar dos percentuais para a "Limpeza das paredes e janelas", percebe-se que 'Bom' obteve 50% e 'Ótimo' 43,18%, sendo a primeira a resposta modal. No que tange as demais alternativas, tem-se que 'Ruim' e 'Regular' obtiveram os respectivos percentuais 2,27% e 4,55%.

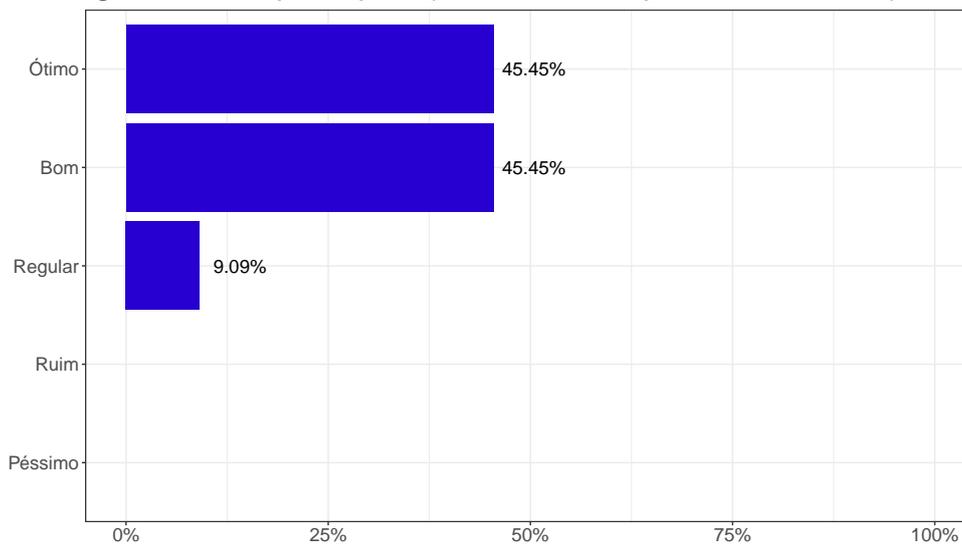
Figura 35: Limpeza das paredes e janelas



3.7.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

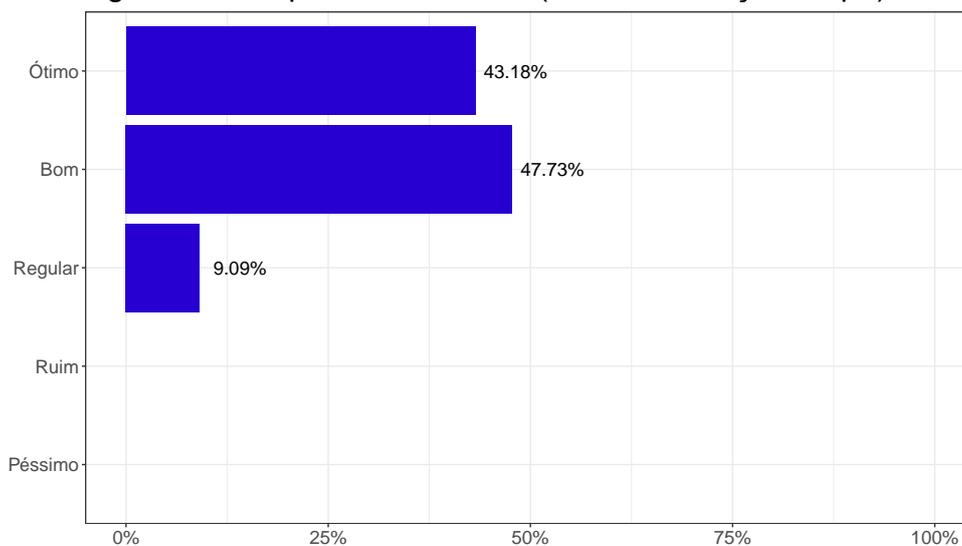
Para tal questionamento tem-se que os respondentes atribuíram 45,45% para as duas melhores categorias 'Ótimo' e 'Bom'. No tocante a 'Regular' nota-se o percentual igual a 9,09%.

Figura 36: Limpar o piso (enceramento quando for o caso)



3.7.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

Figura 37: Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

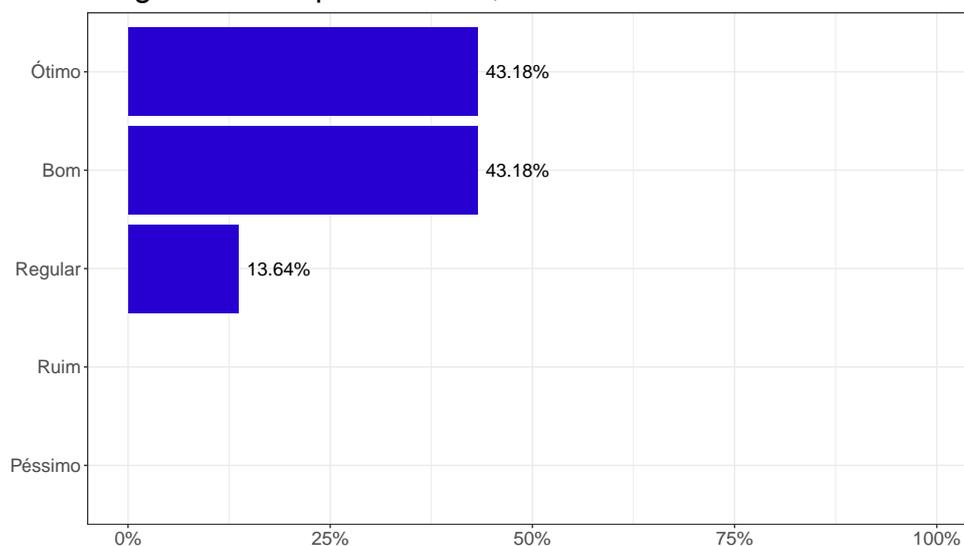


Observa-se que 'Bom' é a resposta com o percentual mais elevado contabilizando 47,73%, seguido de 'Ótimo' com 43,18%. E, 'Regular' possui o menor percentual, com 9,09%.

3.7.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Nota-se para este item que as respostas tanto para 'Ótimo' quanto 'Bom' obtiveram percentuais iguais a 43,18% e 'Regular' totalizou 13,64%.

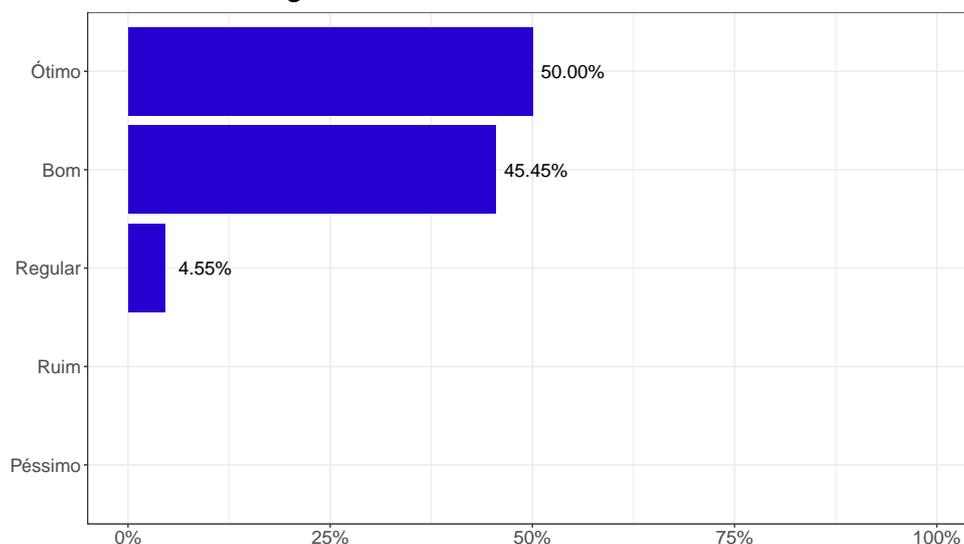
Figura 38: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.7.5 Recolhimento do lixo

No que se refere ao 'Recolhimento do lixo' das "Salas Administrativas", denota-se que 'Ótimo' e 'Bom' tiveram os seguintes percentuais: 50% e 45,45%, sendo o primeiro aquele com maior percentual. Ao se tratar do quesito 'regular', observa-se que totalizou 4,55%.

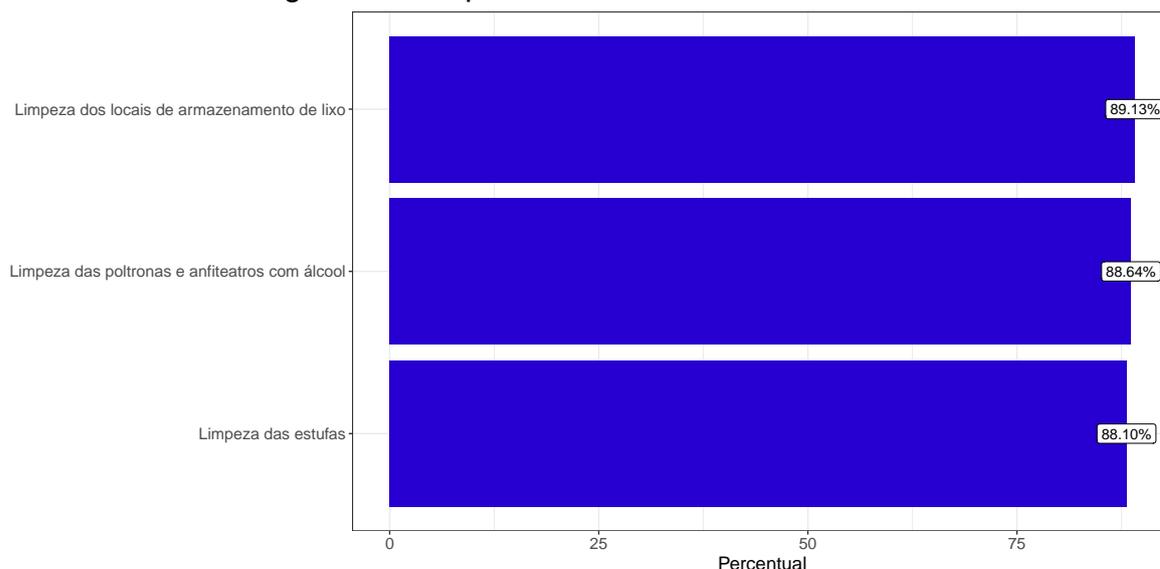
Figura 39: Recolhimento do lixo



3.8 Limpeza de Outros Ambientes

Na figura abaixo (40) apresenta percentuais referentes as categorias quanto a "Limpeza de Outros Ambientes", isto é, limpeza dos locais de armazenamento de lixo, das poltronas e anfiteatros com álcool e das estufas. Para a 'Limpeza das estufas' tem-se o menor percentual e 'Limpeza dos locais de armazenamento de lixo' com o maior. Nesse sentido, configura-se o nível de satisfação elevado.

