



UNIVERSIDADE
FEDERAL DE
SERGIPE

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO

a respeito dos serviços das empresas
contratadas pela UFS



**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	10
Figura 4 :	Recolhimento do lixo	11
Figura 5 :	Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)	12
Figura 6 :	limpeza dos corredores	12
Figura 7 :	Limpeza de pisos	13
Figura 8 :	Limpeza de paredes	14
Figura 9 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	14
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)	16
Figura 13 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	17
Figura 14 :	Limpeza das paredes e janelas	18
Figura 15 :	Recolhimento do lixo	18
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)	20
Figura 19 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	21
Figura 20 :	Limpeza das paredes e janelas	22
Figura 21 :	Recolhimento do lixo	22
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	28
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	30
Figura 33 :	Recolhimento do lixo	30
Figura 34 :	Limpeza de Salas Administrativas	31
Figura 35 :	Limpeza das paredes e janelas	32
Figura 36 :	Limpar o piso (enceramento quando for o caso)	32
Figura 37 :	Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)	33
Figura 38 :	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	34
Figura 39 :	Recolhimento do lixo	34
Figura 40 :	Limpeza de Outros Ambientes	35
Figura 41 :	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool	36
Figura 42 :	Limpeza das estufas	36
Figura 43 :	Limpeza dos locais de armazenamento de lixo	37
Figura 44 :	Limpeza dos Pátios e Jardins	38

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

Sumário

1	Introdução	7
2	MÉTODO	8
3	Campus de Laranjeiras	9
3.1	Limpeza de Banheiros	9
3.1.1	Limpeza do chão, vasos e pias	9
3.1.2	Limpeza das paredes e teto	10
3.1.3	Recolhimento do lixo	11
3.1.4	Abastecimento de consumíveis	11
3.2	limpeza dos corredores	12
3.2.1	Limpeza de pisos	13
3.2.2	Limpeza de paredes	13
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)	15
3.3.2	Limpeza dos móveis (lustres e remoção do pó)	16
3.3.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	17
3.3.4	Limpeza das paredes e janelas	17
3.3.5	Recolhimento do lixo	18
3.4	Limpeza de Laboratórios	19
3.4.1	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)	19
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	21
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)	23
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)	29
3.6.4	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	29
3.6.5	Recolhimento do lixo	30
3.7	Limpeza de Salas Administrativas	31
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)	33
3.7.4	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	33
3.7.5	Recolhimento do lixo	34

3.8	Limpeza de Outros Ambientes	35
3.8.1	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool	35
3.8.2	Limpeza das estufas	36
3.8.3	Limpeza dos locais de armazenamento de lixo	37
3.9	Limpeza dos Pátios e Jardins	37
3.9.1	Limpeza das ruas	38
3.9.2	Limpeza das calçadas	39
3.9.3	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	39
3.9.4	Estacionamentos	40
3.9.5	Jardins	41
3.10	Manutenção predial	41
3.10.1	Serviços de manutenção elétrica	42
3.10.2	Serviços de manutenção hidráulica	43
3.10.3	Serviços de alvenaria	43
3.10.4	Serviços de pintura	44
3.10.5	Serviços de serralharia	45
3.11	Vigilância	45
3.11.1	Quantidade	46
3.11.2	Distribuição na unidade	47
3.11.3	Sensação de segurança	47
3.11.4	Velocidade no atendimento	48
3.11.5	Cortesia	49
3.12	Transporte	49
3.12.1	Qualidade no atendimento	50
3.12.2	Pontualidade	51
3.12.3	Direção do veículo	51
3.12.4	Cortesia	52
3.13	Intérprete de Libras	53
3.13.1	Quantidade	53
3.13.2	Disponibilidade	54
3.13.3	Qualidade	55
3.13.4	Cortesia	55
3.14	Apoio Administrativo	56
3.14.1	Quantidade	57
3.14.2	Disponibilidade	57
3.14.3	Qualidade	58
3.14.4	Cortesia	59
4	Espaço para comentar com mais detalhes os itens classificados como ruins ou péssimos	60
5	Espaço para sugestão, reclamação ou elogio	62
6	Considerações finais	63

1 Introdução

A Coordenação de Gestão e Fiscalização de Contratos (COFISCON) é vinculada à Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (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 PROPLAN, contando com o apoio da Superintendência de Indicadores de Desempenho Institucional (SIDI), convidou discentes, docentes, técnico-administrativos e colaboradores terceirizados da UFS para responderem 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, define a fiscalização pelo público usuário como um acompanhamento da execução de um contrato, via pesquisa de satisfação, com o intuito de levantar resultados sobre os serviços prestados.

O presente relatório tem o objetivo de apresentar dados e informações referentes à satisfação dos usuários das atividades realizadas e os respectivos 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 nos Campi da Universidade Federal de Sergipe. O questionário foi disponibilizado a partir do dia 22 de outubro de 2024 e encerrado no final do mês de dezembro. As notificações - sobre o formulário - foram enviadas nos dias 22 de outubro, 25 de novembro e 16 de dezembro, contemplando um total de 1.060 discentes do doutorado, 1.551 discentes do mestrado, 22.825 discentes dos cursos de graduação presenciais, 1.743 docentes ativos, 1.397 técnico-administrativos ativos e 921 colaboradores terceirizados.

Ressalta-se que os questionários foram voltados para quatro grupos distintos: discentes, docentes, técnico-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 técnico-administrativos e 142 colaboradores terceirizados. Dentre eles, 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".

Em relação à proporção de adesão, a participação dos funcionários da UFS (servidores e colaboradores terceirizados) ficou em aproximadamente 15% para cada um dos segmentos. Em relação ao corpo discente, a adesão foi de apenas 2,3%. Cabe destacar que nem todos os funcionários terceirizados dispõem de cadastro no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SI-PAC). Além disso, é possível que a obrigatoriedade de acesso ao formulário via e-mail institucional pode ter desmotivado parte da Comunidade Acadêmica (em especial o corpo discente) em participar da pesquisa.

O questionário foi estruturado com perguntas referentes à limpeza de todos os ambientes de uma forma geral, tais como manutenção predial, vigilância, transporte, intérprete de LIBRAS e apoio administrativo. Para cada um dos itens avaliados havia cinco opções de única escolha assim escalonadas: 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo'. Além disso, também houve uma opção destinada às pessoas que não souberam responder sobre o item. Por outro lado, estas respostas foram desconsideradas nas análises.

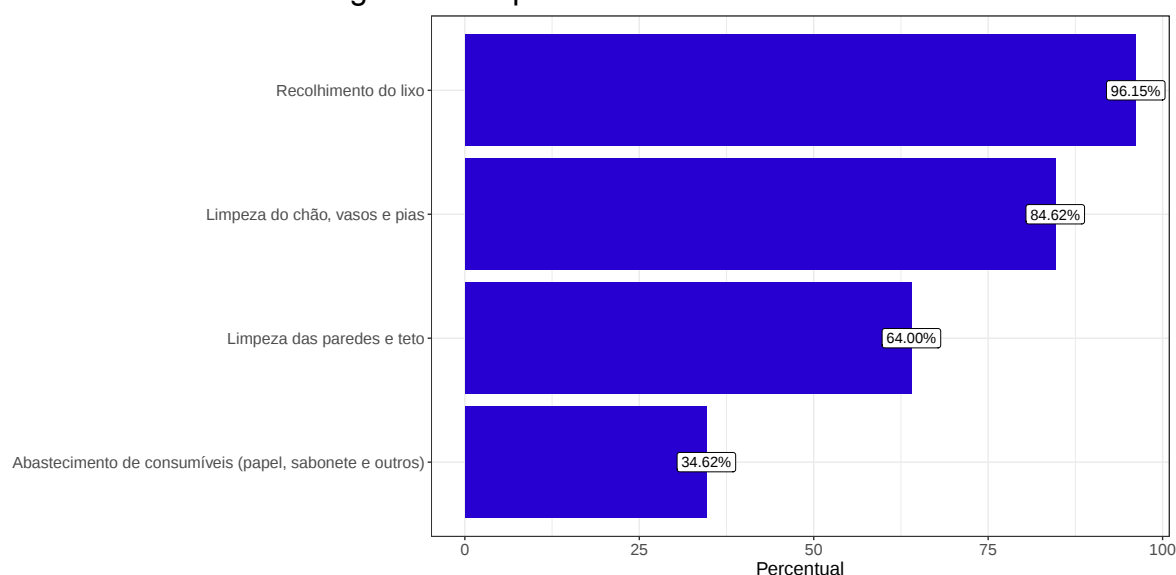
3 Campus de Laranjeiras

Houve 26 questionários respondidos para o Campus de Laranjeiras, tal que 10 foram estudantes, 11 docentes, três técnico-administrativos e dois colaboradores terceirizados.

3.1 Limpeza de Banheiros

Com relação à limpeza dos banheiros, apenas o item abastecimento de consumíveis (tais como papel e sabonete, por exemplo), não alcançou índice otimista, alcançando apenas 34,62% de satisfação.

Figura 1: Limpeza de Banheiros



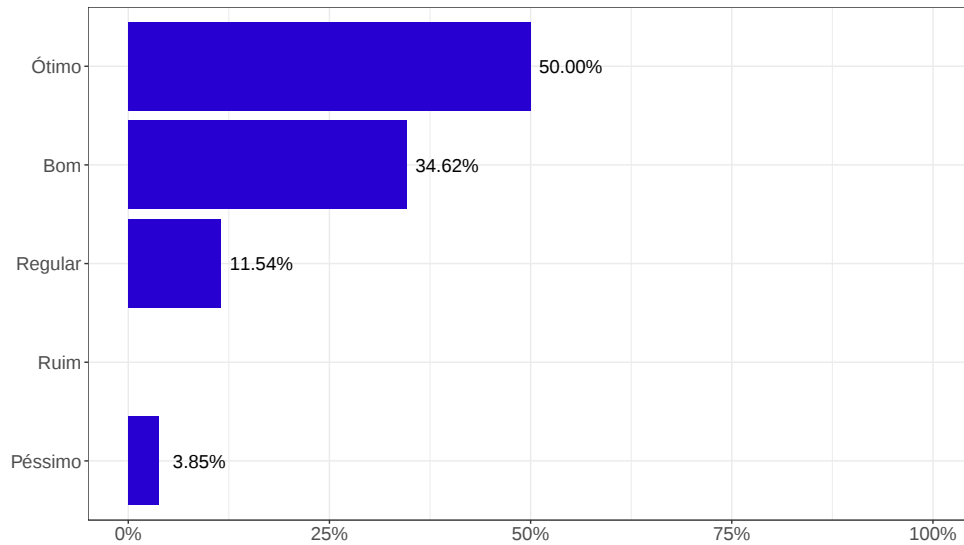
Fonte: COFISCON, 2024

Os demais itens variaram de 64% a 96,15%, tal que o recolhimento do lixo foi o item que obteve a maior satisfação.

3.1.1 Limpeza do chão, vasos e pias

A Figura 2 mostra que a maioria das pessoas avaliou a limpeza do chão, vasos e pias como ótima (50%) ou boa (34,62%), o que denota, em geral, que as áreas avaliadas estão limpas e bem cuidadas.

Figura 2: Limpeza do chão, vasos e pias

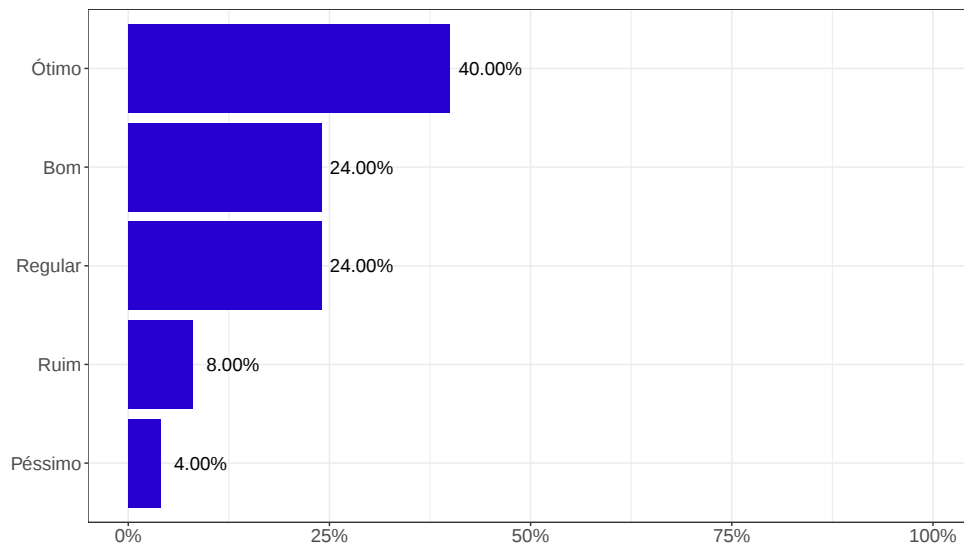


Fonte: COFISCON, 2024

3.1.2 Limpeza das paredes e teto

A maioria das pessoas (64%) avaliou a limpeza das paredes e do teto como ótima (40,00%) ou boa (24,00%).

Figura 3: Limpeza das paredes e teto



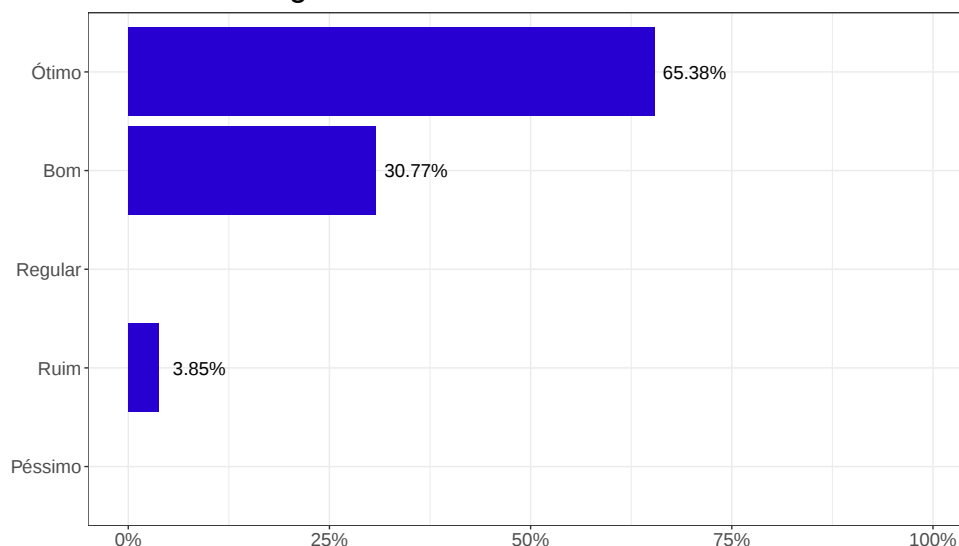
Fonte: COFISCON, 2024

Ademais, 24% dos respondentes regular e, por conseguinte, o índice de pessoas insatisfeitas ficou em somente 12,00%.

3.1.3 Recolhimento do lixo

A maioria das pessoas (96,15%) avaliou o serviço de recolhimento do lixo dos banheiros como ótimo ou bom, indicando uma elevada satisfação com a frequência e eficiência da coleta.

Figura 4: Recolhimento do lixo



Fonte: COFISCON, 2024

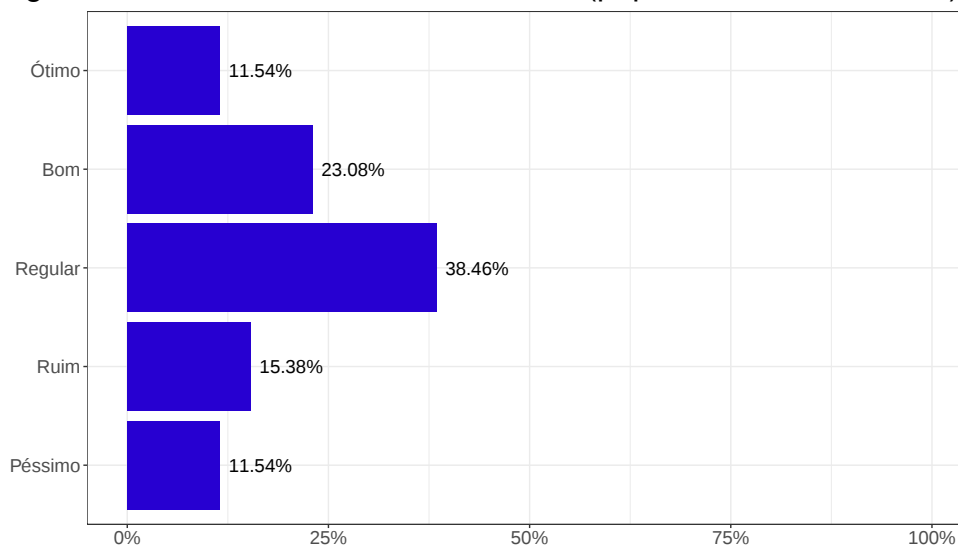
Apenas uma pequena minoria (3,85%) avaliou o serviço como ruim. Destaca-se que ninguém avaliou este serviço como péssimo.

3.1.4 Abastecimento de consumíveis

Consumíveis são itens disponibilizados nos banheiros que favorecem a assepsia individual, tais como sabonete, papel higiênico e papel toalha, por exemplo. Assim, a maioria dos respondentes assinalou "regular", perfazendo 38,46%.

Considerando que neste quesito a satisfação foi de apenas 34,62%, houve um percentual significativo de pessoas insatisfeitas (26,92%) com o abastecimento de itens consumíveis nos banheiros.

Figura 5: Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)

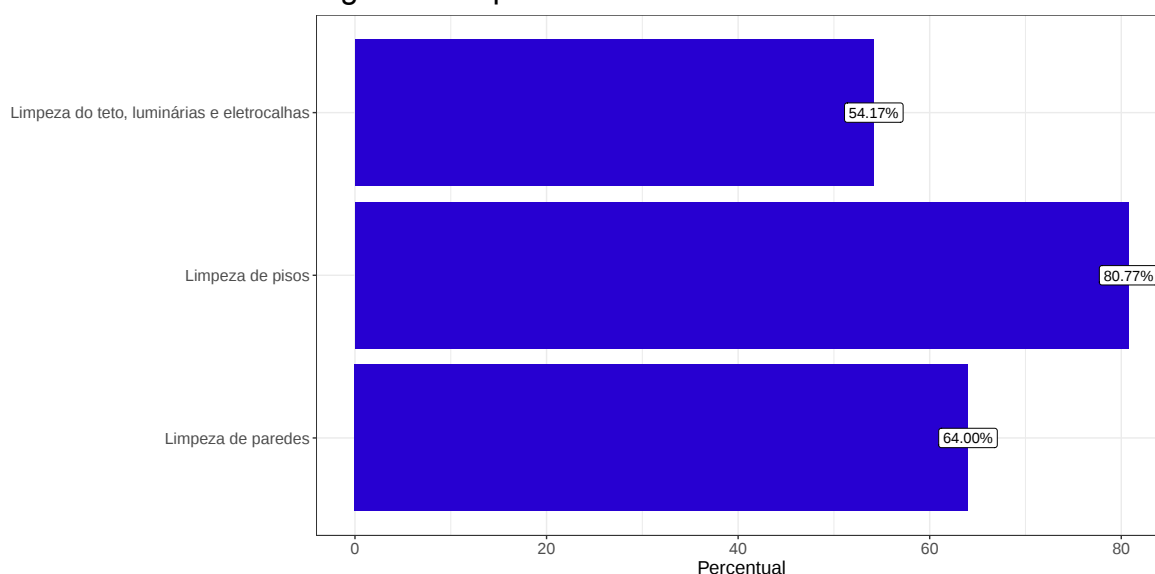


Fonte: COFISCON, 2024

3.2 limpeza dos corredores

Com relação à limpeza dos corredores, nota-se que todos os itens (limpeza de teto, luminárias, eletrocalhas, pisos, paredes) alcançaram percentuais de satisfação superiores a 50%.

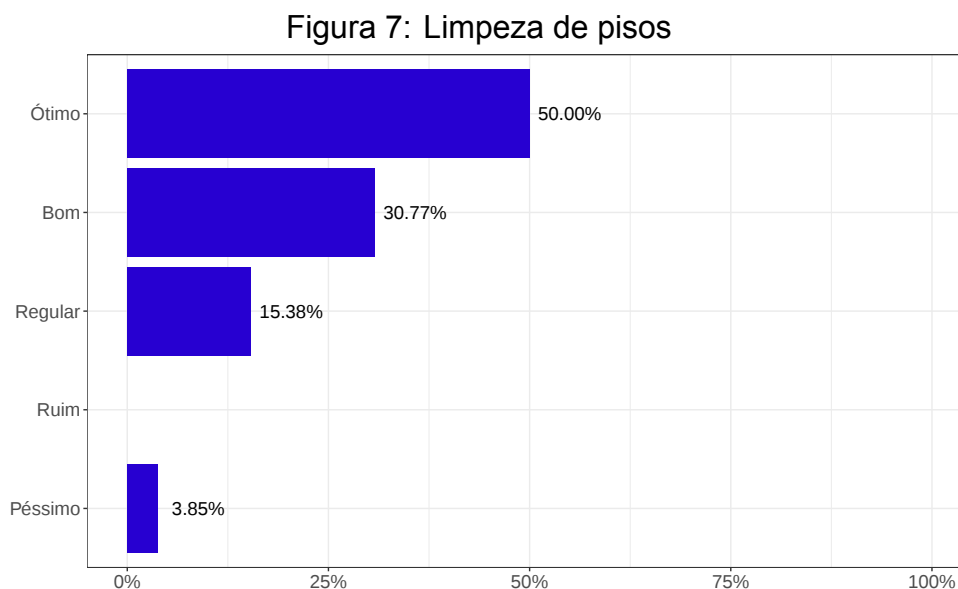
Figura 6: limpeza dos corredores



Fonte: COFISCON, 2024

3.2.1 Limpeza de pisos

A metade dos respondentes (50%) avaliou a limpeza dos pisos como ótima e outros 30,77% avaliaram o serviço como bom, o que indica um elevado nível de satisfação com o item avaliado.



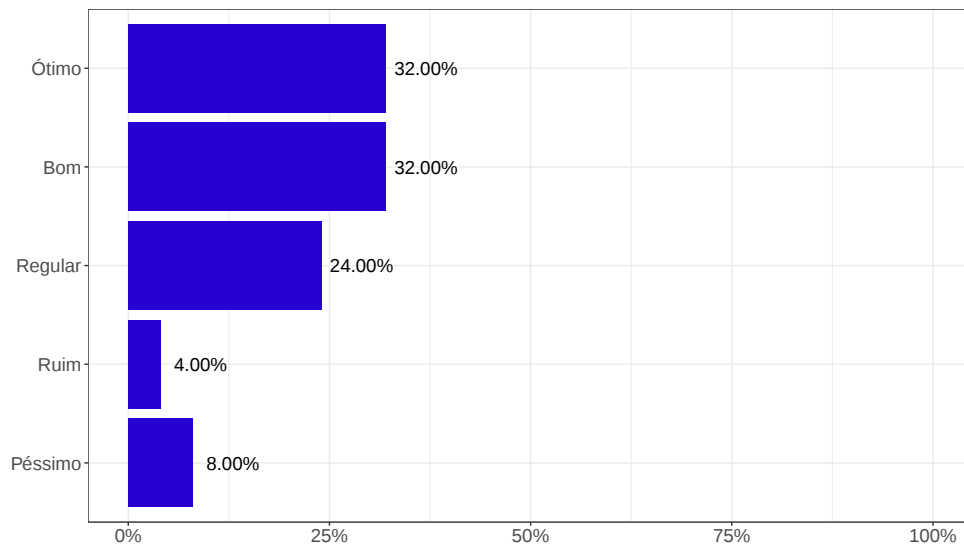
Fonte: COFISCON, 2024

Ademais, somente 3,85% avaliaram negativamente a limpeza dos pisos, reflexo de que o serviço é realizado adequadamente.

3.2.2 Limpeza de paredes

A limpeza das paredes foi avaliada como ótima ou boa por 64%. Isso indica um alto nível de satisfação com a limpeza realizada nas paredes. Além disso, uma parcela considerável (24%) considerou a limpeza como regular e apenas 12% das avaliações foram negativas (ruim ou péssima).

Figura 8: Limpeza de paredes

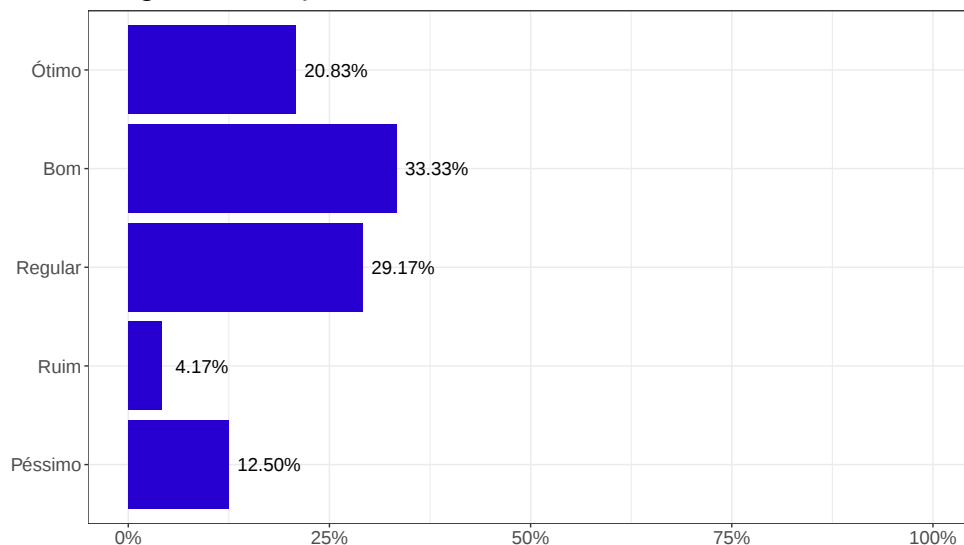


Fonte: COFISCON, 2024

3.2.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

A limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas apresentou resultados menos otimistas. Enquanto uma parcela considerável (54,16%) considera a limpeza como boa ou ótima, indicando um nível de satisfação razoável, cerca de 16,67% avaliou a limpeza como ruim ou péssima.

Figura 9: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



Fonte: COFISCON, 2024

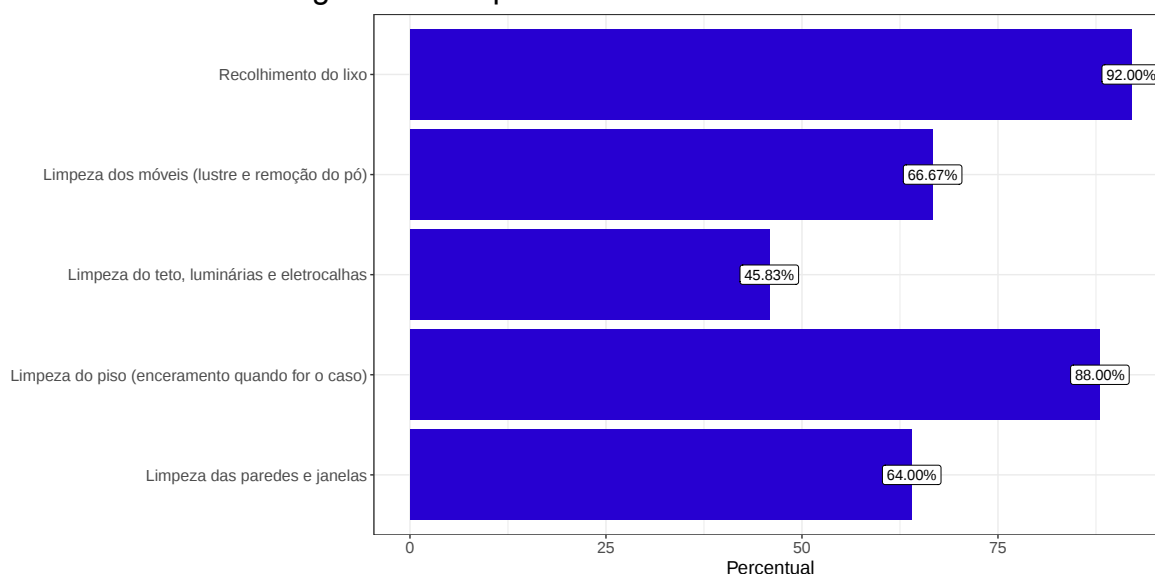
Ou seja, teto, luminárias e eletrocalhas são os itens dos corredores que care-

cem de um pouco mais de atenção.

3.3 Limpeza de Salas de Aula

Com relação à limpeza de sala de aula, nota-se que apenas o item "limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas" não alcançou percentual de satisfação acima de 50%. O item melhor avaliado foi o "Recolhimento do lixo" com 92% de aprovação, seguida pela limpeza dos pisos.

Figura 10: Limpeza de Salas de Aula

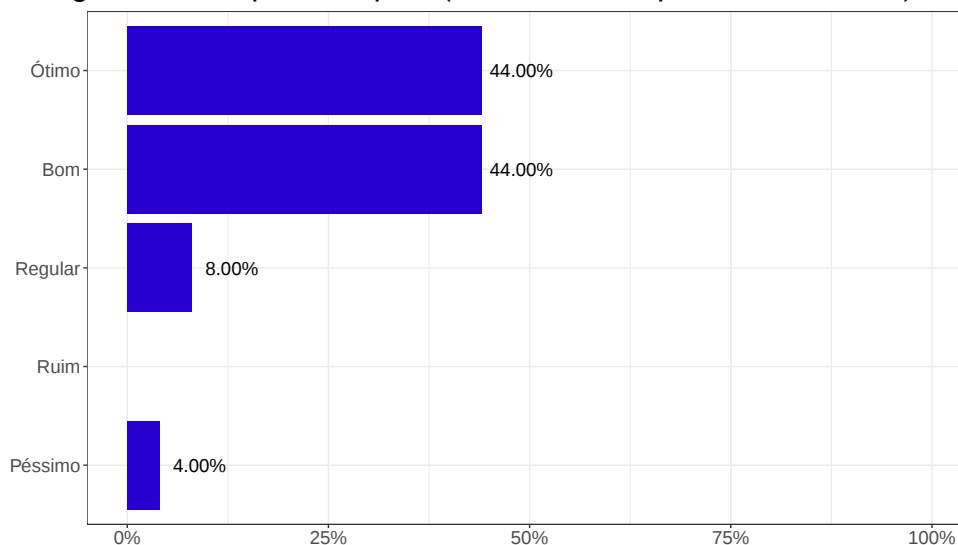


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

A grande maioria (88%) dos respondentes classificou a limpeza do piso das salas de aula como ótima ou boa, indicando um alto nível de satisfação. Apenas uma pequena parcela (4%) considerou a limpeza como péssima.

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

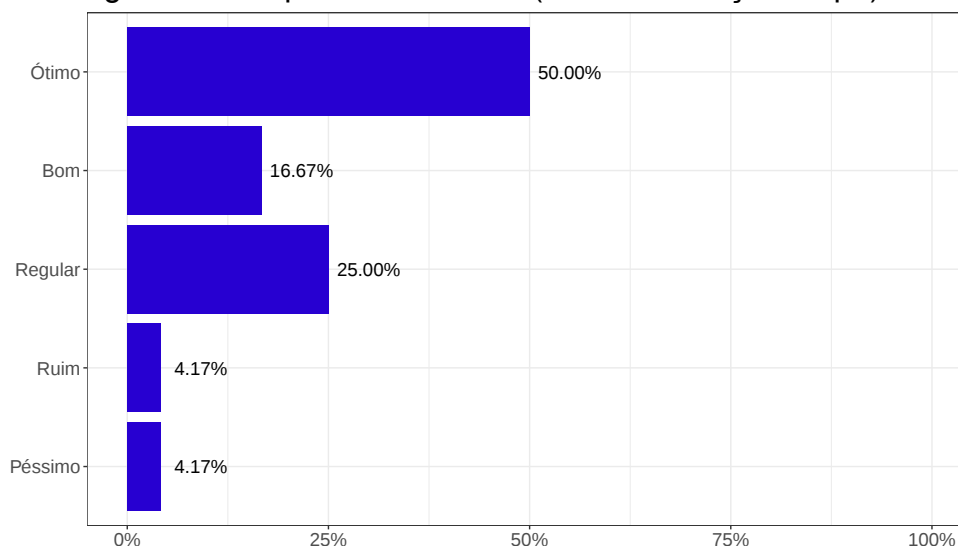


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.2 Limpeza dos móveis (lustres e remoção do pó)

A maioria (66,67%) dos respondentes classificou a limpeza dos móveis como ótima ou boa, indicando um alto nível de satisfação. Por outro lado, a insatisfação somou 8,34% e 25,% consideraram esta limpeza como regular.

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

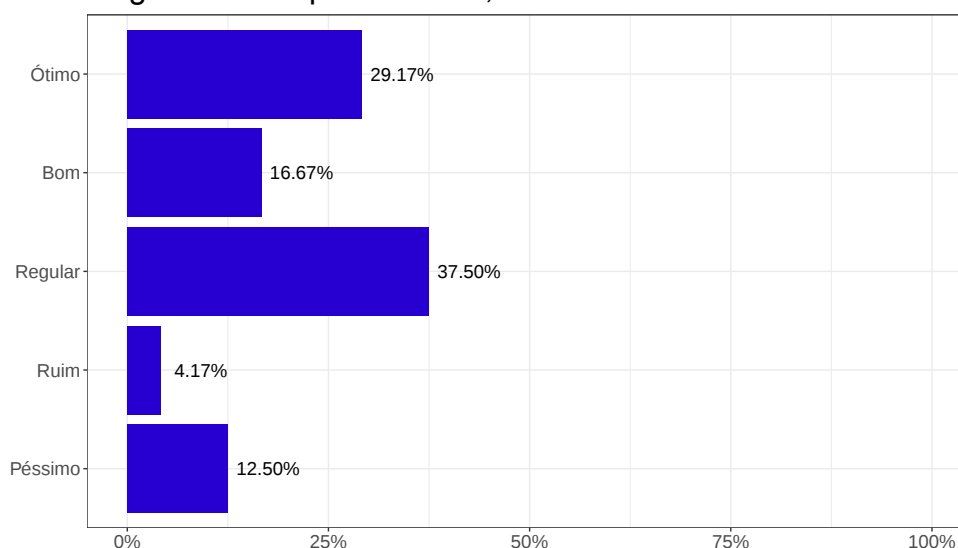


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Grande parte das avaliações (37,50%) classificou a limpeza como regular, sendo esta a resposta modal, indicando que há uma margem considerável para melhorias.