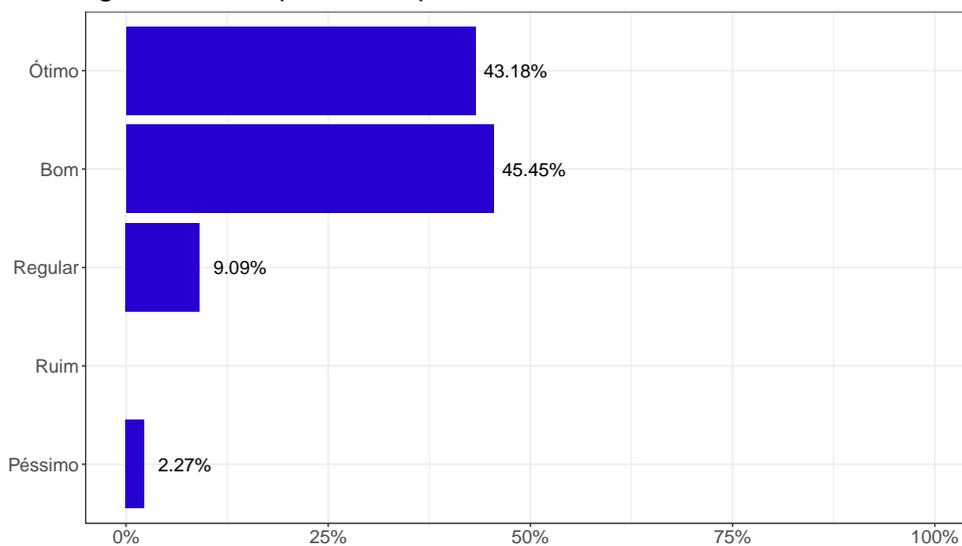
Figura 40: Limpeza de Outros Ambientes



3.8.1 Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool

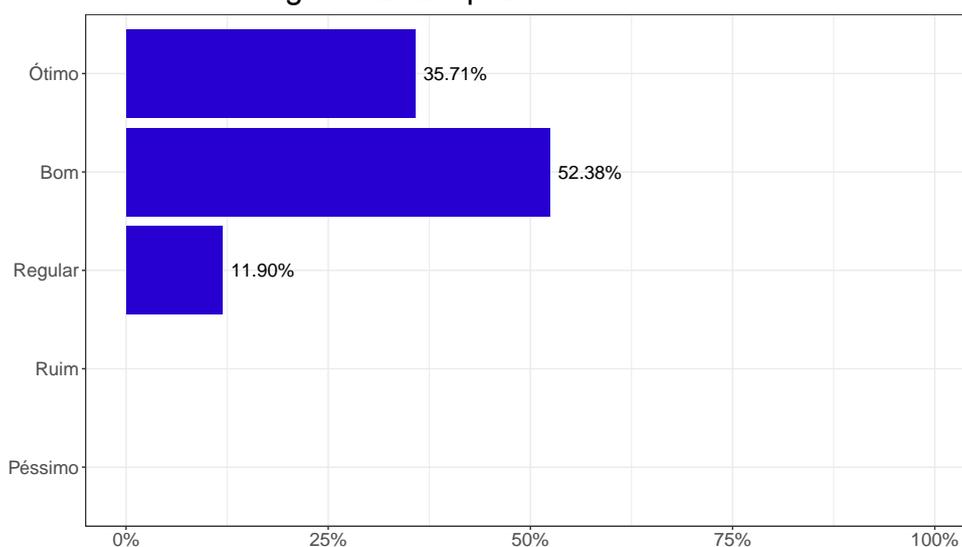
Observa-se que as duas melhores alternativas obtiveram os maiores percentuais, 'Ótimo' (43,18%) e 'Bom' (45,45%). Para 'Regular' e 'Péssimo', adquiriram tais percentuais: 9,09% e 2,27%, na devida ordem.

Figura 41: Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool



3.8.2 Limpeza das estufas

Figura 42: Limpeza das estufas

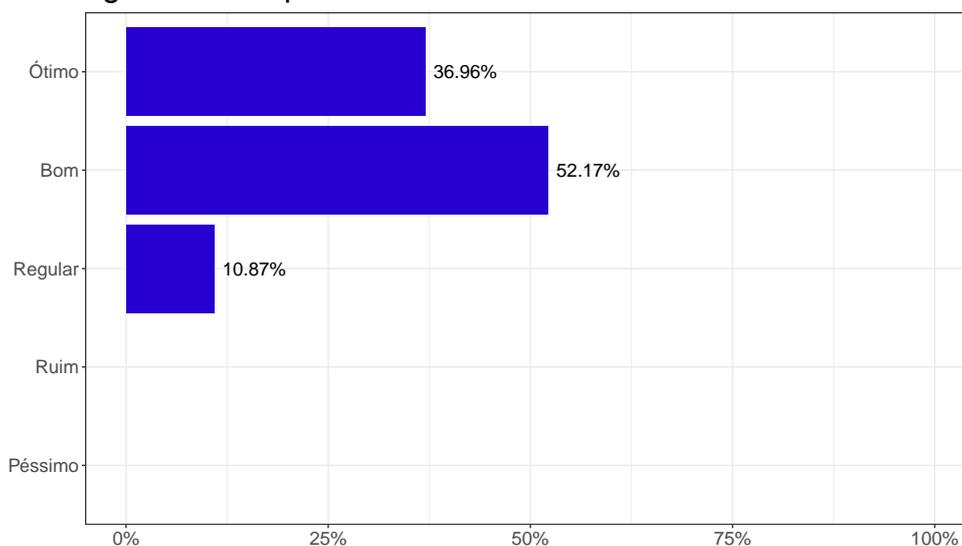


No que se refere a 'Ótimo' obteve 35,71% e 'Bom' 52,38%, sendo a segunda a resposta modal. No que diz respeito a 'Regular' o percentual é igual a 11,90%.

3.8.3 Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

Quanto a "Limpeza dos locais de armazenamento de lixo", tem-se que 'Bom' é a resposta modal com 52,17%, seguido de 'Ótimo' com 36,96%, já se tratando de 'Regular', o percentual é igual a 10,87%.

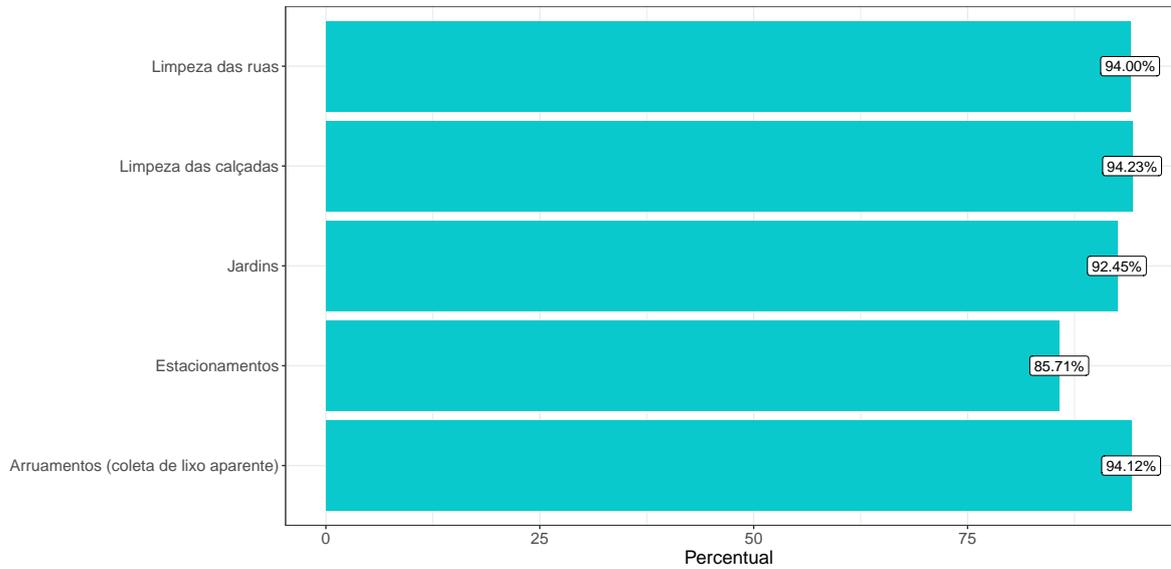
Figura 43: Limpeza dos locais de armazenamento de lixo



3.9 Limpeza dos Pátios e Jardins

Ao serem perguntados sobre a "Limpeza dos Pátios e Jardins"(Figura 44), constata-se que todos os cinco questionamentos, limpeza das ruas, calçadas, jardins, estacionamentos e arruamentos, obtiveram percentuais superiores a 80%, dessa forma, configura-se o nível de satisfação é elevado. As categorias com maiores percentuais foram 'Limpeza das ruas', 'Limpeza das calçadas' e 'arruamentos', com 94%, 94,23% e 94,12%.

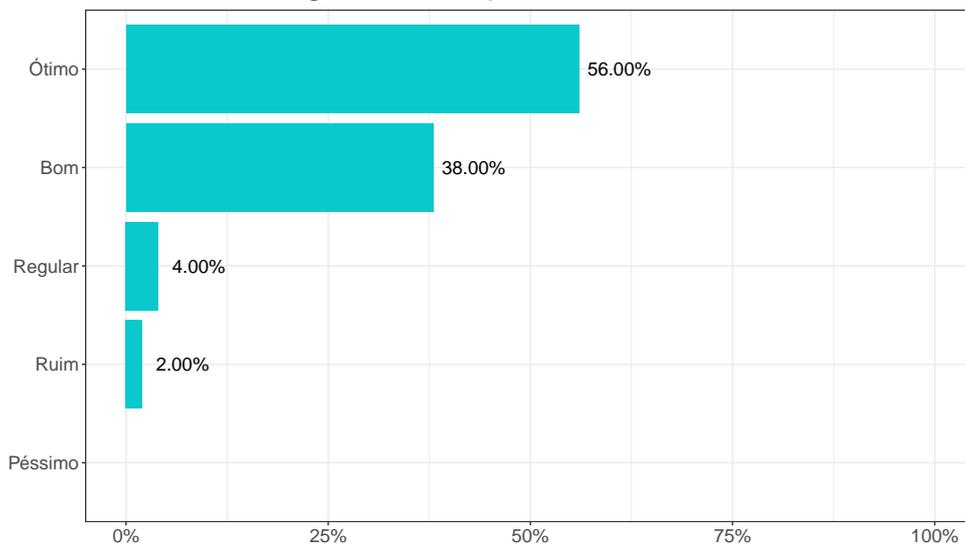
Figura 44: Limpeza dos Pátios e Jardins



3.9.1 Limpeza das ruas

Para tal questionamento é visível que os respondentes se mostraram bastante satisfeitos, visto que o somatório dos percentuais de ambas as categorias equivale a 94%.

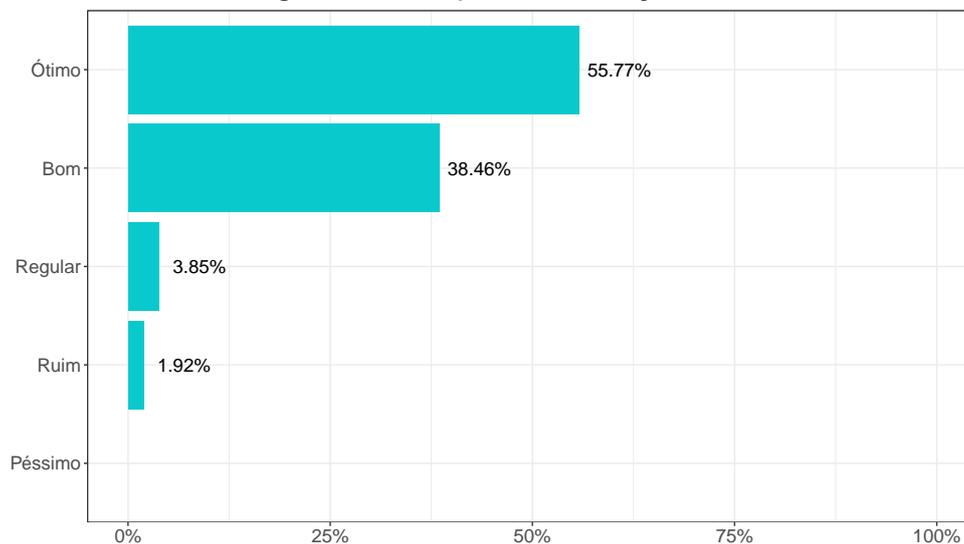
Figura 45: Limpeza das ruas



3.9.2 Limpeza das calçadas

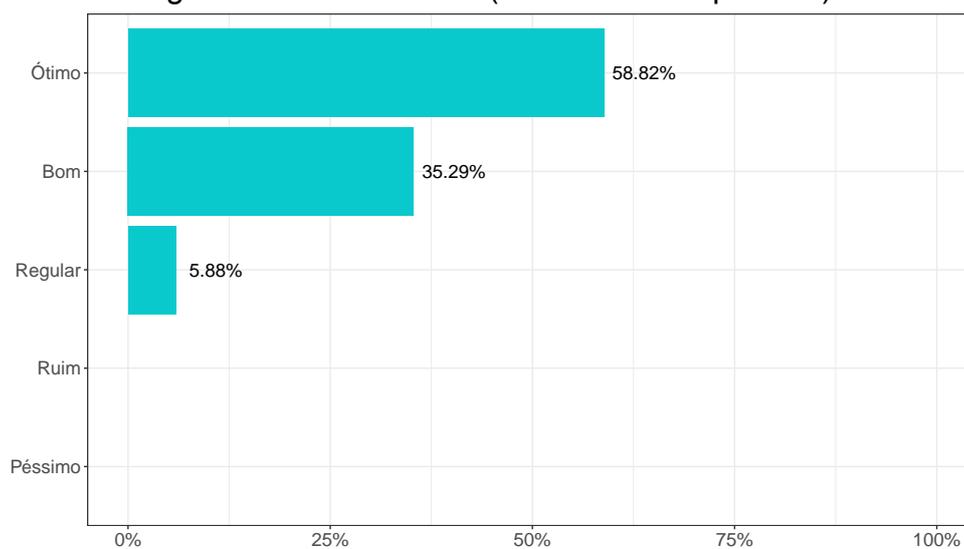
No que diz respeito a limpeza das calçadas o nível de satisfação é elevado, dado que o percentual das melhores alternativas somaram 94,23%.