Figura 13: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



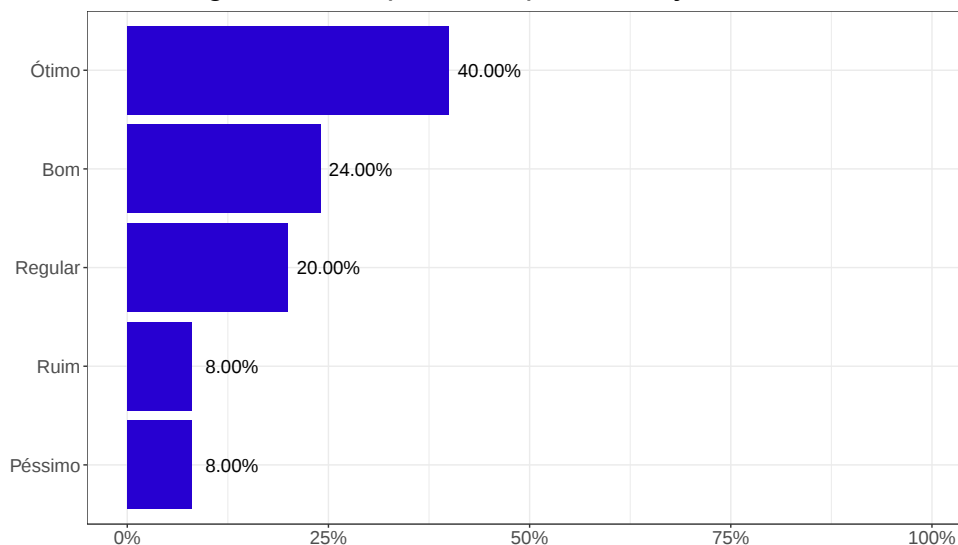
Fonte: COFISCON, 2024

Por conseguinte, a satisfação neste quesito foi igual a 45,84%, considerando assim a limpeza como boa ou ótima e 16,67% da Comunidade Acadêmica se mostrou insatisfeita com a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas das salas de aula.

3.3.4 Limpeza das paredes e janelas

Levando em consideração a limpeza das paredes e janelas das salas de aula, ficou evidente que a maioria dos respondentes assinalou ótima (40,00%) ou boa (24,00%) como resposta. Por outro lado, 16% demonstraram pessimismo sobre a limpeza dos itens avaliados.

Figura 14: Limpeza das paredes e janelas

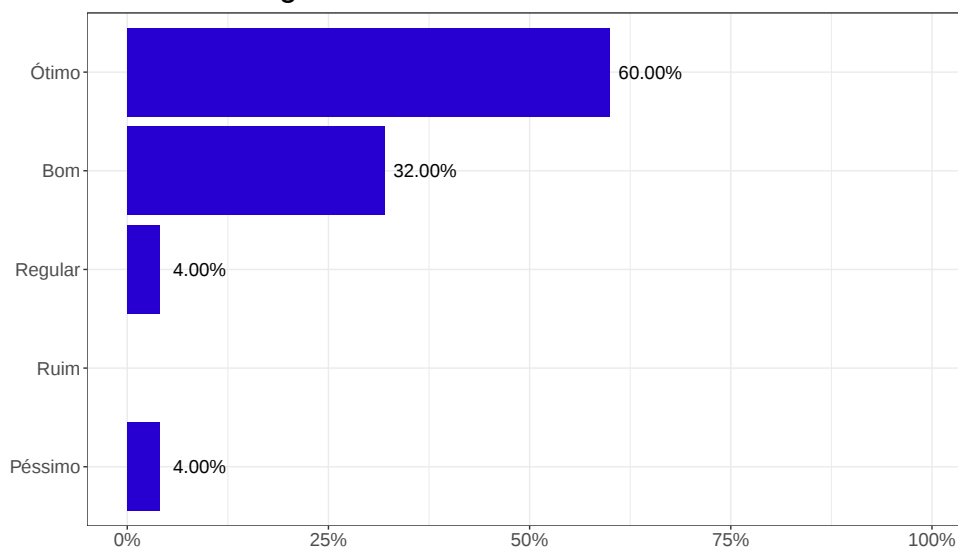


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.5 Recolhimento do lixo

Com relação ao recolhimento de lixo das salas de aula, ficou evidente uma elevada satisfação (92%) ao somar os percentuais das alternativas "ótimo" e "bom". Apenas 4,00% dos respondentes assinalaram "péssimo" como resposta. Isso indica que esta ação apresenta grande aprovação da Comunidade Acadêmica.

Figura 15: Recolhimento do lixo

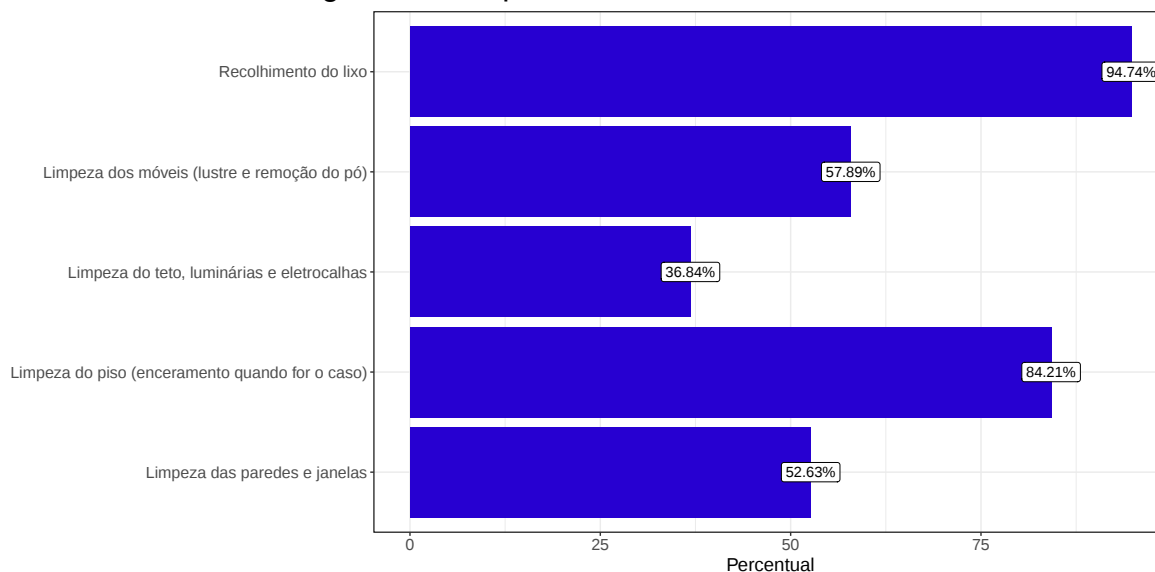


Fonte: COFISCON, 2024

3.4 Limpeza de Laboratórios

Sobre a limpeza de laboratórios, nota-se que apenas o item "limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas" não alcançou percentual de satisfação superior a 50%. O item melhor avaliado foi o "Recolhimento do lixo" com 94,74% dos respondentes.

Figura 16: Limpeza de Laboratórios

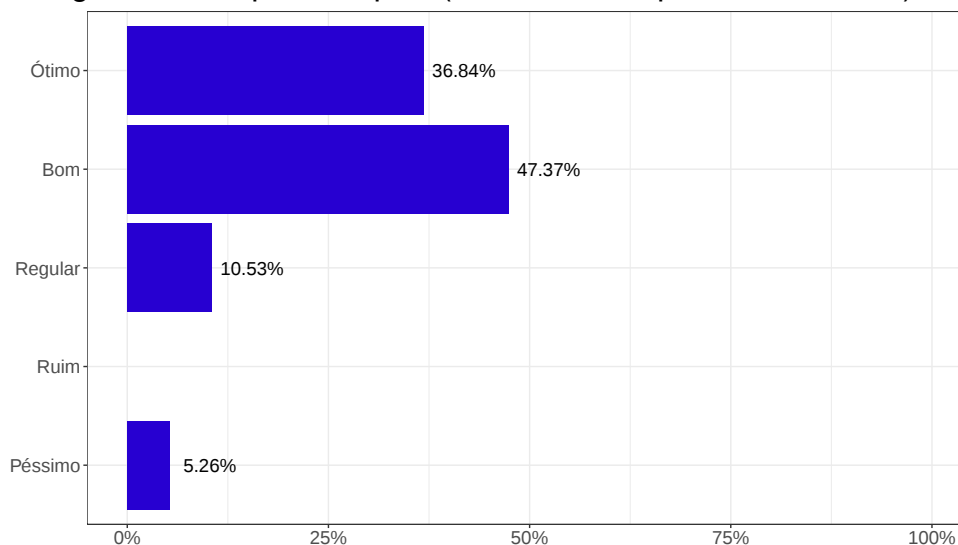


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Neste quesito, a satisfação perfez 84,21%, tal que a resposta modal foi 'bom' (47,37%). Destaca-se, também, que apenas 5,26% das pessoas respondentes se mostraram insatisfeitas e outras 10,53% avaliaram o serviço de limpeza do piso dos laboratórios como regular.

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

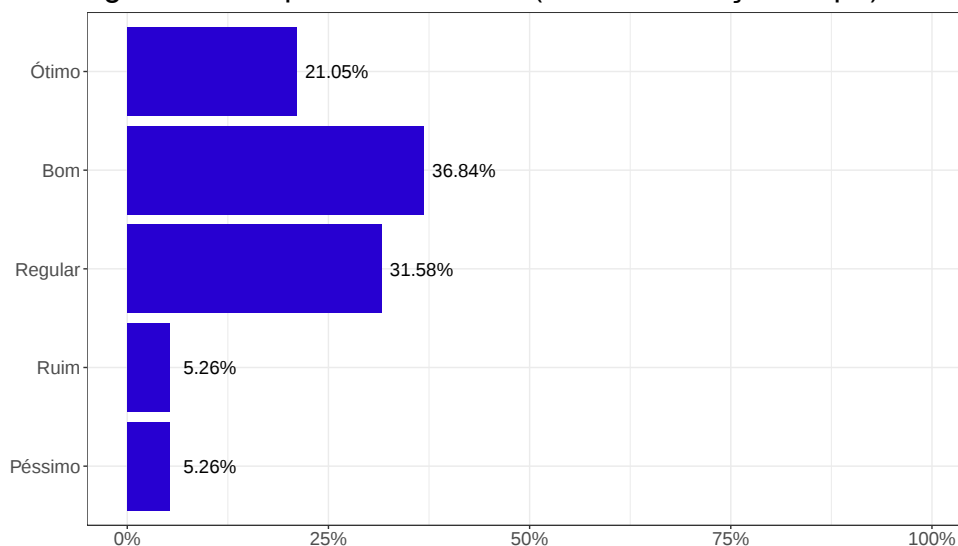


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

Foi alcançada uma boa satisfação (57,89%) tendo "bom"(36,84%) como a alternativa predominante. O somatório das duas respostas menos positivas perfaz 10,52% dos respondentes.

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



Fonte: COFISCON, 2024

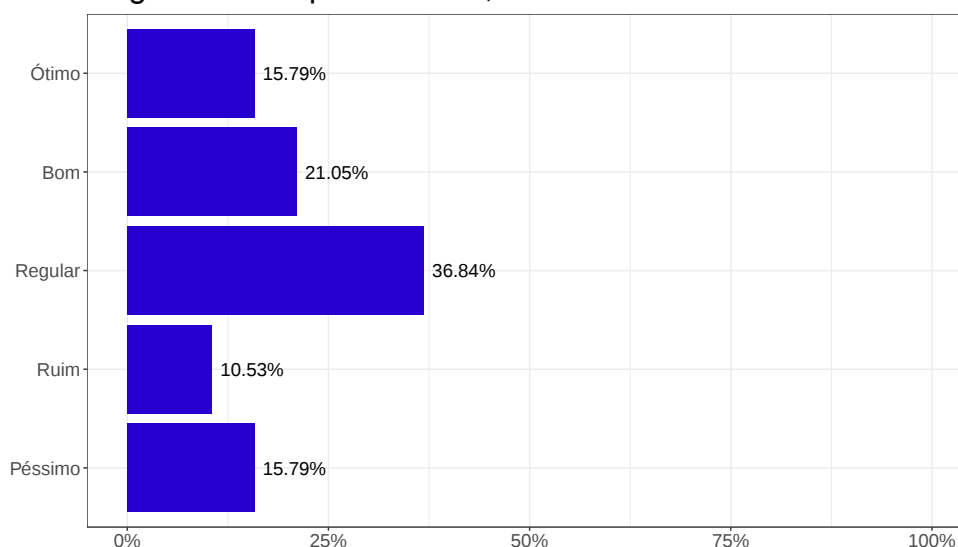
Ressalta-se que o percentual de satisfação ficou abaixo de 60% e a proporção

de pessoas que avaliaram a limpeza dos móveis como regular totalizou 31,58%. Ou seja, apesar do serviço executado não ser insatisfatório, há uma margem significativa para implementação de melhorias.

3.4.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Neste quesito foi obtido baixa satisfação (36,84%) dado o somatório das duas respostas mais positivas. A resposta foi "regular" com 36,84%. A alternativa "péssimo" fez 15,79% dos respondentes.

Figura 19: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



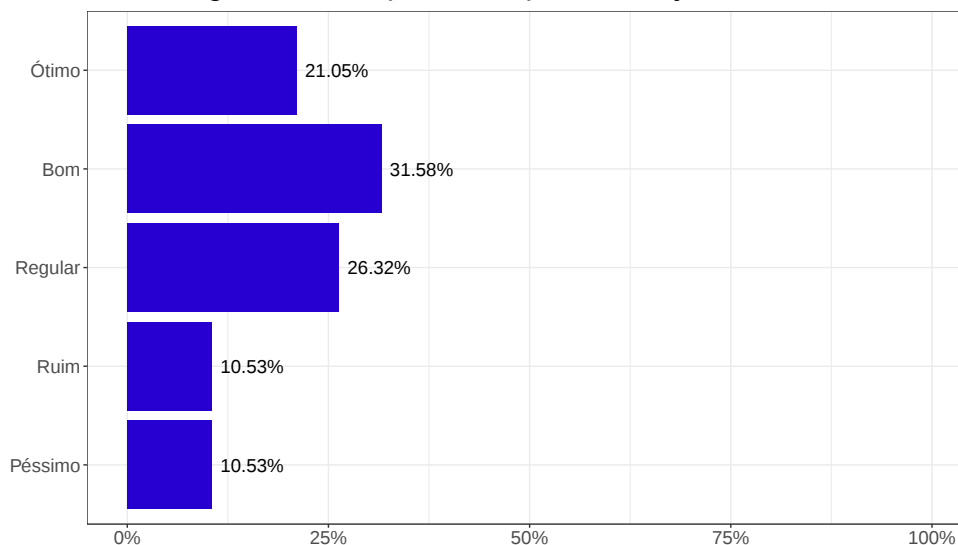
Fonte: COFISCON, 2024

Assim, ficou nítido que a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas é um ponto nevrálgico em relação à limpeza dos laboratórios.

3.4.4 Limpeza das paredes e janelas

A satisfação com a limpeza das paredes e janelas pode ser considerada boa, pois o somatório das duas melhores alternativas alcançou 52,63% dos respondentes. Ainda assim, entende-se que o item carece de um pouco mais de atenção, visto a significativa proporção de respostas 'regular' (26,32%) e de insatisfação (21,06%).

Figura 20: Limpeza das paredes e janelas

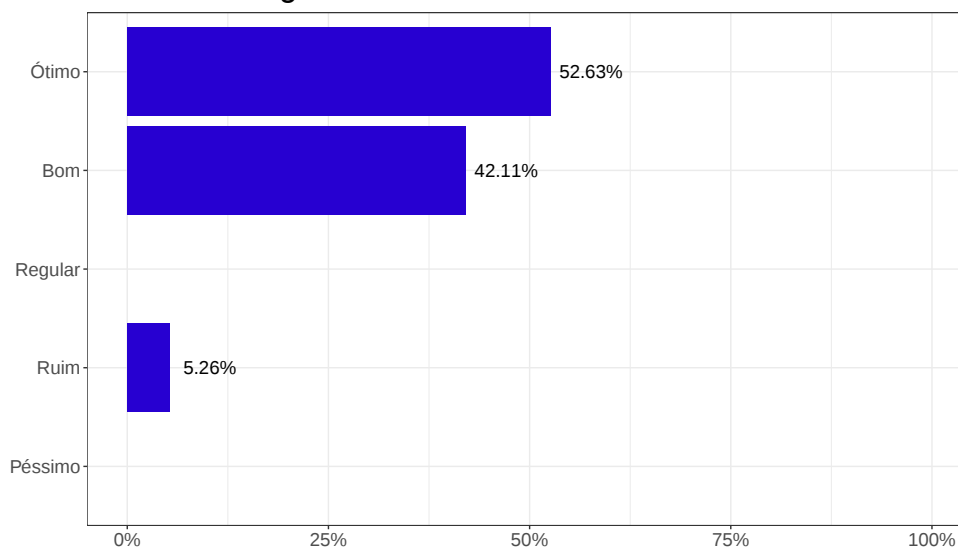


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.5 Recolhimento do lixo

Este quesito obteve uma elevada satisfação com 94,74%, dado o somatório das duas melhores alternativas. Assim, entende-se que o recolhimento do lixo dos laboratórios está sendo realizado de uma forma bastante satisfatória de acordo com as pessoas usuárias destes espaços.

Figura 21: Recolhimento do lixo

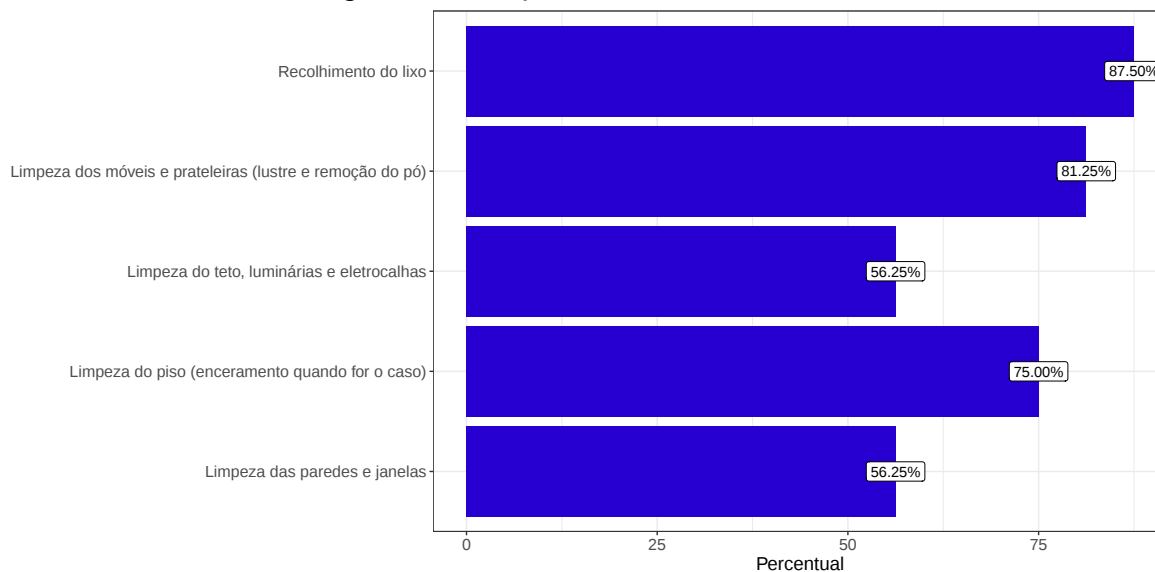


Fonte: COFISCON, 2024

3.5 Limpeza de Biblioteca

Com relação à limpeza de biblioteca, ficou evidente que todos os itens alcançaram bons percentuais de satisfação (acima de 50%), tendo o recolhimento do lixo e limpeza de móveis como os itens melhor avaliados pela Comunidade Acadêmica do Campus de Laranjeiras.

Figura 22: Limpeza de Biblioteca

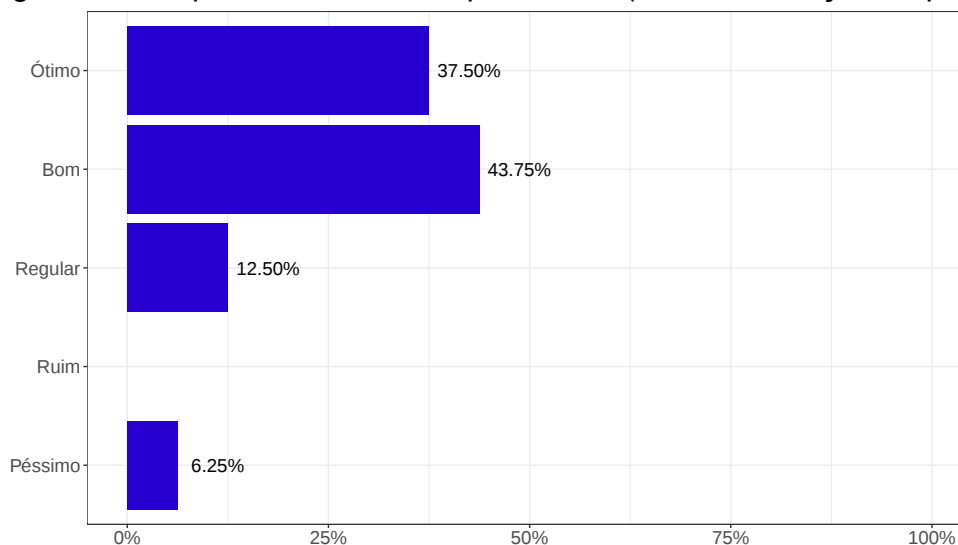


Fonte: COFISCON, 2024

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

Neste quesito a satisfação alcançou 81,25%, dado o somatório das duas melhores alternativas, embora a resposta modal seja 'bom' (43,75%). Em contrapartida, apenas 6,25% dos respondentes se mostraram insatisfeitos com a limpeza de móveis e prateleiras (incluindo lustres e remoção de pó) da Biblioteca do Campus de Laranjeiras (BICAL).

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

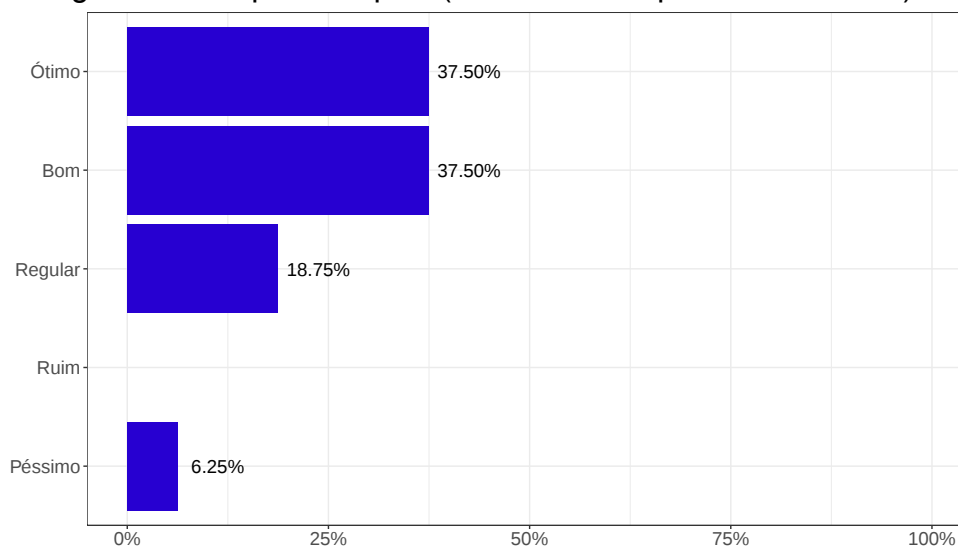


Fonte: COFISCON, 2024

3.5.2 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

A satisfação alcançada neste quesito foi de 75%, indicando assim que a limpeza do piso está sendo realizada de uma forma bastante satisfatória. A alternativa "péssimo" perfaz 6,25% dos respondentes.

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

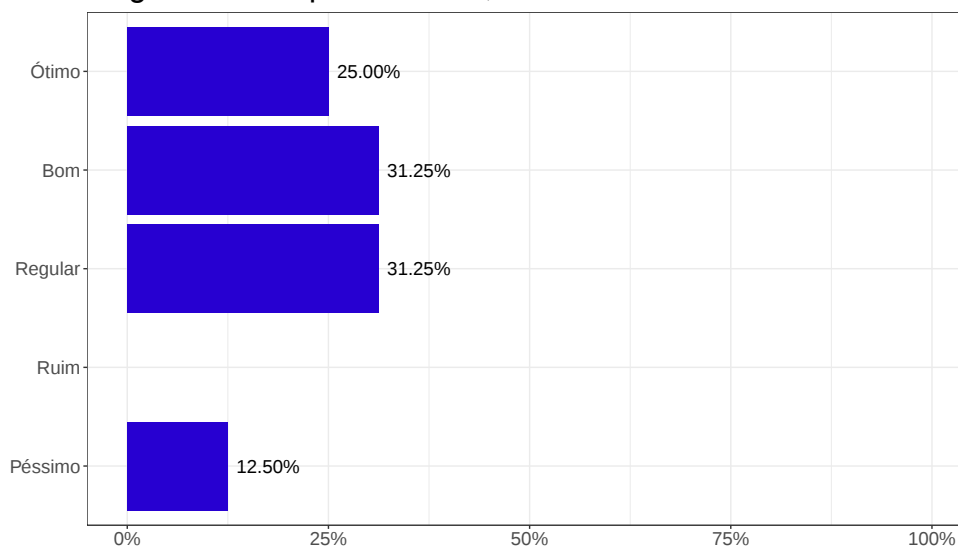


Fonte: COFISCON, 2024

3.5.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

A maior parte das avaliações se concentra nas categorias "Bom" e "Regular" ambos com 31,25%. As categorias "Ótimo" e "Péssimo" apresentam porcentagens menores.

Figura 25: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



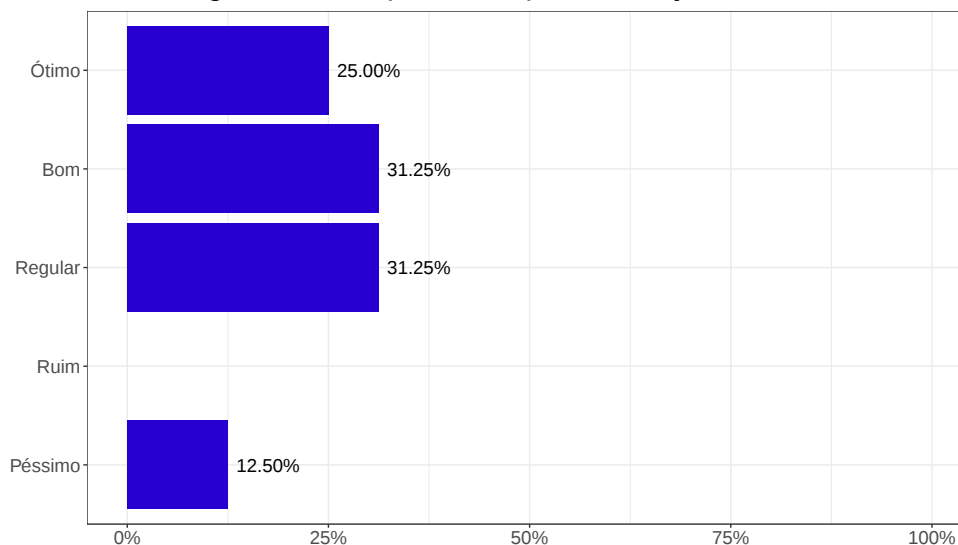
Fonte: COFISCON, 2024

Portanto, ainda que o índice de satisfação supere 56,%, a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas da BICAL carecem de um pouco mais de atenção.

3.5.4 Limpeza das paredes e janelas

A maior parte das avaliações se concentra nas categorias "Bom" e "Regular" ambos com 31,25%. As categorias 'Ótimo' e 'Péssimo' apresentam porcentagens menores. Ou seja, assim como item anterior, paredes e janelas da Biblioteca também carecem de um pouco mais de atenção.

Figura 26: Limpeza das paredes e janelas

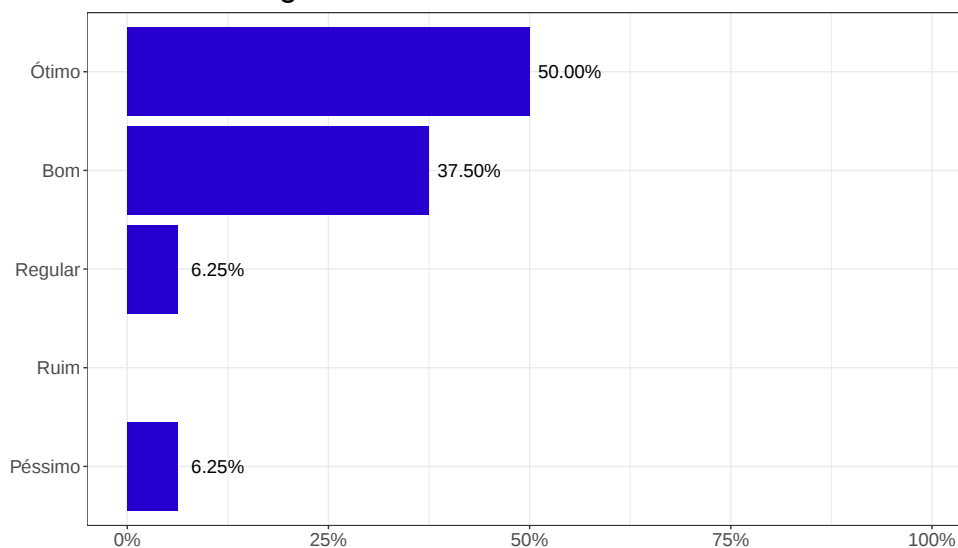


Fonte: COFISCON, 2024

3.5.5 Recolhimento do lixo

O gráfico indica que a maior parte das pessoas avaliam o serviço de recolhimento do lixo como 'Ótimo' (50%) ou 'Bom' (37,5%). Isso sugere que, de forma geral, o serviço está sendo bem realizado. Apenas 6,25% dos respondentes assinalaram 'péssimo' como resposta.

Figura 27: Recolhimento do lixo

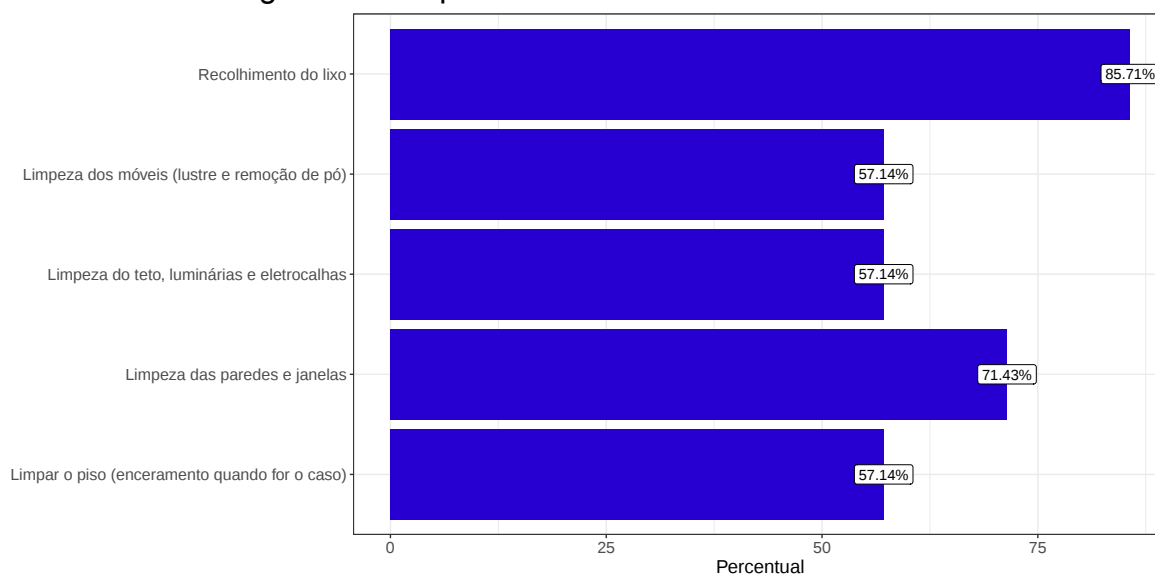


Fonte: COFISCON, 2024

3.6 Limpeza de Sala dos Professores

Concernente à limpeza da sala dos professores, todos os itens alcançaram índices de satisfação acima de 50%, tal que o recolhimento de lixo foi o item melhor avaliado com 85,71% dos respondentes classificando o serviço como ótimo ou bom.

Figura 28: Limpeza de Sala dos Professores

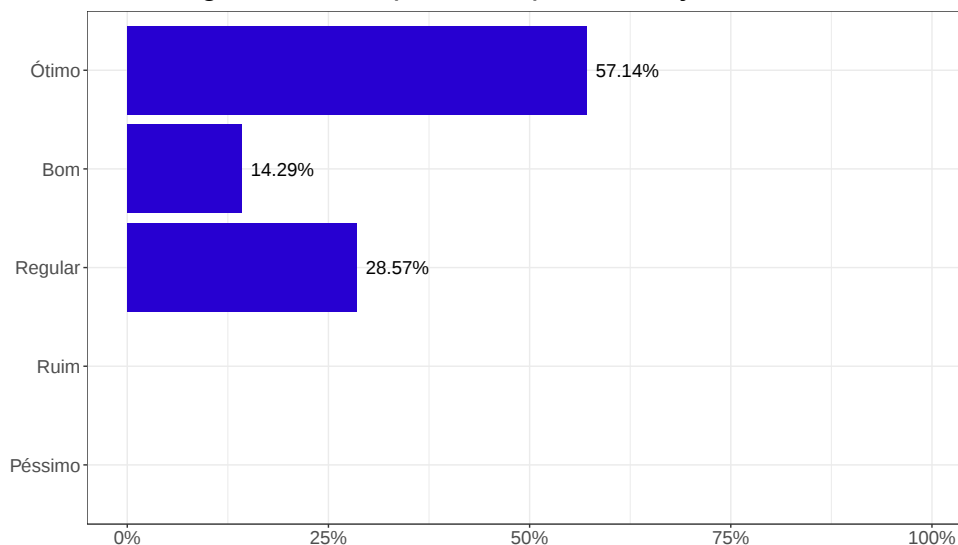


Fonte: COFISCON, 2024

3.6.1 Limpeza das paredes e janelas

Quanto à limpeza das paredes e janelas das salas de professores, a satisfação pode ser considerada elevada, dado que o somatório das duas melhores alternativas alcançou 71,43% dos respondentes. Outro aspecto positivo é que as alternativas 'ruim' e 'péssimo' não foram assinaladas, denotando ausência de pessoas insatisfeitas sobre o serviço avaliado.