Figura 46: Limpeza das calçadas



3.9.3 Arruamentos (coleta de lixo aparente)

Figura 47: Arruamentos (coleta de lixo aparente)

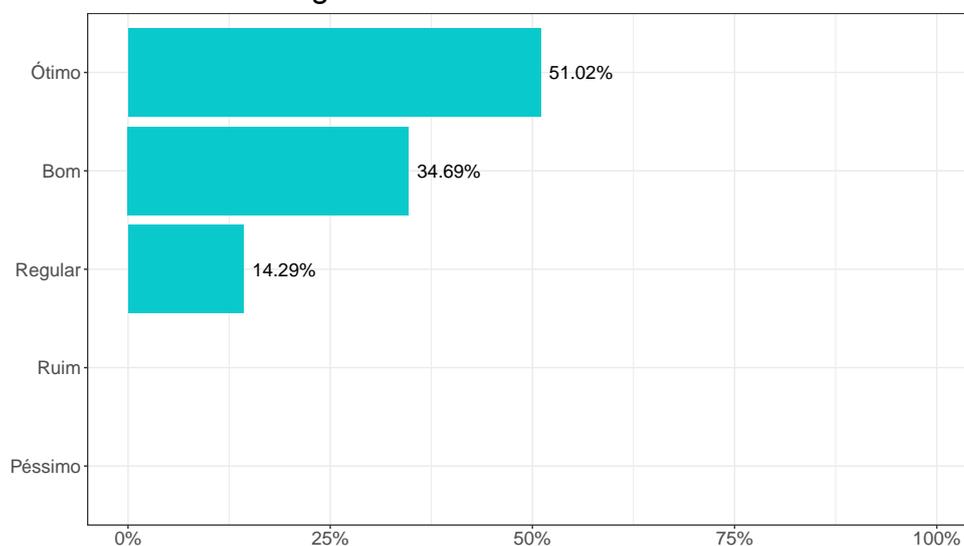


No que tange à coleta de lixo aparente, nota-se que 'Ótimo' obteve 58,82%, seguido de 'Bom' com 35,29% e 'Regular' 5,88%. Mais uma vez tem-se que 'Ótimo' é a resposta modal.

3.9.4 Estacionamentos

Ao se tratar de estacionamento, tem-se que a categoria 'Ótimo' é aquela que possui o maior percentual dentre as outras alternativas com 51,02%, seguido de 'Bom' com 34,69%. Já se tratando de 'Regular', o percentual foi igual a 14,29%.

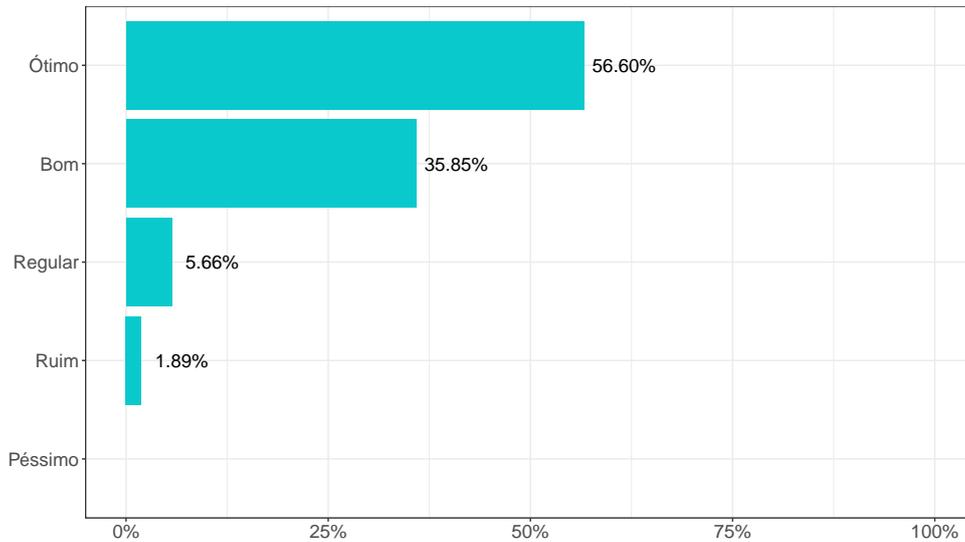
Figura 48: Estacionamentos



3.9.5 Jardins

Quando perguntados sobre a limpeza do jardins, tem-se que 'Ótimo' mais uma vez é a resposta modal com 56,60%, seguido de 'Bom' com 35,85% e 'Regular' com 5,66%. No que tange a 'Ruim', o percentual é inferior a 2%.

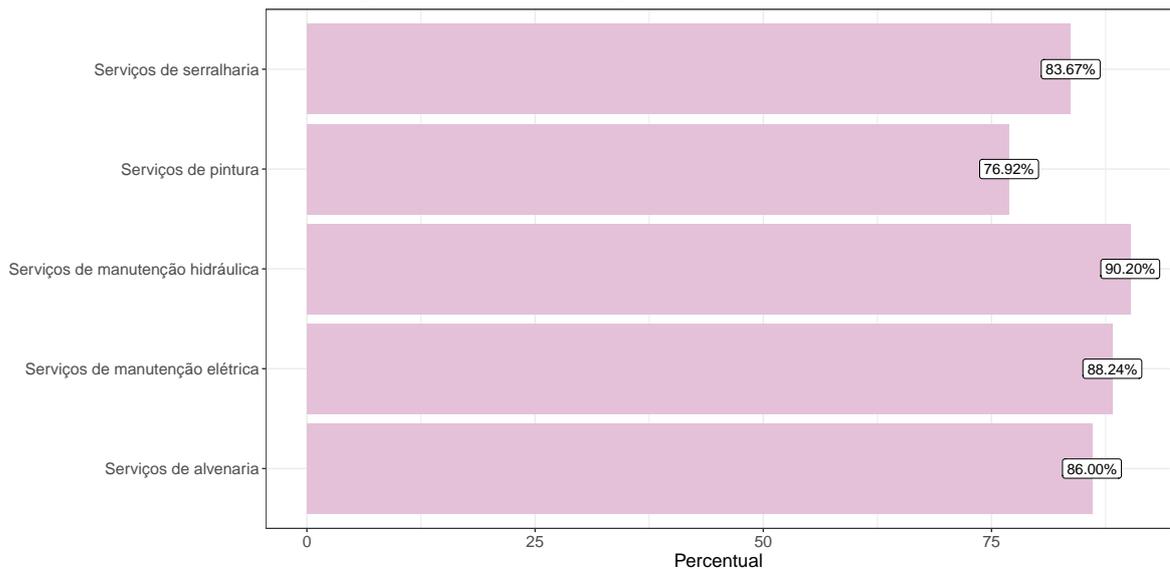
Figura 49: Jardins



3.10 Manutenção predial

A figura 50 apresenta percentuais referentes as categorias quanto aos serviços de "manutenção elétrica e hidráulica", "alvenaria", "pintura" e "serralharia". Constatase que 'Serviço de manutenção hidráulica' adquiriu o maior percentual entre as outras alternativas com 90,20% e 'Serviços de pintura' com o menor totalizando 76,92%.

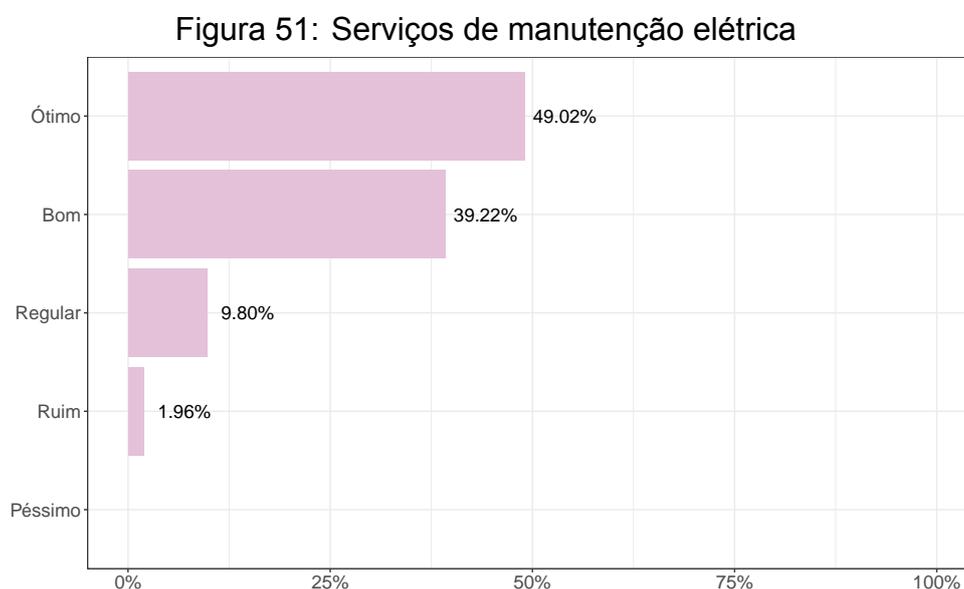
Figura 50: Manutenção predial



O percentual das demais variam entre 83,67% e 88,24%. Uma vez que o percentual de todas as opções são superiores a 70% temos que os respondentes apresentaram satisfeitos.

3.10.1 Serviços de manutenção elétrica

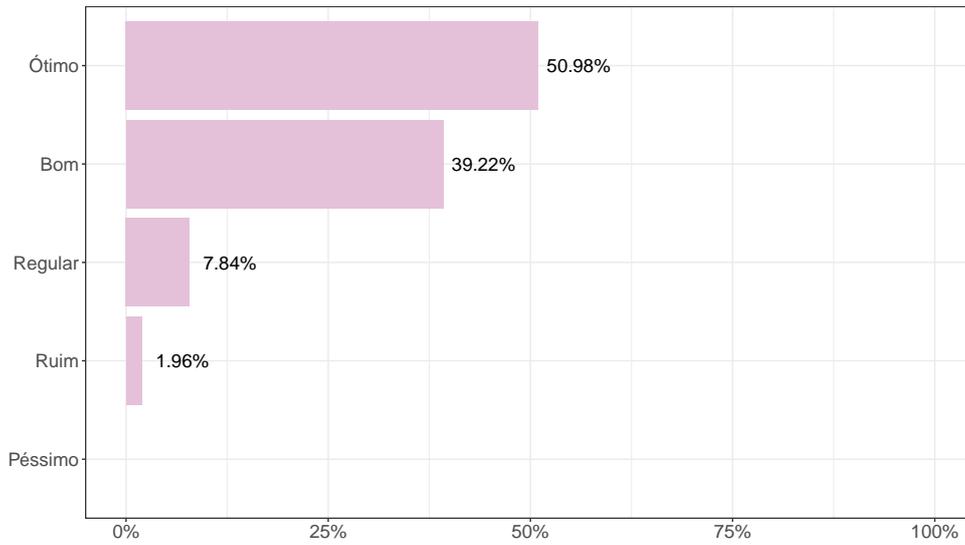
No que tange a serviços de manutenção elétrica, tem-se que 'Ótimo' é a resposta modal com o percentual igual a 49,02%, seguido de 'Bom' com 39,22%. No que diz respeito a 'Ruim e 'Regular' obtiveram os seguintes percentuais 1,96% e 9,80%, respectivamente.