Figura 29: Limpeza das paredes e janelas

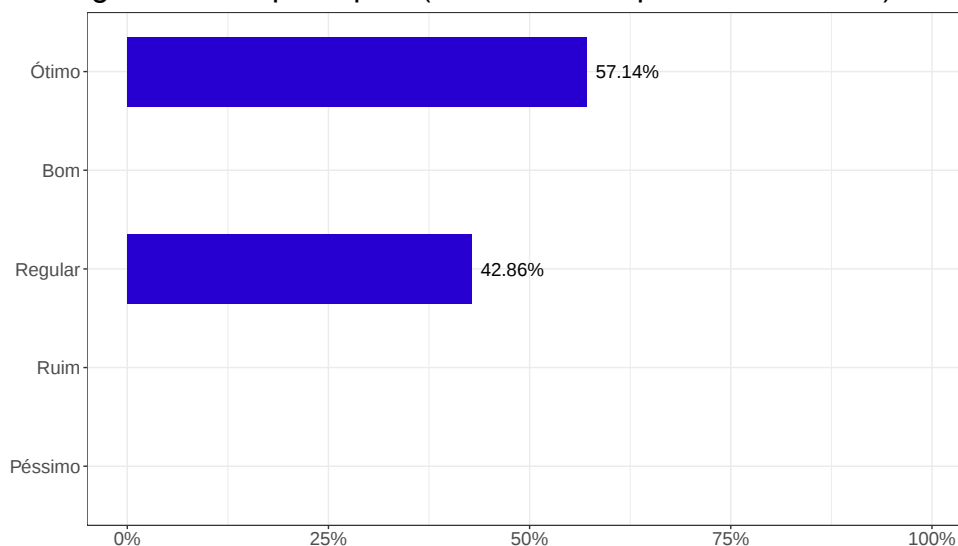


Fonte: COFISCON, 2024

3.6.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

A maior parte das avaliações (57,14%) classifica a limpeza do piso como "Ótimo", demonstrando um bom grau de satisfação com o serviço. A alternativa "regular" foi assinalada por 42,86% dos respondentes.

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



Fonte: COFISCON, 2024

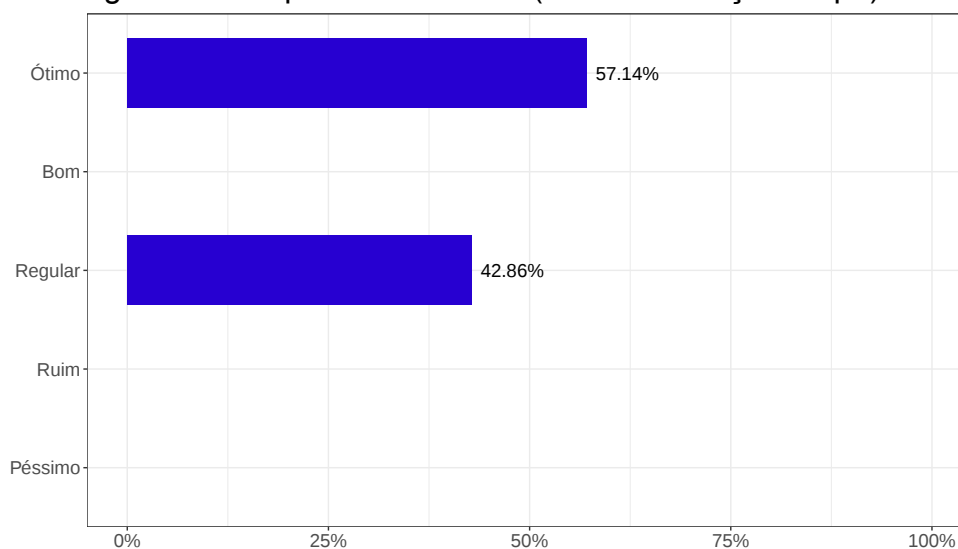
Ainda que o índice de satisfação não tenha sido muito elevado, destaca-se

que ninguém avaliou a limpeza do piso da sala dos professores como insatisfatório.

3.6.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

A maior parte das avaliações (57,14%) classificou a limpeza dos móveis como 'Ótimo', demonstrando um bom grau de satisfação com o serviço. Ademais, a alternativa "regular" foi assinalada por 42,86% dos respondentes.

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



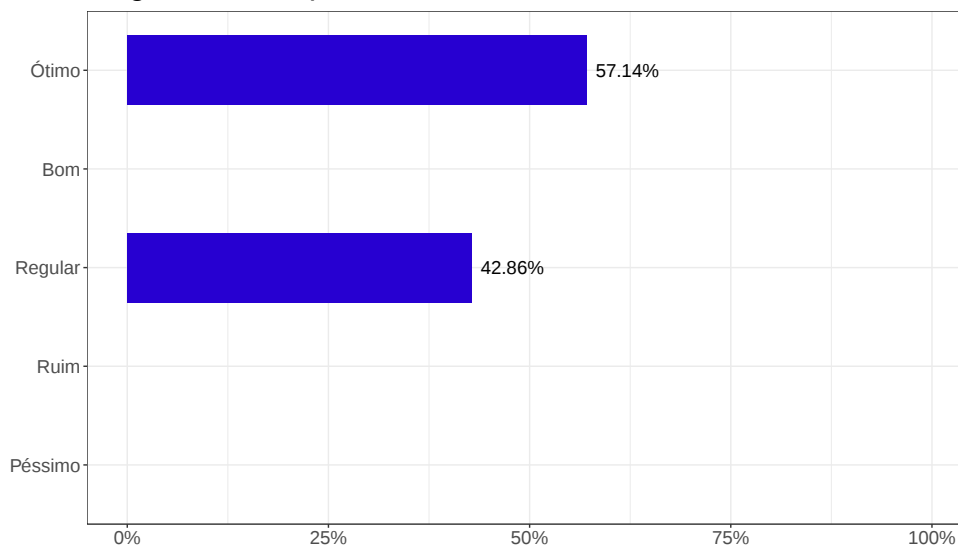
Fonte: COFISCON, 2024

Destaca-se que não houve respondentes que se mostraram insatisfeitos com o serviço de limpeza dos móveis.

3.6.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

A maior parte das avaliações (57,14%) classifica a limpeza do piso como "Ótimo", demonstrando um bom grau de satisfação com o serviço. A alternativa "regular" foi assinalada por 42,86% dos respondentes.

Figura 32: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



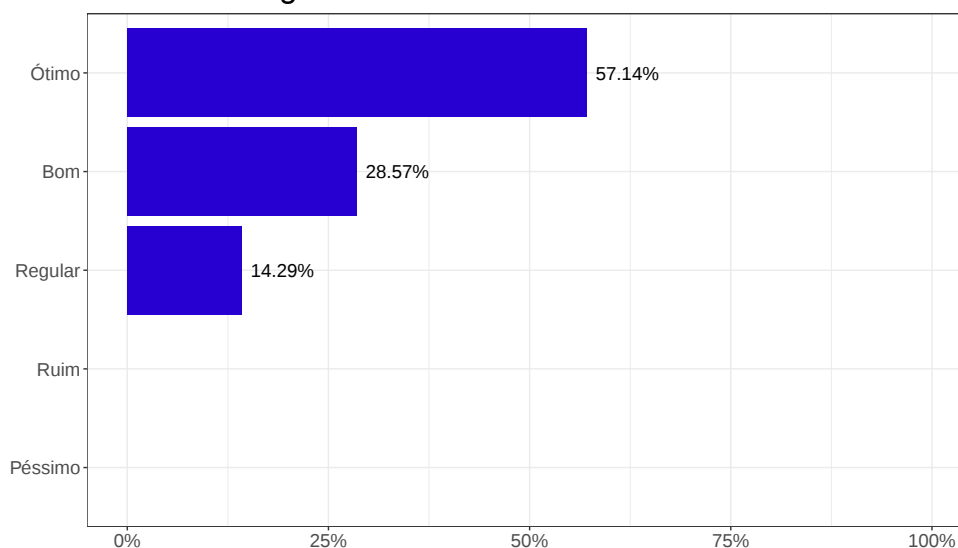
Fonte: COFISCON, 2024

Assim como os itens anteriores, não houve manifestações pessimistas em relação à limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas das salas de professores.

3.6.5 Recolhimento do lixo

O gráfico indica que a maior parte das pessoas avalia o serviço de recolhimento do lixo como "Ótimo" (57,14%) ou "Bom" (28,57%).

Figura 33: Recolhimento do lixo



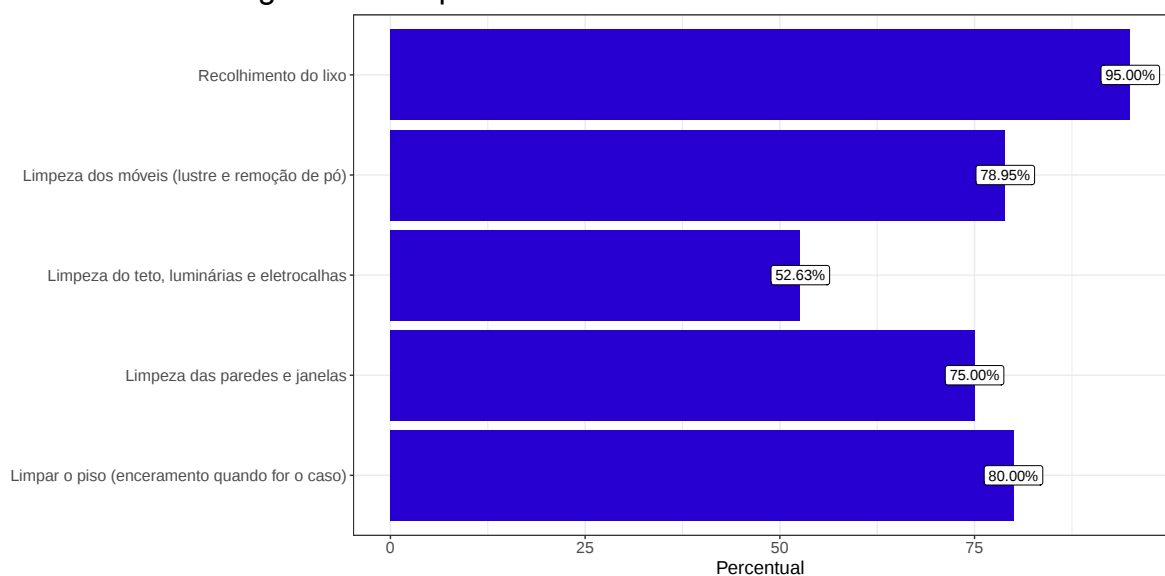
Fonte: COFISCON, 2024

Portanto, com mais de 85% de satisfação, sugere-se que o serviço de recolhimento do lixo está sendo bem realizado.

3.7 Limpeza de Salas Administrativas

Com relação à limpeza de salas administrativas, ficou evidente que todos os itens alcançaram percentuais satisfatórios acima de 50%, tendo "recolhimento de lixo" o item melhor avaliado com 95% de aprovação pelos participantes desta pesquisa.

Figura 34: Limpeza de Salas Administrativas

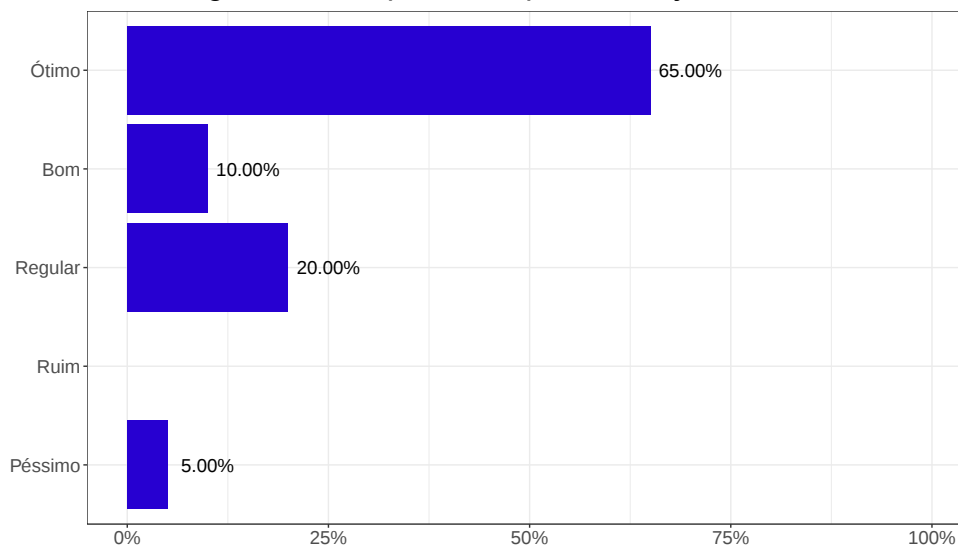


Fonte: COFISCON, 2024

3.7.1 Limpeza das paredes e janelas

A grande maioria dos respondentes assinalou a alternativa ótimo (65,00%), indicando assim uma alta satisfação com o serviço realizado e, somado aos 10,00% que classificaram a limpeza de paredes e janelas como boa, o índice de aprovação totalizou 75%. A alternativa "regular" foi assinalada por 20% e apenas 5,00% classificaram o serviço como insatisfatório.

Figura 35: Limpeza das paredes e janelas

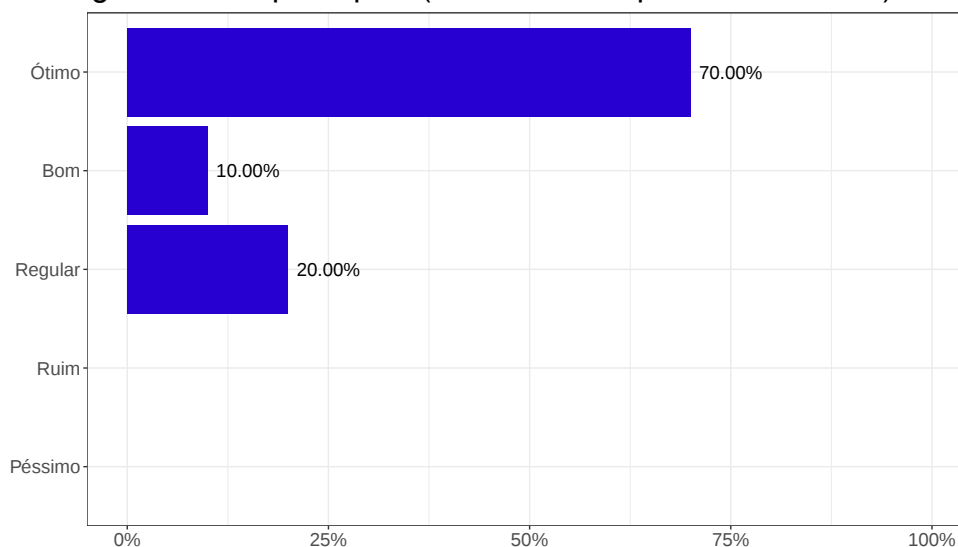


Fonte: COFISCON, 2024

3.7.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

A grande maioria dos respondentes assinalou a alternativa ótimo (70%), indicando assim uma alta satisfação com o serviço realizado. A alternativa 'bom' apresentou 10,00%, totalizando 80% de pessoas satisfeitas com a limpeza do piso.

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



Fonte: COFISCON, 2024

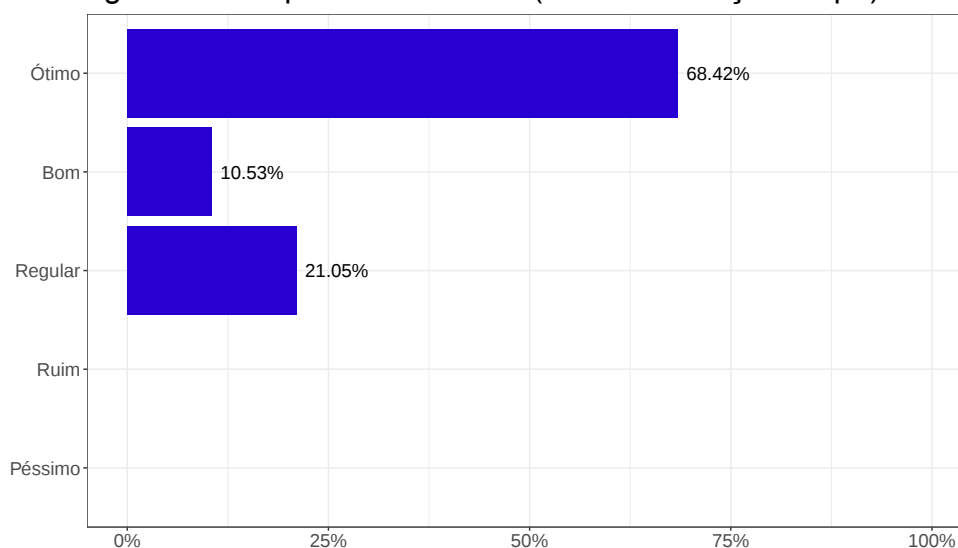
A resposta "regular" foi assinalada por 20%, indicando que não houve pessoas

insatisfeitas.