3.10.2 Serviços de manutenção hidráulica

Referente a manutenção hidráulica é visível o elevado percentual para as duas melhores alternativas, temos que 'Ótimo' e 'Bom' adquiriram 50,98% e 39,22%, respectivamente. Para as demais alternativas, 'Ruim' e 'Regular', tem-se percentuais iguais a 1,96% e 7,84%, nessa ordem.

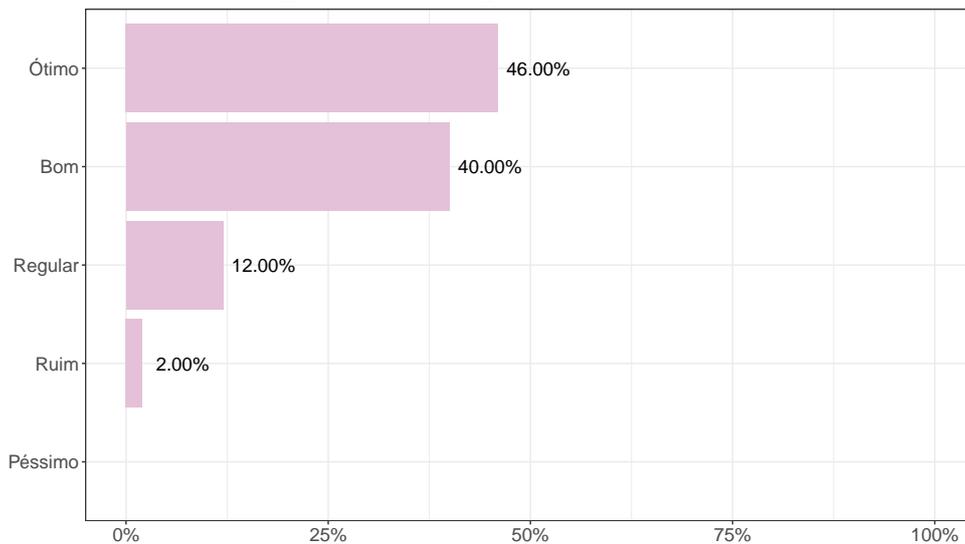
Figura 52: Serviços de manutenção hidráulica



3.10.3 Serviços de alvenaria

Se tratando dos serviços de alvenaria denota-se que o somatório das duas melhores alternativas obteve 86%, sendo 40% para 'Bom' e 46% para 'Ótimo'. No que diz respeito a outras opções, nota-se que 'Ruim' e 'Regular' alcançaram 2% e 12%, na devida ordem.

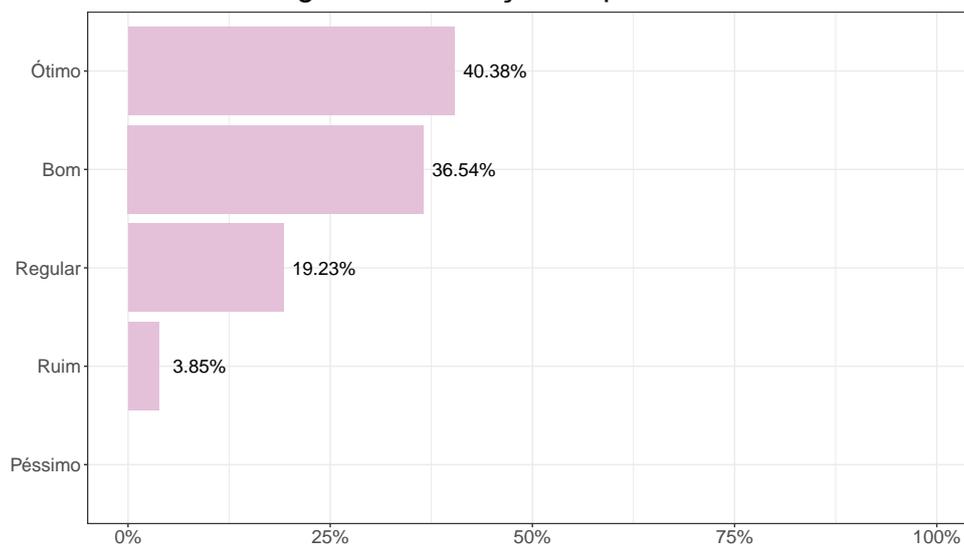
Figura 53: Serviços de alvenaria



3.10.4 Serviços de pintura

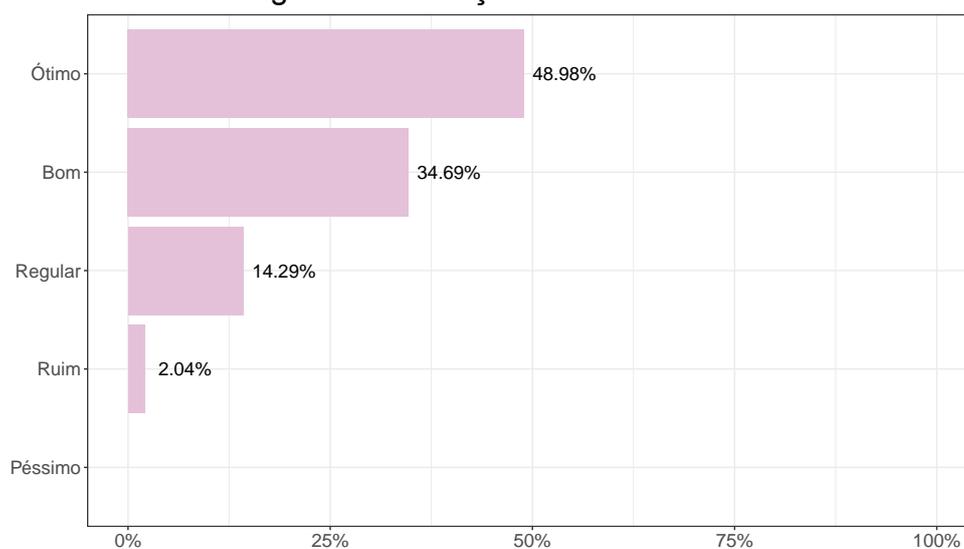
Para o serviço de pintura, tem-se os percentuais de 40,38% e 36,54% para 'Ótimo' e 'Bom', nesta ordem. Observa-se que 3,85% e 19,23% dos respondentes escolheram 'Ruim' e 'Regular', respectivamente.

Figura 54: Serviços de pintura



3.10.5 Serviços de serralharia

Figura 55: Serviços de serralharia

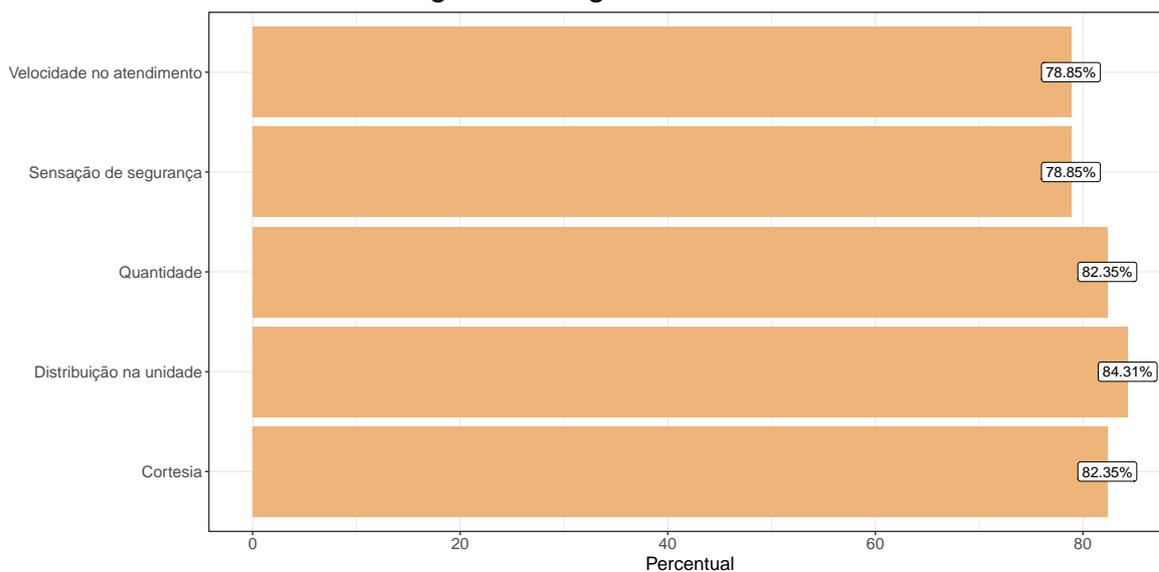


No que se refere aos serviços de serralharia temos que 'Ótimo' obteve o maior percentual com 48,98%, seguido de 'Bom' com 34,69%. Contata-se, também, que 'Ruim' e 'Regular' adquiriram 2,04% e 14,29%, nessa ordem.

3.11 Vigilância

O formulário apresenta questões quanto a "Vigilância", nesse sentido, constata-se para os itens: 'Quantidade', 'Distribuição na unidade', 'Sensação de segurança', 'Velocidade no atendimento' e 'Cortesia'. Na figura 55 denota-se que os percentuais das categorias variam entre 78,85% e 84,31%. Sendo 'Velocidade no atendimento' e 'Sensação de segurança' com os menores percentuais e 'Distribuição na unidade' com o maior. Mais uma vez é configurado com o nível de satisfação elevado.

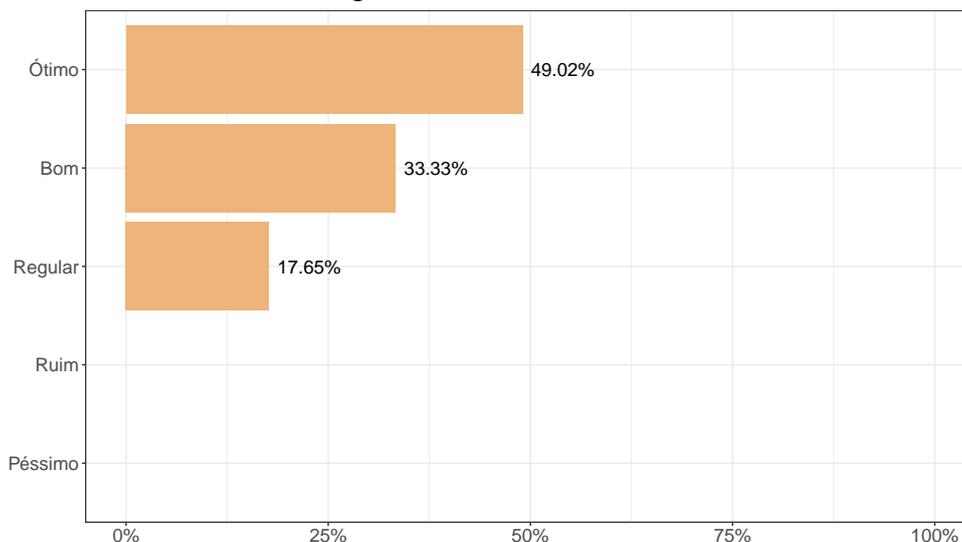
Figura 56: Vigilância



3.11.1 Quantidade

No que se refere a quantidade, nota-se a soma do percentual das duas melhores alternativas obteve um percentual igual a 82,35%. Sendo 49,02% para 'Ótimo' e 33,33% para 'Bom'. No que tange a 'Regular', tal alternativa contabilizou 17,65%.

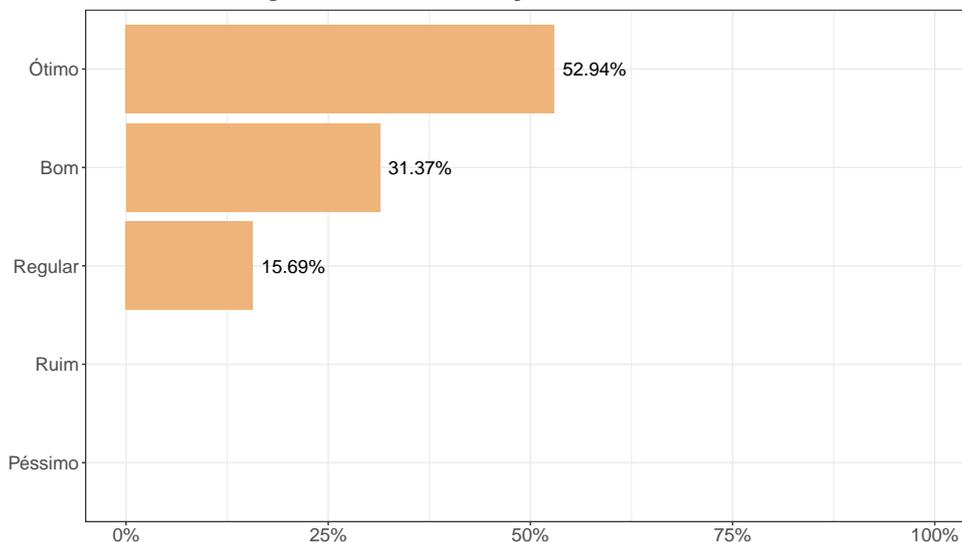
Figura 57: Quantidade



3.11.2 Distribuição na unidade

É perceptível o elevado percentual da categoria 'Ótimo' com 52,94%, dentre as três alternativas essa é a que se sobressai. As demais opções, 'Bom' e 'Regular' obtiveram 31,37% e 15,69% , respectivamente.

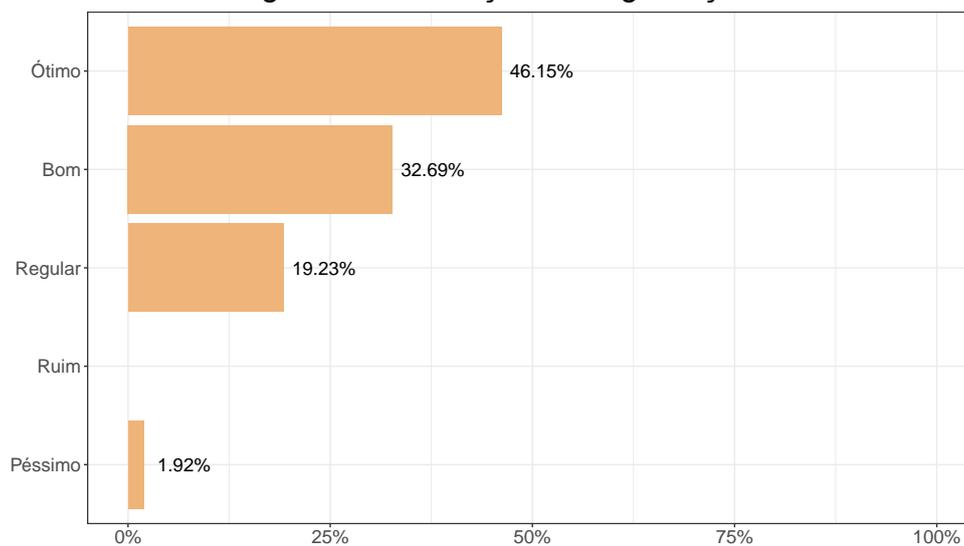
Figura 58: Distribuição na unidade



3.11.3 Sensação de segurança

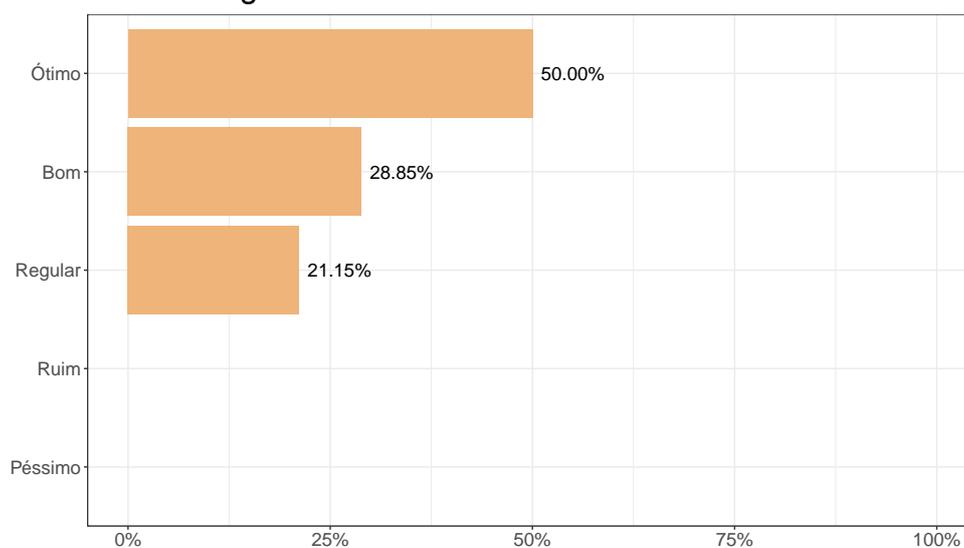
No que se refere a sensação de segurança, observa-se a alternativa 'Ótimo' como resposta modal, totalizando 46,15%, seguida da opção 'Bom' com 32,69%. Vale salientar que 'Regular' adquiriu percentual igual a 19,23%.

Figura 59: Sensação de segurança



3.11.4 Velocidade no atendimento

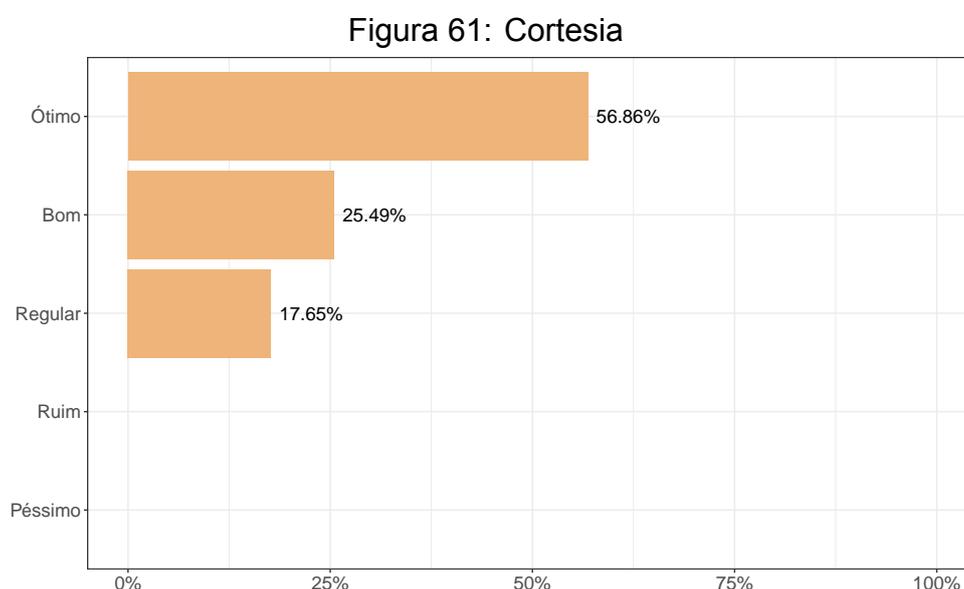
Figura 60: Velocidade no atendimento



Questionados sobre a velocidade no atendimento os respondentes atribuíram 50% para a categoria 'Ótimo', seguido de 28,85% para 'Bom' e 21,15% para 'Regular'. É importante mencionar que o percentual para 'Regular' é significativo.

3.11.5 Cortesia

No que tange a cortesia, 17,65% dos respondentes assinalaram como 'Regular', mais uma vez regular adquiri um percentual significativo. Já no que se diz respeito as melhores alternativas, tem-se que 'Ótimo' é mais uma vez a alternativa com maior sendo ele 56,86%, seguido de 'Bom' com 25,49%.

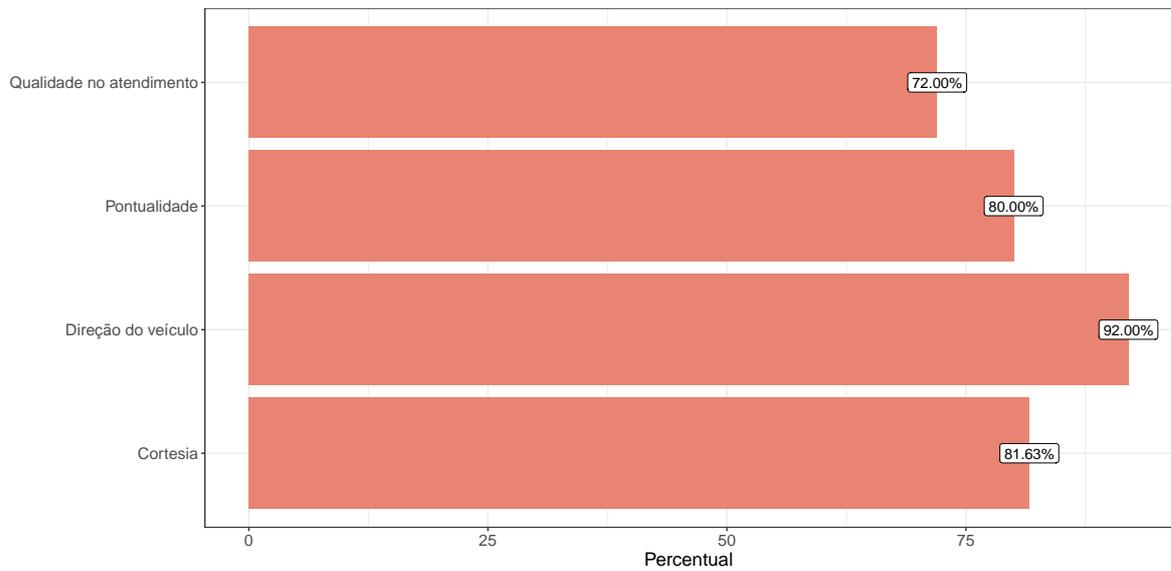


3.12 Transporte

Em relação ao serviço de transporte do Campus do Sertão, o questionário inclui quatro categorias, a saber: 'Qualidade no atendimento', 'Pontualidade', 'Direção do veículo' e 'Cortesia', a fim de avaliar o nível de satisfação dos respondentes.

Na figura 62, observa-se que os percentuais das categorias variam entre 72% e 92%. Sendo 'Direção de veículo' aquela possuiu o maior percentual e 'Qualidade no atendimento' o menor. Visto que os percentuais são superiores a 70%, consta que o nível de satisfação foi elevado.