3.7.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

A grande maioria dos respondentes assinalou a alternativa ótimo (68,42%), indicando assim uma elevada satisfação com o serviço de limpeza dos móveis, atingindo quase 80% de satisfação (10,53% classificaram o item como bom).

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



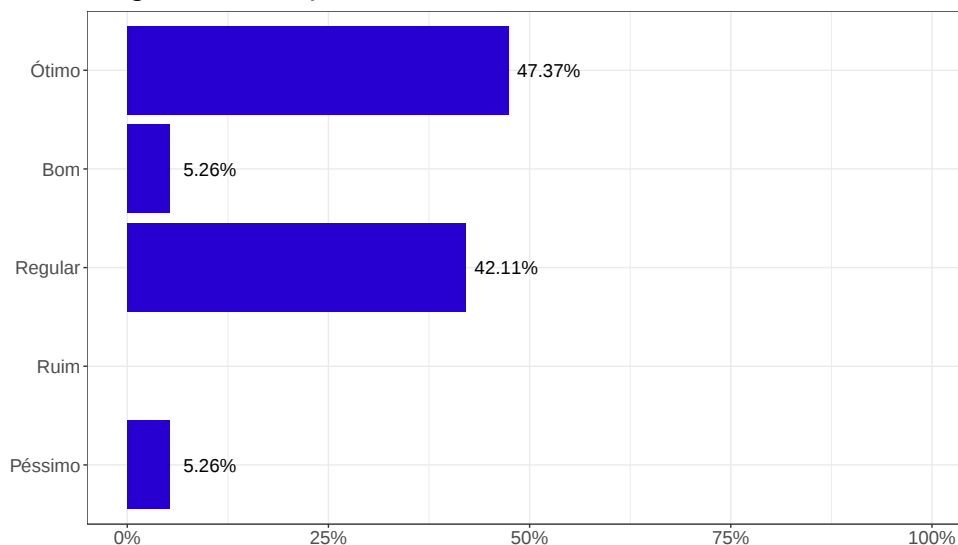
Fonte: COFISCON, 2024

A alternativa "regular" foi assinalada por 21,05%, não havendo - portanto - respostas insatisfatórias.

3.7.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

A maior parte das avaliações se concentrou nas categorias "Ótimo" (47,37%) e "Regular" (42,11%). O índice de insatisfação (somatório de respostas 'ruim' ou 'péssimo') contabilizou apenas 5,26%, contra um total de 52,63% de respostas otimistas (somatório de respostas 'ótimo' ou 'bom'), sugerindo que a limpeza, em geral, está sendo realizada de forma satisfatória, mas com espaço para melhorias em alguns casos.

Figura 38: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

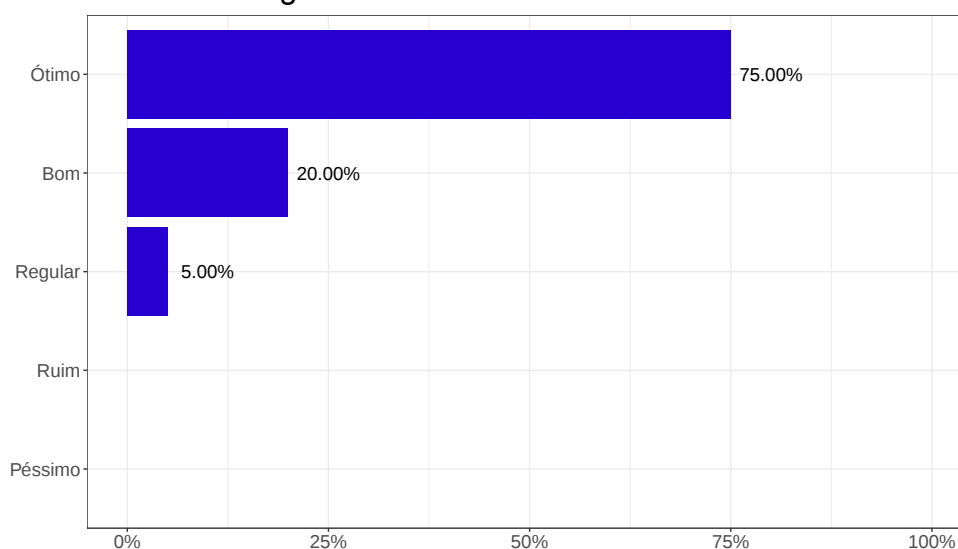


Fonte: COFISCON, 2024

3.7.5 Recolhimento do lixo

A grande maioria dos respondentes assinalou a alternativa ótimo (75%) ou bom (20%), indicando assim uma alta satisfação com o serviço realizado. A alternativa "regular" foi assinalada por 5%.

Figura 39: Recolhimento do lixo



Fonte: COFISCON, 2024

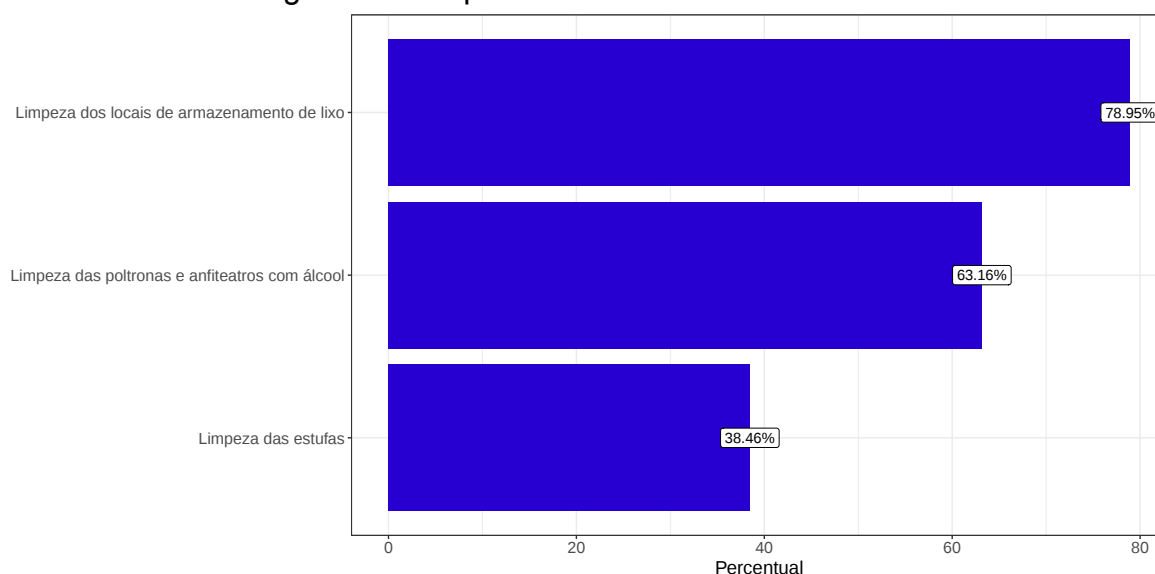
Portanto, com elevado índice de satisfação, igual a 95,%, somada à ausência

de respostas desfavoráveis, denota-se que o recolhimento do lixo nas instalações administrativas está sendo bem executado.

3.8 Limpeza de Outros Ambientes

Com relação à limpeza de outros ambientes, nota-se que apenas o item "limpeza das estufas" não alcançou percentual de satisfação superior a 50%. O item melhor avaliado foi "Limpeza dos locais de armazenamento de lixo" com 78,95% dos respondentes.

Figura 40: Limpeza de Outros Ambientes

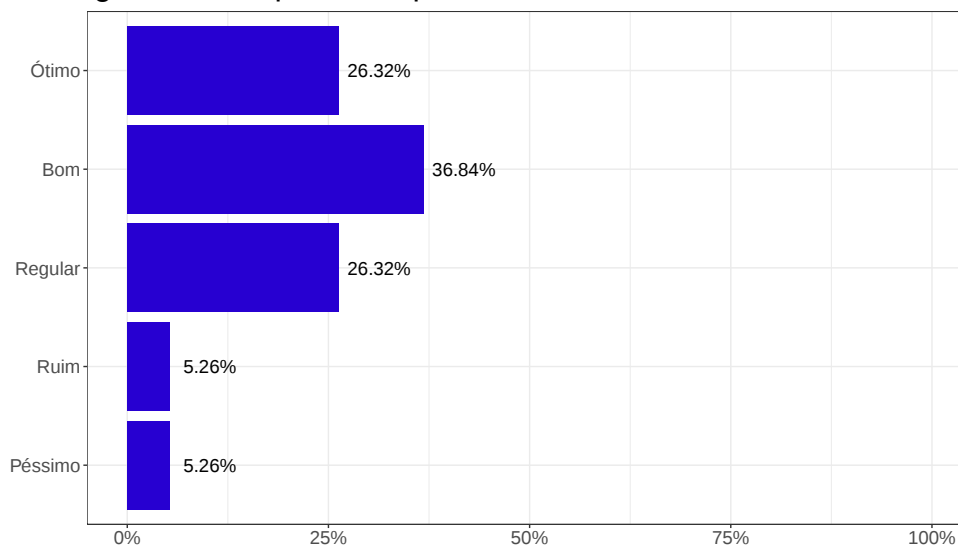


Fonte: COFISCON, 2024

3.8.1 Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool

A maior parte das avaliações se concentra nas categorias "Bom" (36,84%) e "Ótimo" (26,32%), sugerindo que a limpeza, em geral, está sendo realizada de forma satisfatória. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" apresentam porcentagens menores (26,32%, 5,26% e 5,26% respectivamente).

Figura 41: Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool

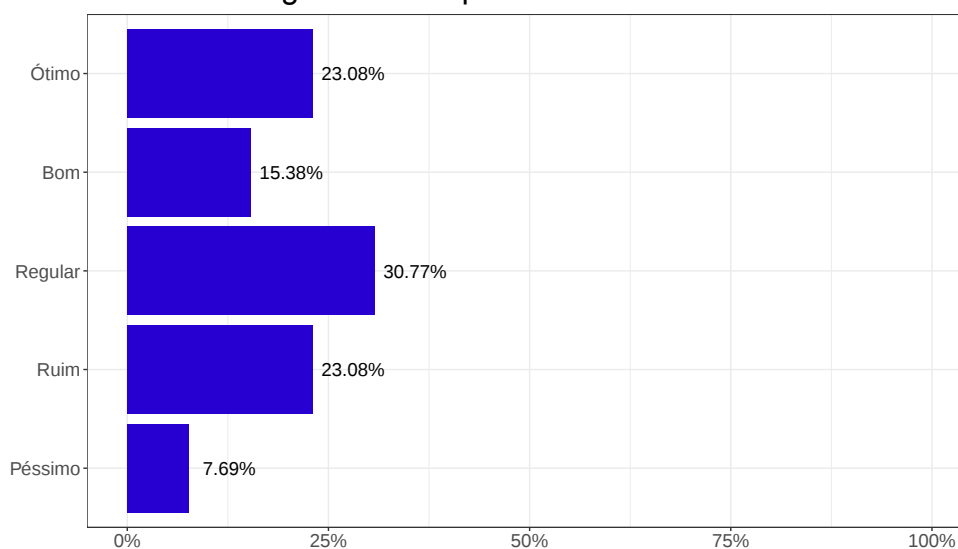


Fonte: COFISCON, 2024

3.8.2 Limpeza das estufas

As estufas, de maneira geral, foram classificadas como tendo uma limpeza regular por 30,77% das pessoas que responderam ao item, sendo a resposta modal. As categorias "Bom" (15,38%) e "Ruim" (23,08%) apresentam valores próximos, a porcentagem de estufas com limpeza "Ótimo" perfaz (23,08%) dos respondentes. Por outro lado, a categoria "Péssimo" alcançou (7,69%).

Figura 42: Limpeza das estufas



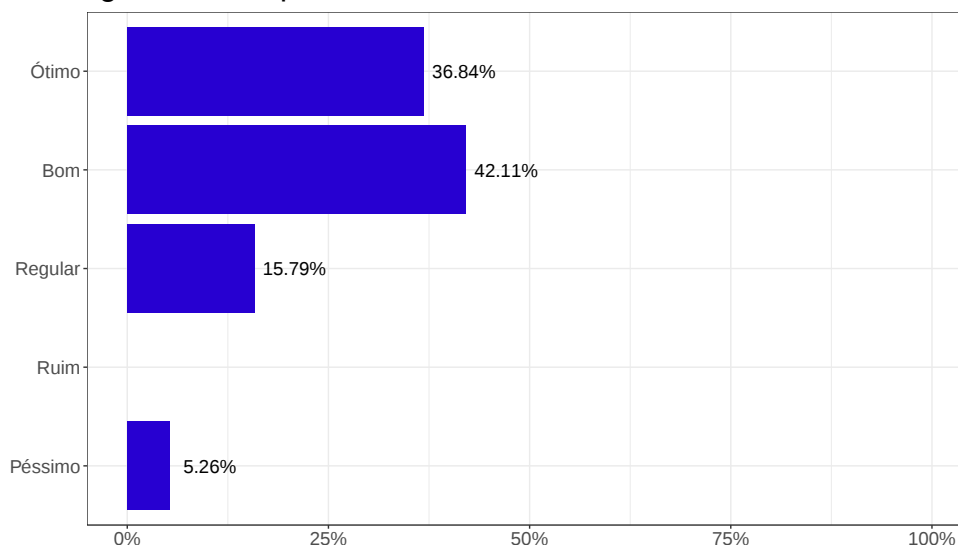
Fonte: COFISCON, 2024

Deve-se ressaltar que algumas estufas podem ter acesso restrito, o que poderia dificultar a realização da limpeza destes espaços.

3.8.3 Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

Juntas, as categorias "Bom" (42,11%) e "Ótimo" (36,84%) representaram quase 80% de avaliações positivas. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" juntas representam menos de um quarto dos respondentes e com insatisfação de aproximadamente 5%.

Figura 43: Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

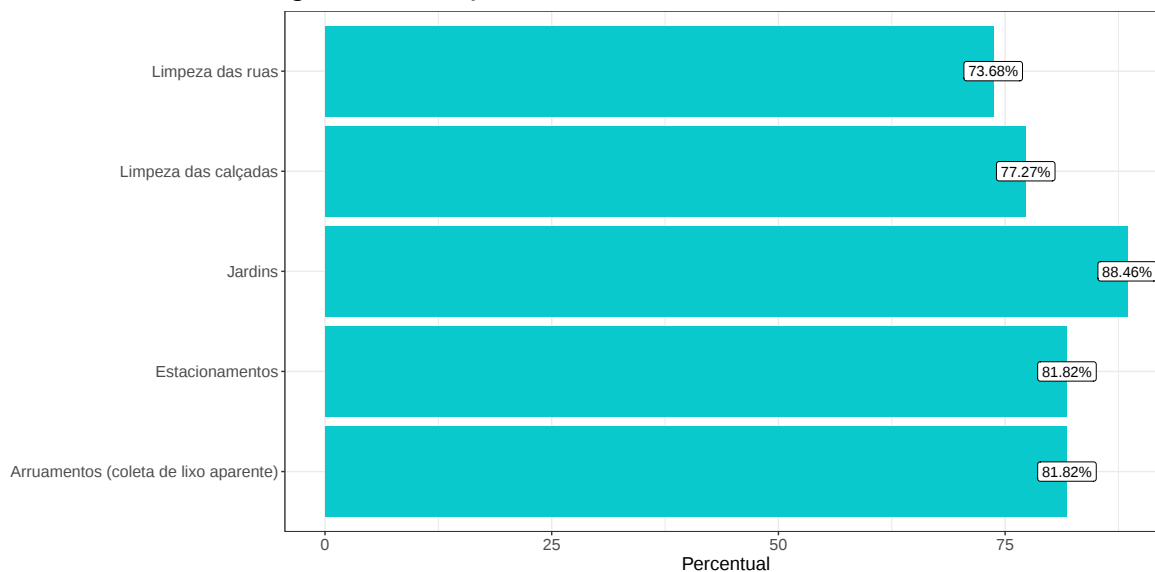


Fonte: COFISCON, 2024

3.9 Limpeza dos Pátios e Jardins

Com relação à limpeza dos pátios e jardins, nota-se que todos os itens alcançaram percentuais de satisfeitos superiores a 70%, tendo o item "jardins" (88,46%) como melhor avaliado, seguido pelos estacionamentos e arruamentos, ambos com 81,82% de satisfação.