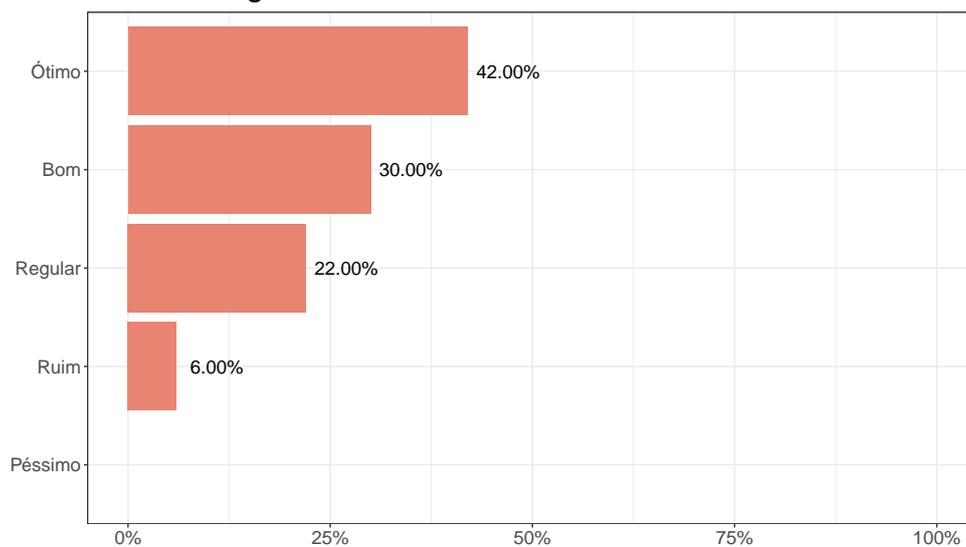
Figura 62: Transporte



3.12.1 Qualidade no atendimento

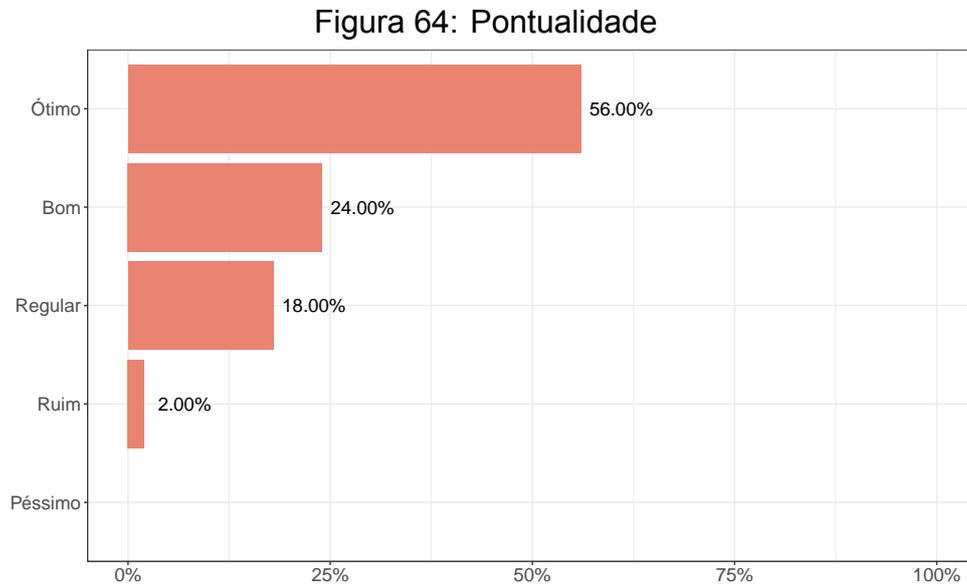
No que diz respeito a qualidade do atendimento, temos que 42,00% assinalaram como 'Ótimo', seguido de 30,00% para 'Bom'. As demais alternativas sendo elas 'Ruim' e 'Regular' tiveram os seguintes percentuais: 6% e 22,00%, na devida ordem.

Figura 63: Qualidade no atendimento

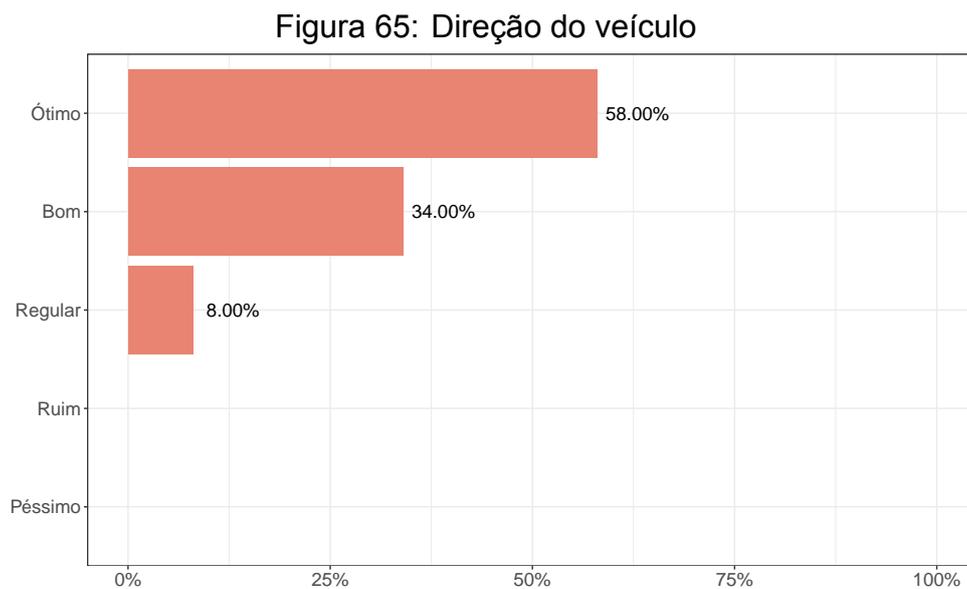


3.12.2 Pontualidade

Já se tratando de pontualidade, o somatório das melhores alternativas totalizaram 80,00%, no qual 56% pertence a 'Ótimo' e 24% a 'Bom'. No que tange a 'Regular' o percentual é igual 18%.



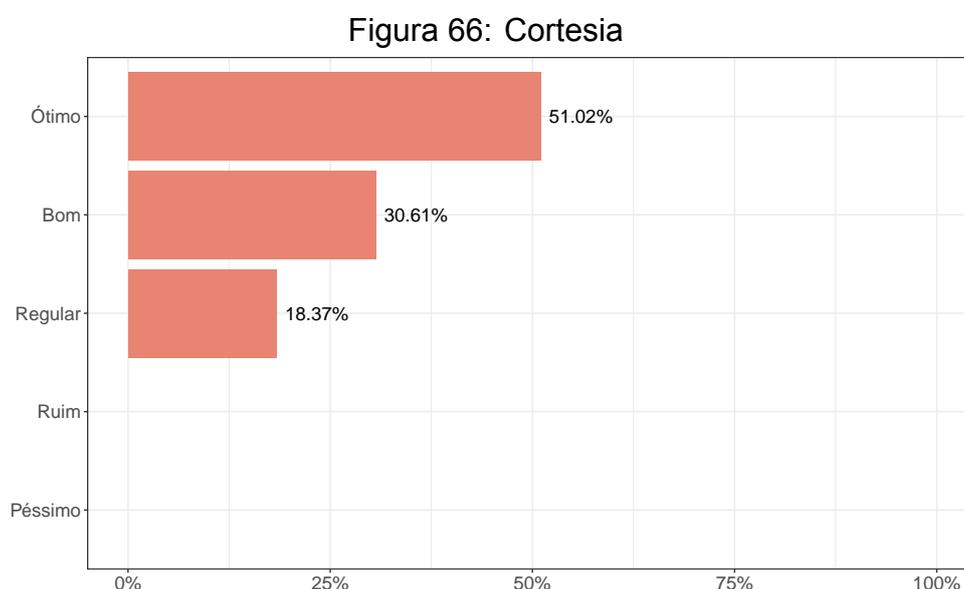
3.12.3 Direção do veículo



No que se refere a direção do veículo identifica-se que as duas melhores respostas obtiveram um percentual igual a 92%, sendo 'Ótimo' a detentora do maior percentual com 58% e 'Bom' com 34%. No que tange a opção 'Regular', o percentual é igual a 8%.

3.12.4 Cortesia

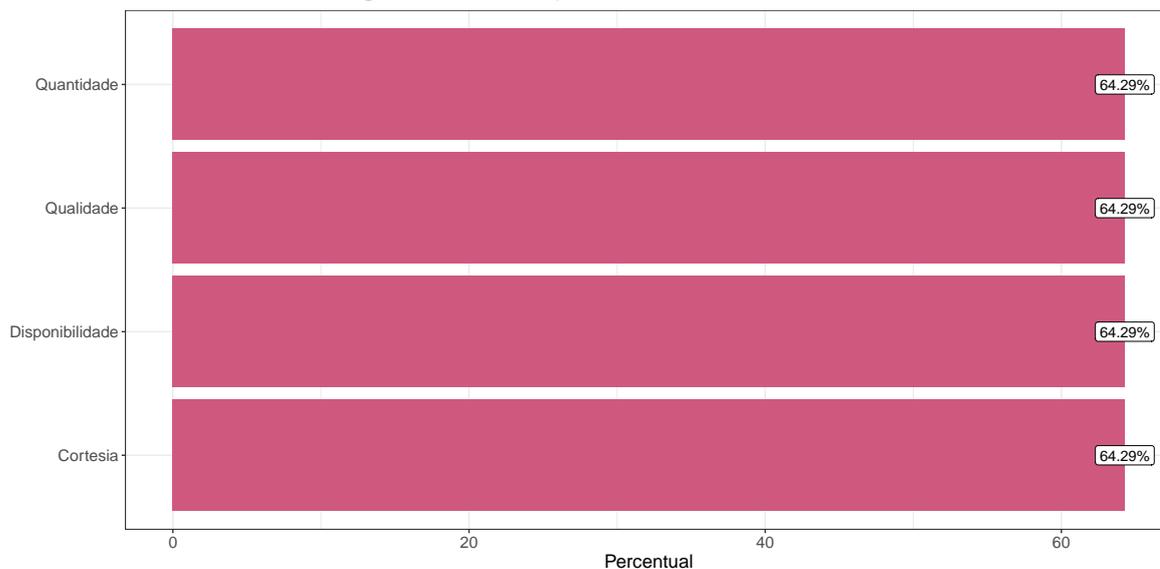
No que se diz respeito a cortesia, felizmente, mais uma vez 'Ótimo' detém maior percentual com 51,02%, seguido de 'Bom' que totalizou 30,61%. Já regular obteve um percentual significativo contabilizando 18,37%.



3.13 Intérprete de Libras

Na figura abaixo, 67, no que diz respeito ao serviço de "Interprete de Libras", denota-se que todas as alternativas adquiriram percentuais superiores a 60%, o que é configurado como nível de satisfação bom. Tem-se que todas as categorias obtiveram percentuais semelhantes, sendo ele 64,29%.

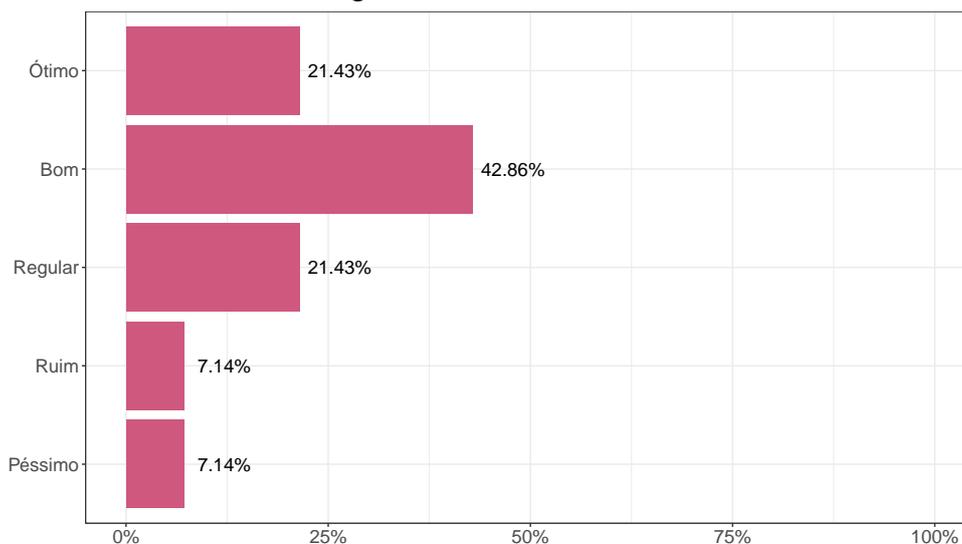
Figura 67: Intérprete de Libras



3.13.1 Quantidade

A se tratar da quantidade é perceptível que a alternativa 'Bom' é aquela melhor avaliada com 42,86%. Além disso, contata-se, também, que 'Regular' e 'Ótimo' obtiveram percentuais semelhantes sendo ele 7,14%. O mesmo acontece para as categorias 'Ruim' e 'Péssimo' que adquiriram 21,43%.

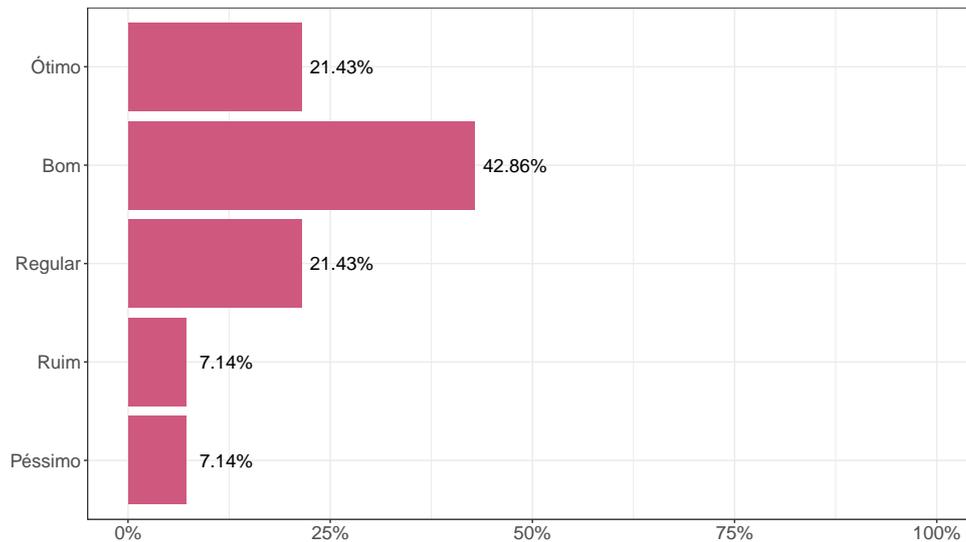
Figura 68: Quantidade



3.13.2 Disponibilidade

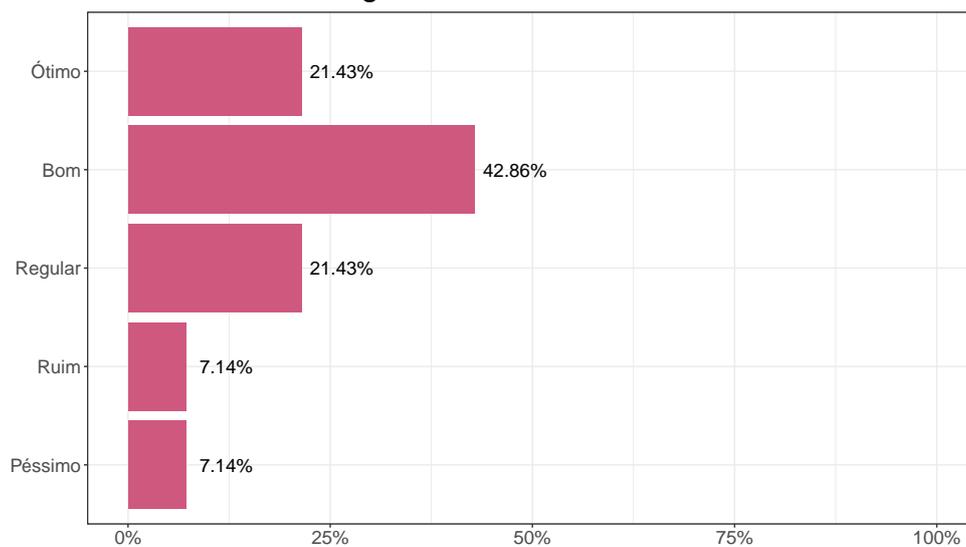
No que concerne a disponibilidade, observa-se a alternativa 'Bom' como resposta modal, 42,86%, para 'Ruim' e 'Péssimo' obtiveram percentuais semelhantes 7,14%, o mesmo acontece com 'Ótimo' e 'Regular' totalizando 21,43%.

Figura 69: Disponibilidade



3.13.3 Qualidade

Figura 70: Qualidade

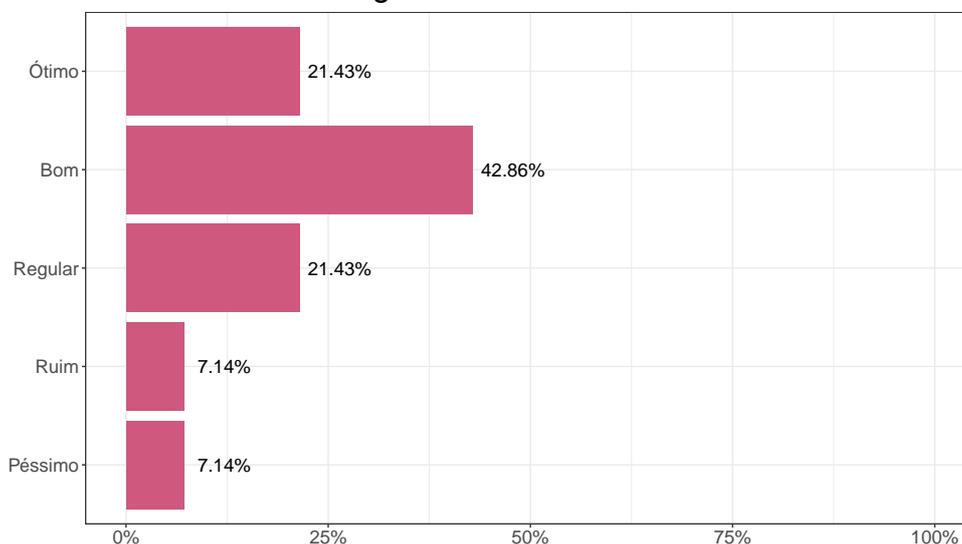


Questionados sobre a qualidade os percentuais se dividem da seguinte forma: 7,14% para 'Ruim' e 'Péssimo', 21,43% para 'Regular' e 'Ótimo'. No que tange a categoria, 'Bom' é a que possui o maior percentual sendo ele 42,86%.

3.13.4 Cortesia

No que diz respeito a cortesia, os percentuais foram divididos nas categorias proposta, tal qual as figura anteriores. Isso é, 7,14% equivale a duas opções sendo elas 'Ruim' e 'Péssimo', 21,43% a 'Regular' e 'Ótimo'. E mais uma vez 'Bom' com 42,86%.

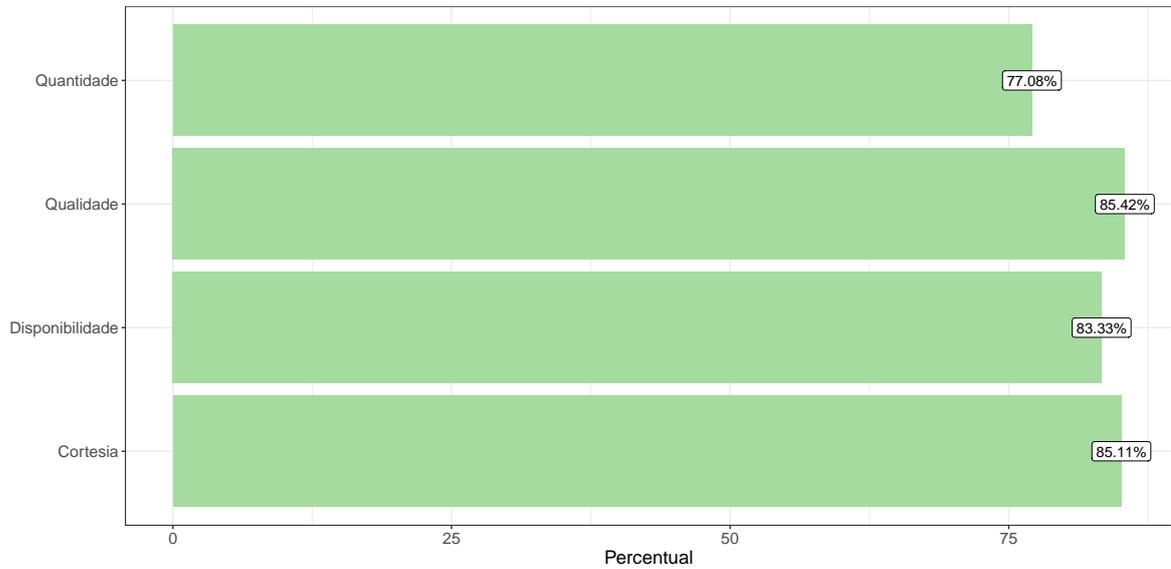
Figura 71: Cortesia



3.14 Apoio Administrativo

Na figura 72 percebe-se que para as quatro alternativas: 'Quantidade', 'Qualidade', 'Disponibilidade' e 'Cortesia', os percentuais são superiores a 77%. Contata-se que 'Quantidade' obteve 77,08%. No que diz respeito as demais alternativas, o percentual variam entre 83,33% e 85,42%. Ou seja, consta que o nível de satisfação foi elevado.

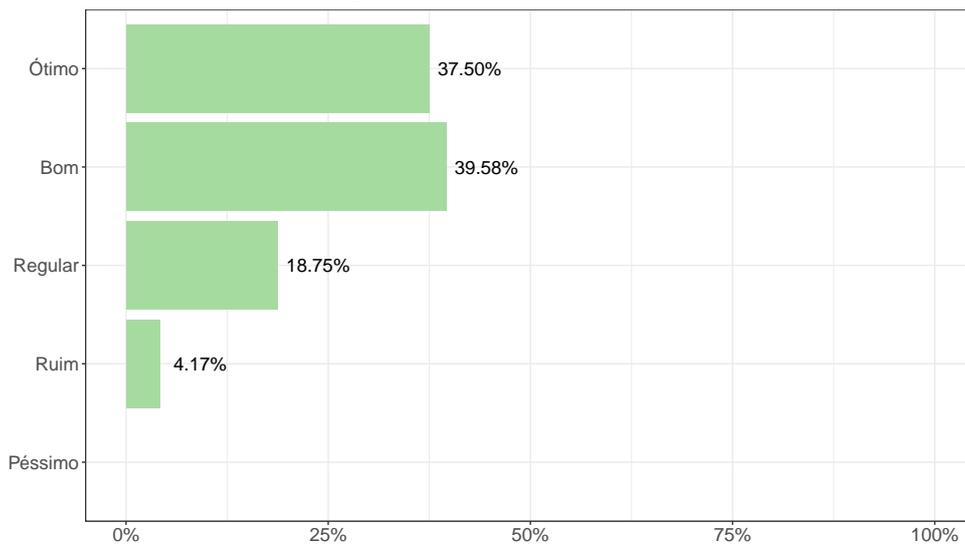
Figura 72: Apoio Administrativo



3.14.1 Quantidade

Interrogados sobre a quantidade, os respondentes assinalaram 39,58% para 'Bom', seguido de 37,50% para ótimo, vale ressaltar que a primeira é a resposta com maior percentual entre as outras. Além disso, observa-se 4,17% e 18,75% para 'Ruim' e 'Regular'.