Figura 44: Limpeza dos Pátios e Jardins

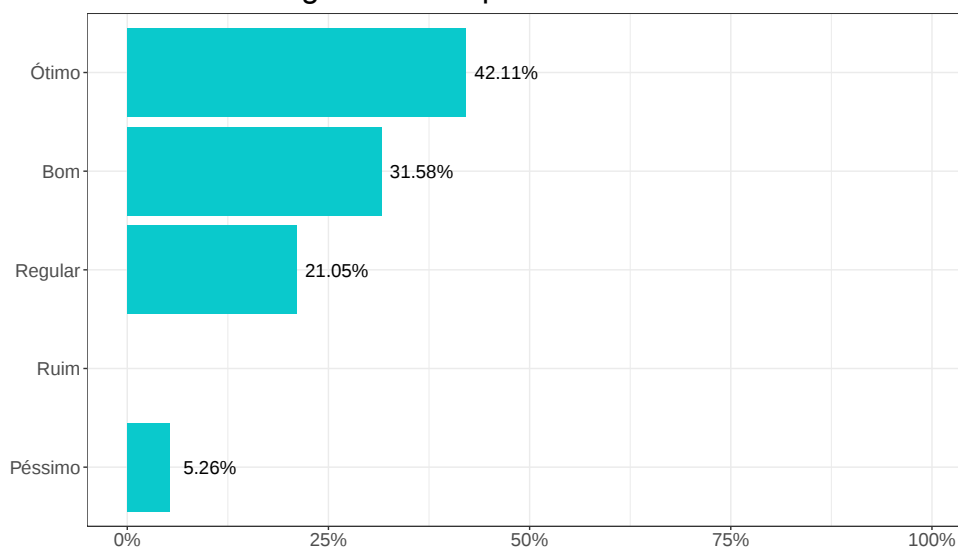


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.1 Limpeza das ruas

A soma das categorias "Ótimo" (42,11%) e "Bom" (31,58%) representaram uma grande parcela das avaliações, indicando que o serviço está sendo feito em condições satisfatórias para mais de 73% dos usuários. A categoria "Regular" apresentou 21,05% e o somatório de respostas "Ruim" e "Péssimo" representaram apenas 5,26%.

Figura 45: Limpeza das ruas

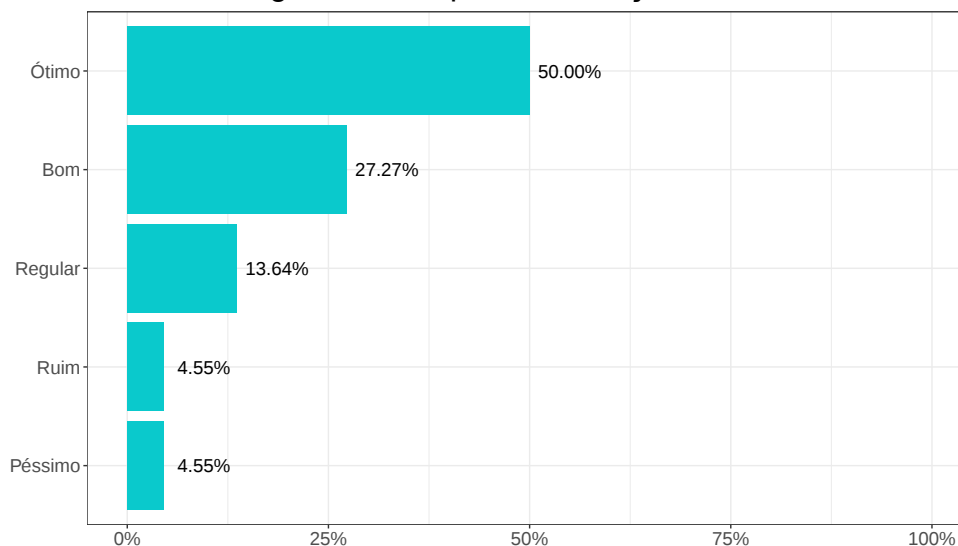


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.2 Limpeza das calçadas

Metade das avaliações (50%) foi classificada como "Ótimo", indicando que a limpeza está sendo realizada de forma satisfatória na maioria dos locais, visto que o somatório de respostas satisfatórias superou 77%.

Figura 46: Limpeza das calçadas



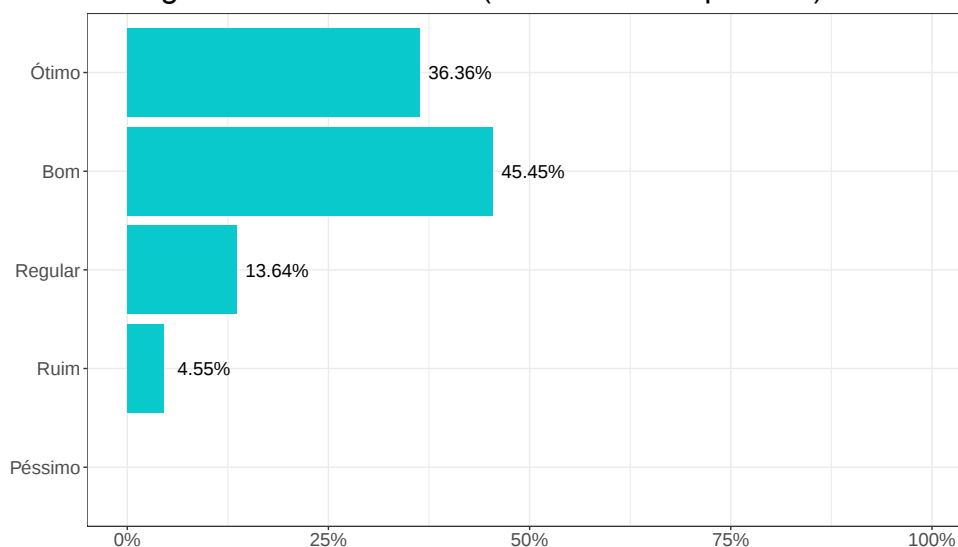
Fonte: COFISCON, 2024

As categorias "Ruim" e "Péssimo" representam menos de 10% de insatisfação e outras 13,64% consideraram a limpeza das calçadas regular.

3.9.3 Arruamentos (coleta de lixo aparente)

A soma das categorias "Ótimo" (36,36%) e "Bom" (45,45%) representaram uma grande parcela das avaliações, indicando que a maioria (quase 82%) das pessoas aprovaram a limpeza dos arruamentos do Campus de Laranjeiras. Ademais, 13,64% consideraram a limpeza Regular e o índice de insatisfação (somatório de "Ruim" e "Péssimo") não superou 5% do total de respostas.

Figura 47: Arruamentos (coleta de lixo aparente)

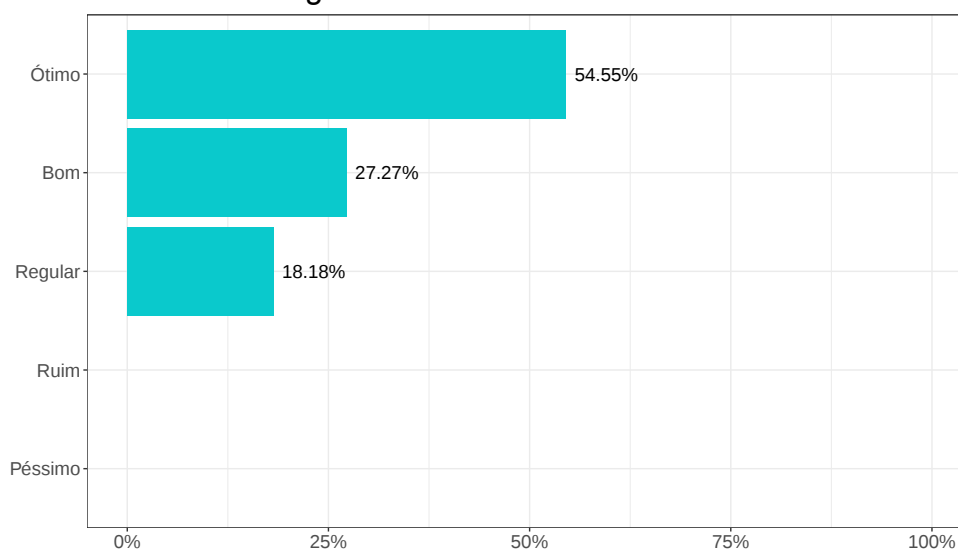


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.4 Estacionamentos

Mais da metade das respostas (54,55%) classificaram a limpeza dos estacionamentos como ótima e, somada a 27,27% que classificaram o item como bom, entende-se que o serviço está sendo realizado de forma satisfatória para mais de 81% da Comunidade Acadêmica respondente.

Figura 48: Estacionamentos



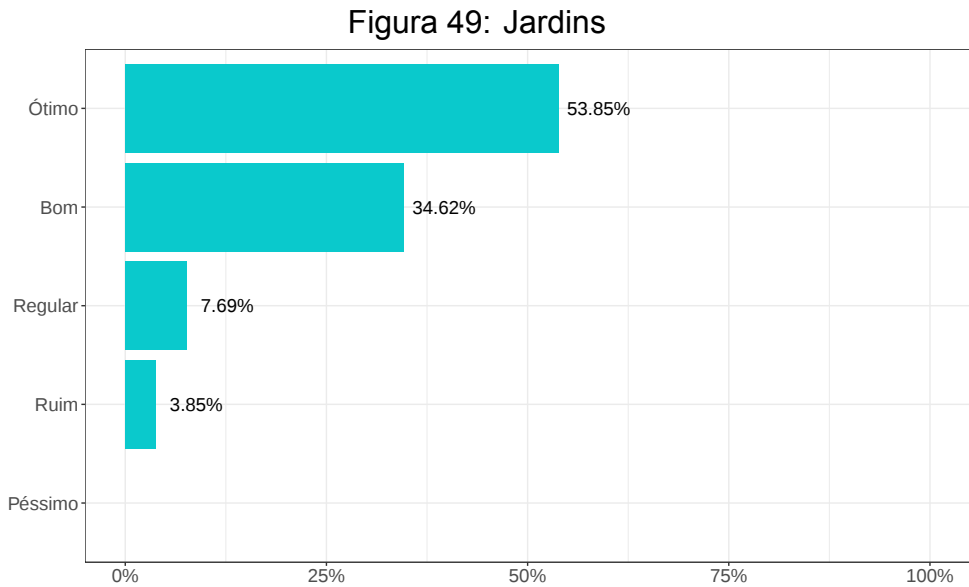
Fonte: COFISCON, 2024

Ratificando esta percepção otimista, nenhuma pessoa respondente classifi-

cou a limpeza dos estacionamentos como insatisfatória.

3.9.5 Jardins

Mais da metade dos jardins (53,85%) foram classificados como ótimo, indicando que a manutenção está sendo realizada de forma satisfatória na maioria dos locais. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" juntas representam menos de um quarto dos respondentes.



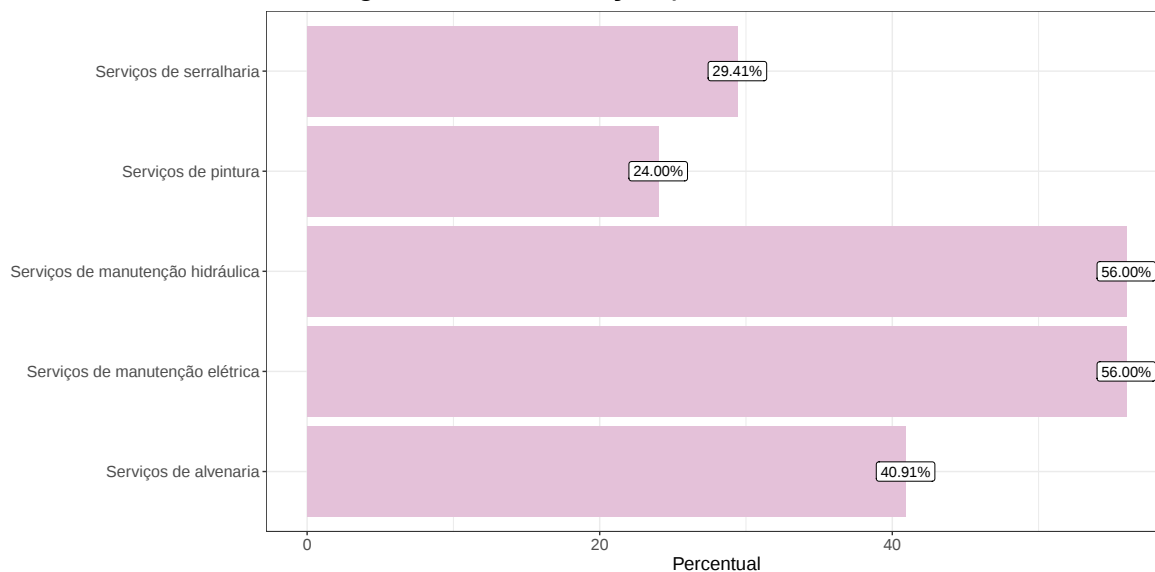
Fonte: COFISCON, 2024

Portanto, os jardins tiveram aprovação de mais de 88% contra apenas 3,85% de insatisfeitos.

3.10 Manutenção predial

Com relação à manutenção predial, ficou evidente que apenas os serviços de manutenção hidráulica e de manutenção elétrica alcançaram percentuais de satisfação superiores a 50%. Em contrapartida, serviços de serralharia e de pintura carecem de atenção, pois ambos não superaram 30% de satisfação.

Figura 50: Manutenção predial

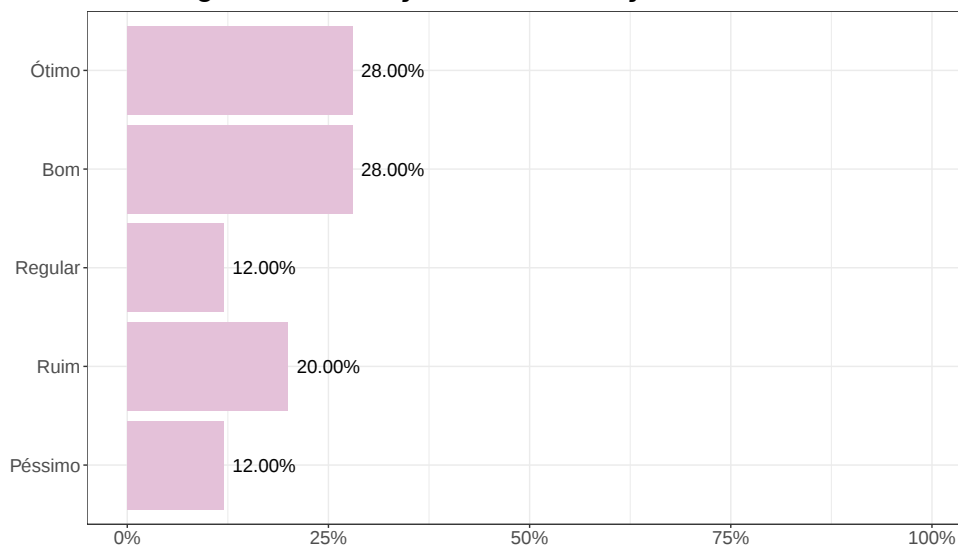


Fonte: COFISCON, 2024

3.10.1 Serviços de manutenção elétrica

A soma das categorias 'Ótimo' (28%) e 'Bom' (28%) representaram mais da metade das avaliações, indicando que a maioria dos serviços é considerada satisfatória. Apesar disso, o índice de insatisfação - somatório das categorias 'Ruim' e 'Péssimo' - totalizou 32%, valor significativo e considerável.

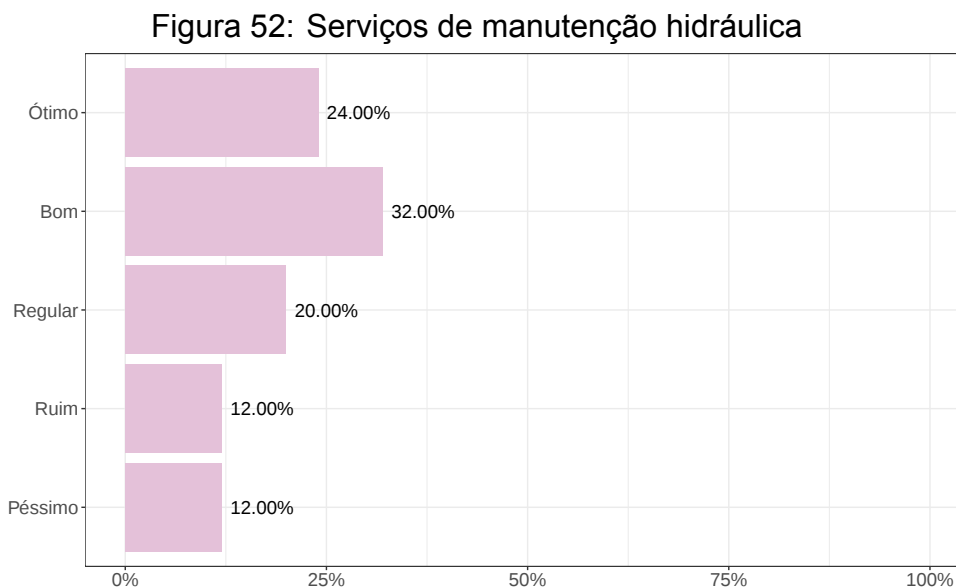
Figura 51: Serviços de manutenção elétrica



Fonte: COFISCON, 2024

3.10.2 Serviços de manutenção hidráulica

A categoria 'Bom' (32%) representou a resposta modal e, somada à proporção de pessoas que consideraram os serviços de manutenção hidráulica ótimos (24,00%), o índice de satisfação somou 56,00%.