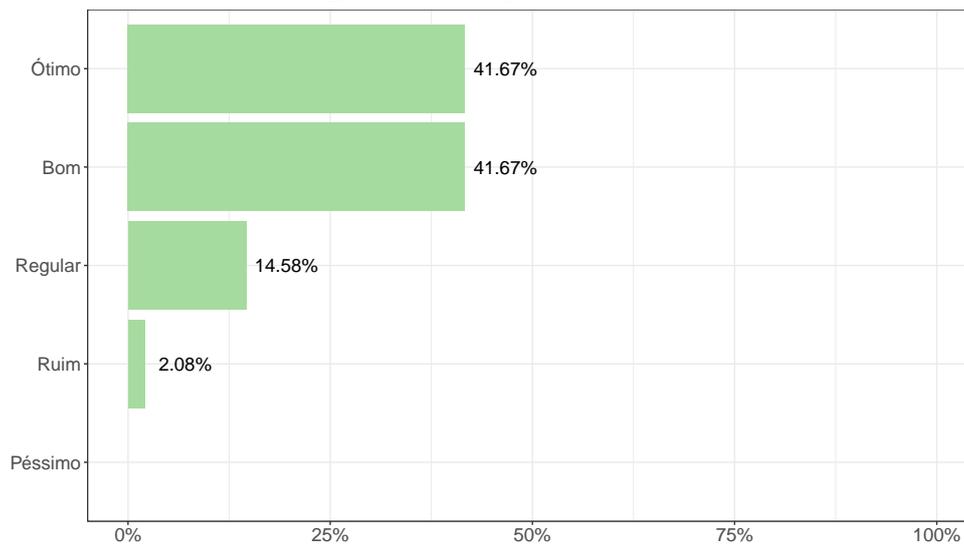
Figura 73: Quantidade



3.14.2 Disponibilidade

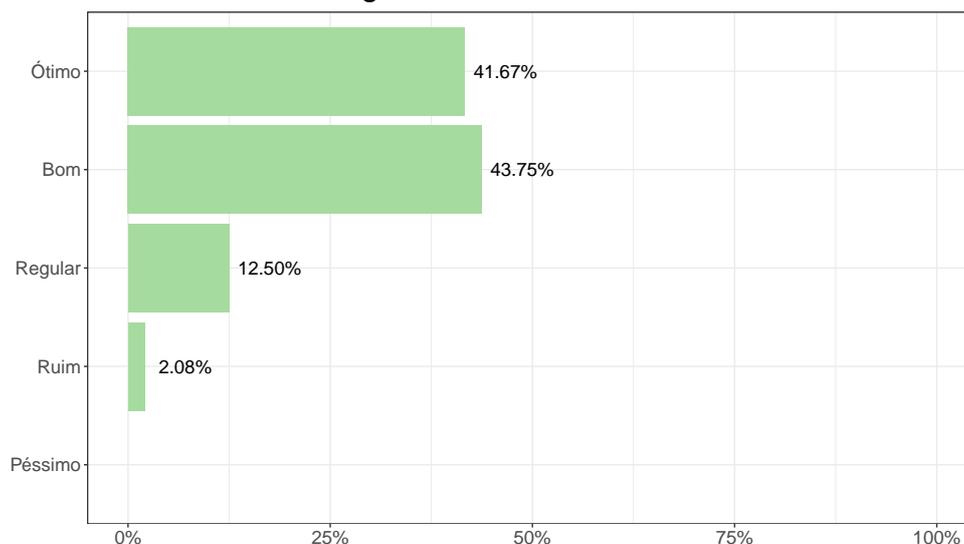
No que tange a disponibilidade, nota-se as duas melhores respostas, 'Ótimo' e 'Bom', com percentuais iguais (41,67%). Se tratando de 'Ruim' e 'Regular', adquiriram os seguintes percentuais 2,08% e 14,58%, respectivamente.

Figura 74: Disponibilidade



3.14.3 Qualidade

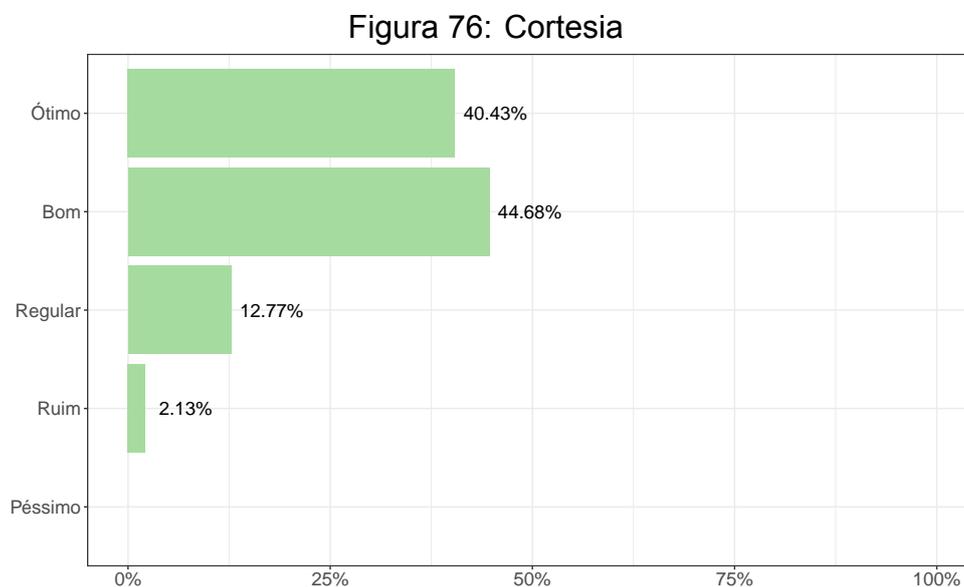
Figura 75: Qualidade



No que diz respeito a qualidade, constata-se que as atribuições foram positivas, uma vez que 'Ótimo' e 'Bom' obtiveram os percentuais 41,67% e 43,75%, na devida ordem. Para 'Ruim' e 'Regular' tiveram os seguintes percentuais: 2,08% e 12,50%.

3.14.4 Cortesia

No que se refere à cortesia tem-se, mais uma vez, que as opções 'Ótimo' e 'Bom' como aquelas que totalizaram os maiores percentuais, são eles 40,43% e 44,66%, na devida ordem. Isso sinaliza um percentual de satisfação superior a 85%.



No que tange a 'Ruim' e 'Regular' adquiriram os seguintes percentuais: '2,13%' e '12,77%', respectivamente. Portanto, além da insatisfação não superar 3%, nenhuma pessoa respondente avaliou a cortesia do pessoal de apoio administrativo como péssima.

4 Espaço para comentar com mais detalhes os itens classificados como ruins ou péssimos

Apenas 10 pessoas apresentaram justificativas para os pontos insatisfatórios, conforme pode ser observado a seguir:

- "A limpeza dos banheiros e laboratórios é realizada por um único funcionário que não consegue atender todas as demandas da melhor forma. Temos laboratórios que processa alimentos e, inevitavelmente, após cada atividade, o ambiente deveria ser limpo."
- "Nunca vi intérprete de libras no Campus do Sertão"
- "Não existe intérprete de libras"
- "Ventilador da vivência a mais de um mês quebrado, no calor de 36°C, e só um, as tomadas estão da vivência estão com defeitos só funciona quando quer. O banheiro para PCD o piso está afundando um risco para integridade dos usuários do banheiro, é banheiro feminino necessita de secadores de mão e mais espelho, as lixeiras precisa melhorar o suporte de papel higiênico também precisa, o piso do banheiro também."
- "Limpeza do ônibus é péssima e a manutenção do mesmo também."
- "Qualifiquei como Regular a qualidade do atendimento do transporte, pq as nossas demandas de transporte para visitas técnicas deixa muito a desejar. Nem sempre que precisamos do serviço, contamos c ele."
- "Os contratos dos terceirizados administrativos estão (muito) fora do que são executados na prática."
- "O banheiro rapidamente fica sujo e demora a ser limpo novamente. Não tem papel para secar a mão nos banheiros. A limpeza dos setores deveria ser diária, pois rapidamente a poeira se espalha novamente. As lixeiras ficam tão cheias que é preciso que o próprio servidor descarte o lixo. O serviço de limpeza da biblioteca não inclui as estantes."
- "Não tenho conhecimento a sobre intérprete de libras."
- "Deve melhorar na demanada!"

Grande parte das queixas foram direcionadas para a limpeza das instalações sanitárias e pelo desconhecimento sobre intérprete de LIBRAS.

5 Espaço para sugestão, reclamação ou elogio

Ao término do questionário, todas as pessoas respondentes apresentaram críticas e/ou sugestões, o que sinaliza o engajamento e atenção dada ao formulário aplicado.

- "A secretaria acadêmica está de parabéns no atendimento e resoluções de problemas, muito proativa."
- "Os terceirizados da secretaria acadêmica do Campusser são atenciosos e proativos. Eles entregam um ótimo serviço."
- "Poderia trazer mais motoristas para os Campus, muitas das visitas que seriam necessárias para o desenvolvimento profissional dos discentes se torna prejudicada em razão da sua pouca quantidade. Há também a quantidade de burocracia e a qualidade do funcionamento do SIGAA, como é possível um Instituto Federal não ter um aplicativo mais moderno e funcional."
- "Contratar mais funcionários com competência para limpeza de ambientes insalubres."
- "O serviço de limpeza está ótimo, porém os usuários precisam colaborar mantendo organizado e limpo"
- "Poderia melhorar a qualidade e quantidade das áreas arbóreas do Campus do Sertão, havendo ampliação e maiores usos de ar condicionados no banheiro. Ainda mais agora que está no banheiro e torna-se insuportável utilizá-los."
- "Ventilador da vivência a mais de um mês quebrado, no calor de 36°C, e só um, as tomadas estão da vivência estão com defeitos só funciona quando quer. O banheiro para PCD o piso está afundando um risco para integridade dos usuários do banheiro, é banheiro feminino necessita de secadores de mão e mais espelho, as lixeiras precisa melhorar o suporte de papel higiênico também precisa, o piso do banheiro também. Melhore tudo isso é UFS se tornaram um faculdade com decência para se estudar!!!"
- "PRECISAMOS DE MAIS ÔNIBUS E DE LIMPEZA NELES."
- "O resun, tem que mudar a forma que é, os horários de cancelamento, e de agendar e as refeições tem que ser melhorada, sei que eh o menor campus

da ufs, o sertão mas somos gente também, muito obrigada e em questões das outras coisas, está de qualidade”

- ”Olhar melhor para essa questão do transporte.”
- ”Os contratos dos terceirizados administrativos estão (muito) fora do que são executados na prática.”
- ”Limpeza diária dos setores. Limpeza dos banheiros com mais frequência.”
- ”Continuem, neste caminho, que é só, sucesso!”

6 Considerações finais

Embora o engajamento da Comunidade Acadêmica que frequenta o Campus do Sertão tenha sido baixo, entende-se que as pessoas que participaram da pesquisa foram fidedignas nas respostas, especialmente porque todas elas apresentaram percepções adicionais sobre os itens avaliados.

Em relação aos resultados, todos os itens avaliados apresentaram índices de satisfação superiores a 70%, denotando grande otimismo em relação à limpeza e manutenção dos espaços físicos do próprio Campus.

Contudo, a limpeza das instalações sanitárias apresentou índice de insatisfação um pouco mais elevado, mas que pode ser justificado pelo baixo quantitativo de pessoal que é encarregado para atender a esta demanda - conforme apresentado nos comentários adicionais.

Outro aspecto que carece de atenção é em relação à disponibilização de intérprete de LIBRAS. Embora todos os itens tenham apresentado índices satisfatórios (mais de 75%), ficou nítido que grande parte dos respondentes desconhece sobre esta ação. Todavia, seria interessante averiguar se este atendimento é demandado/disponibilizado ao Campus do Sertão ou se há a carência de divulgação sobre ela.

Finalmente, houve críticas em relação ao transporte, apontando pela carência deste tipo de serviço, apesar dos elevados índices de satisfação sobre o serviço (acima de 72%). Em contrapartida, é possível que algumas pessoas tenham avaliado o transporte disponibilizado pelos municípios vizinhos para deslocamento discente ao Campus do Sertão, o que fragiliza o levantamento sobre a percepção do transporte para realização de práticas didáticas sob responsabilidade da UFS.