Fonte: COFISCON, 2024

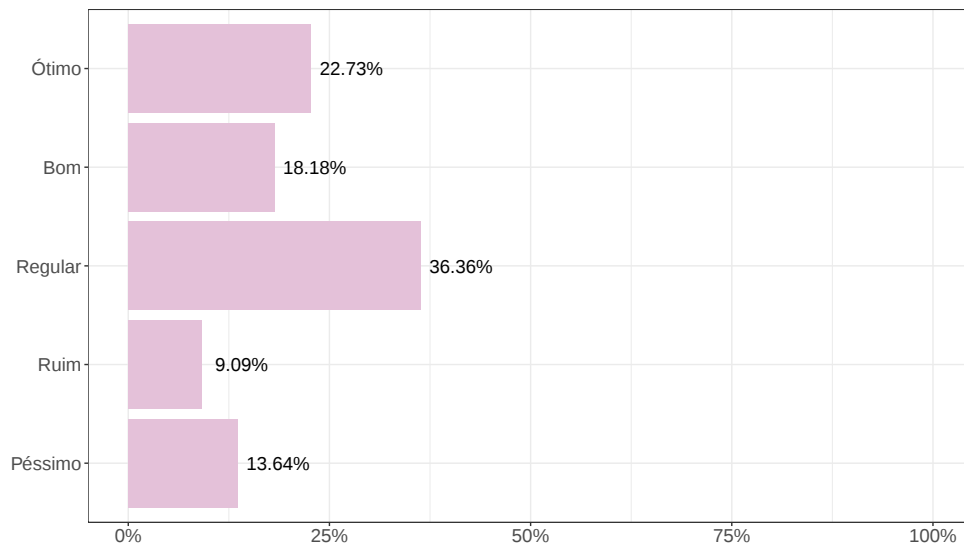
Em contrapartida, as repostas "Ruim" e "Péssimo" representaram um índice de insatisfação de 24,00%, valor significativo e que demanda atenção.

3.10.3 Serviços de alvenaria

A categoria "Regular" (36,36%) representou a maior parcela das avaliações (resposta modal), indicando que uma parte significativa dos serviços é considerada regular. A categoria "Ótimo" (22,73%) somada à 'bom' (18,18%) totalizou apenas 40,91% de satisfação. Ademais, o índice de pessoas insatisfeitas - "Ruim"(9,09%) e "Péssimo"(13,64%) - representou 22,73%.

Portanto, pelos resultados, é importante se atentar à alvenaria dos espaços, pois pode haver comprometimento da infraestrutura física e gerar riscos à Comunidade Acadêmica.

Figura 53: Serviços de alvenaria

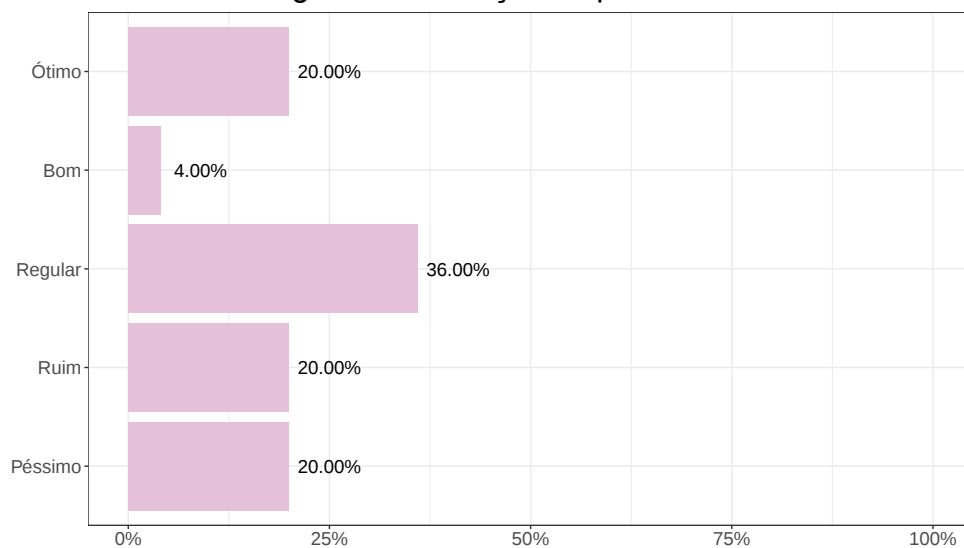


Fonte: COFISCON, 2024

3.10.4 Serviços de pintura

Regular (36,09%) representou a resposta modal para os serviços de pintura. Já a satisfação somou apenas 42,00% contra 40,00% de insatisfação, demonstrando que o item avaliado carece de atenção.

Figura 54: Serviços de pintura

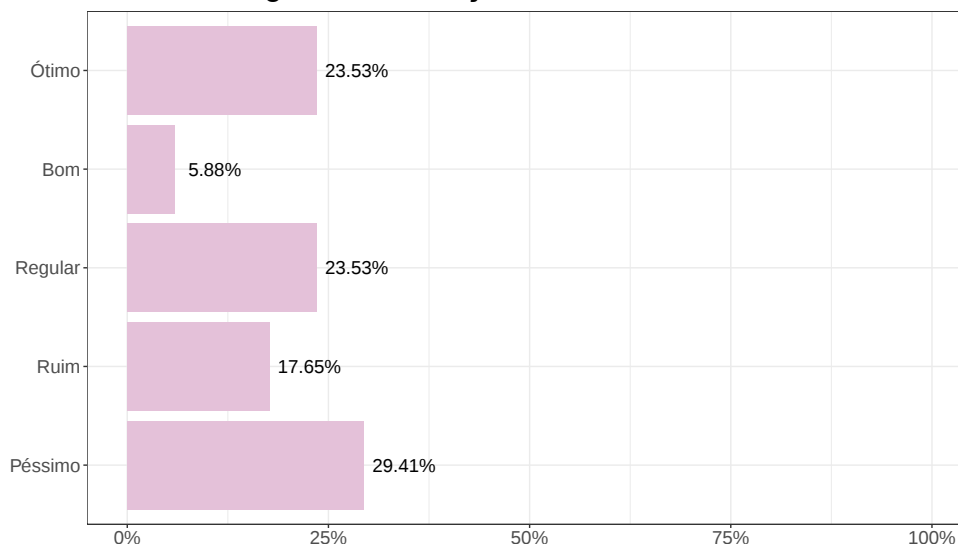


Fonte: COFISCON, 2024

3.10.5 Serviços de serralharia

A partir dos resultados ficou nítido que os serviços de serralharia carecem de atenção: péssimo foi a resposta de maior incidência (29,41%) e contribuiu com o elevado índice de insatisfação (mais de 47%), muito superior ao percentual de pessoas satisfeitas (inferior a 30%).

Figura 55: Serviços de serralharia



Fonte: COFISCON, 2024

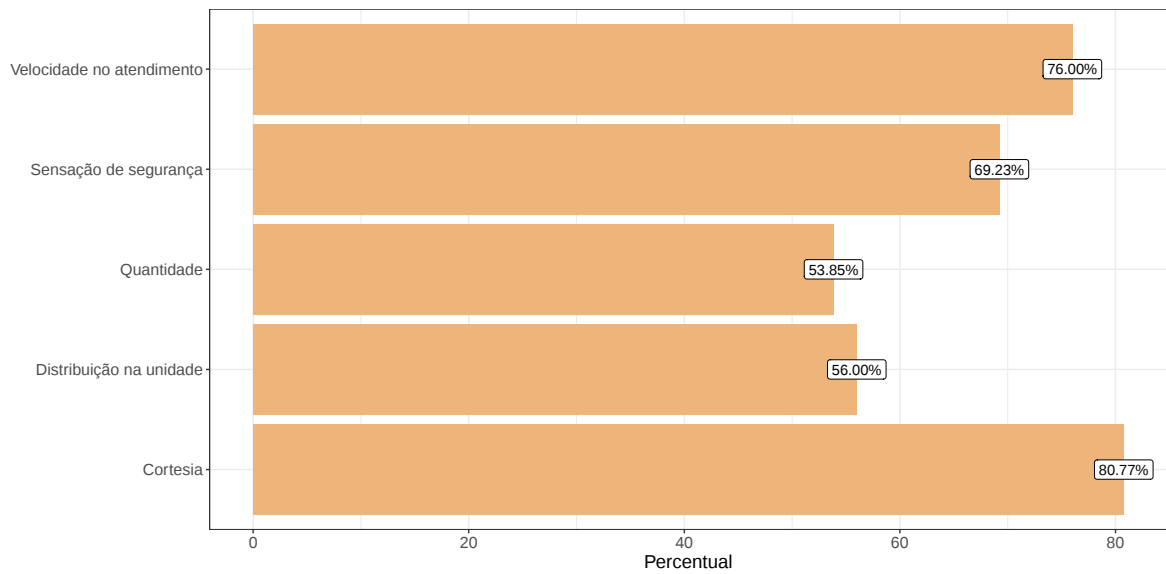
Ademais, outros 23,53% consideraram o item como regular.

3.11 Vigilância

Com relação à vigilância, levou-se em consideração a velocidade de atendimento das ocorrências, a sensação de segurança no campus, a quantidade de vigilantes, a distribuição dos vigilantes pelo campus e a cortesia do atendimento.

A partir do gráfico, a seguir, nota-se que todos os itens alcançaram percentuais de satisfeitos superiores a 50%, tendo o item "cortesia" como o melhor avaliado com 80,77% dos respondentes.

Figura 56: Vigilância

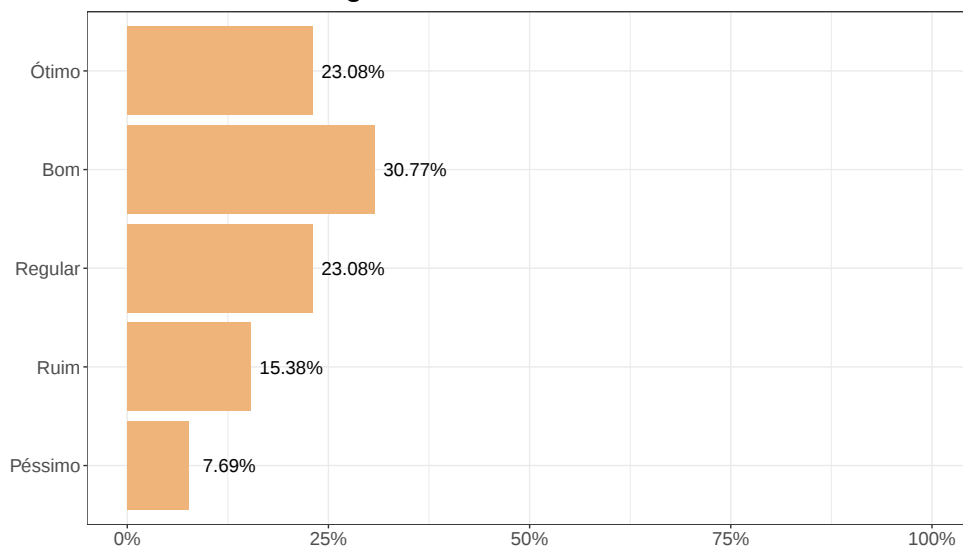


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.1 Quantidade

A categoria "Bom" (30,77%) representou a maior parcela das avaliações, indicando que uma parte significativa dos serviços é considerada boa. As categorias "Ótimo"(23,08%) e "Regular"(23,08%) apresentam valores iguais. As categorias "Ruim"(15,38%) e "Péssimo"(7,69%) juntas representam um pouco mais de um quinto das avaliações.

Figura 57: Quantidade



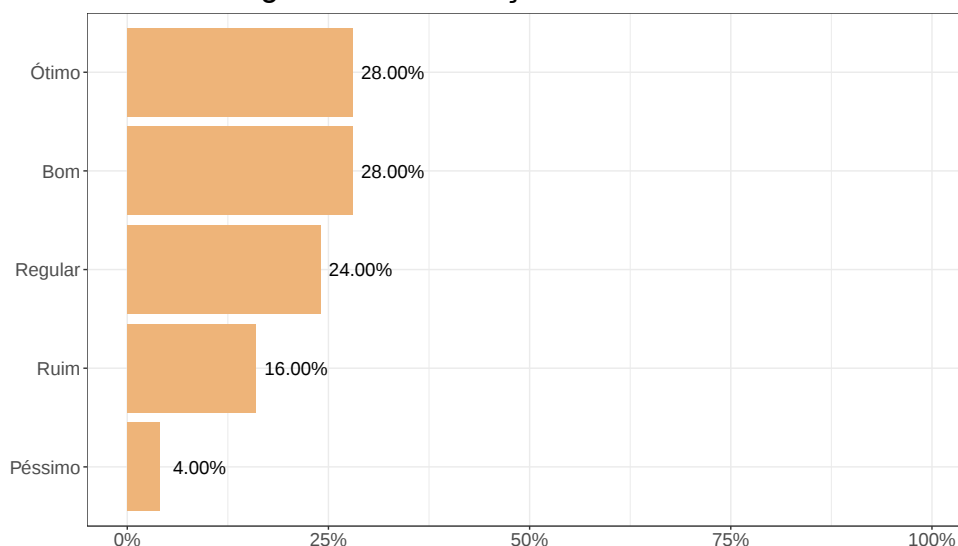
Fonte: COFISCON, 2024

Assim, apesar do índice de satisfação superar 53,%, a quantidade de vigilantes apresentou insatisfação de aproximadamente 23%, requerendo maior atenção.

3.11.2 Distribuição na unidade

As categorias "Bom" (28%) e "Ótimo" (28%) apresentam a mesma porcentagem, indicando que uma parcela considerável das pessoas respondentes (56%) aprovaram a distribuição dos postos no Campus de Laranjeiras. A categoria "Regular" (24%) também apresenta uma porcentagem significativa. As categorias "Ruim" (16%) e "Péssimo" (4%) apresentam as menores porcentagens.

Figura 58: Distribuição na unidade

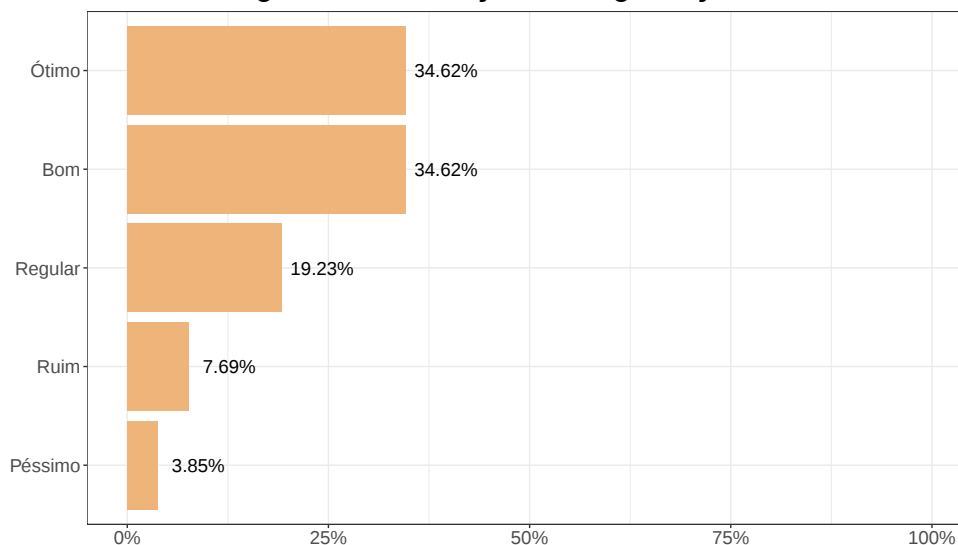


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.3 Sensação de segurança

As categorias "Ótimo" e "Bom" apresentaram a mesma porcentagem (34,62%), indicando que uma parcela significativa das pessoas (69,24%) se sentem seguras ou muito seguras. A categoria "Regular" (19,23%) representa uma parcela considerável e as categorias "Ruim" (7,69%) e "Péssimo" (3,85%) apresentam as menores porcentagens, indicando que menos de 12% das pessoas se sentem inseguras.

Figura 59: Sensação de segurança

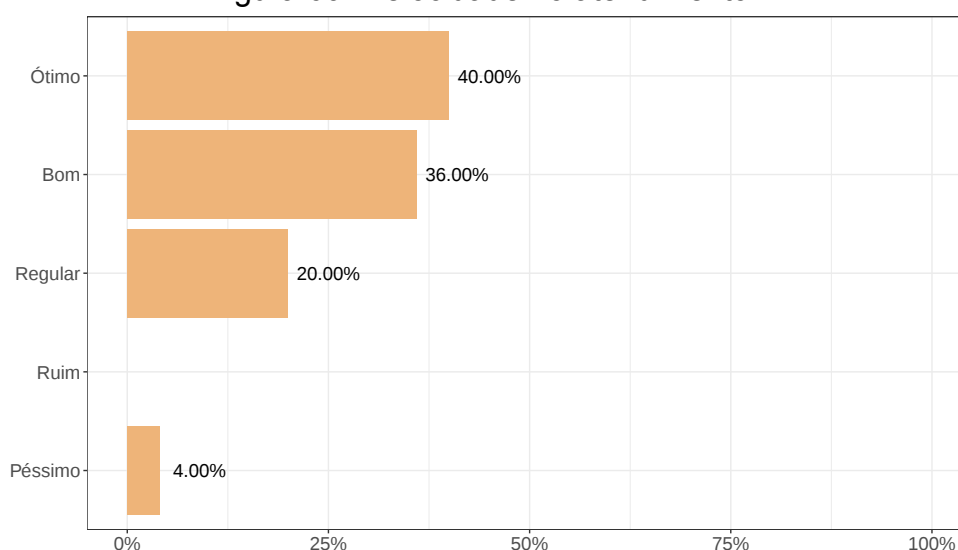


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.4 Velocidade no atendimento

As categorias "Ótimo" (40%) e "Bom" (36%) representaram a maior parte das avaliações, indicando que a maioria dos usuários (76%) está satisfeita com a rapidez do atendimento. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" juntas representam menos da metade das avaliações, sugerindo que a maioria dos clientes não considera a velocidade do atendimento um problema.

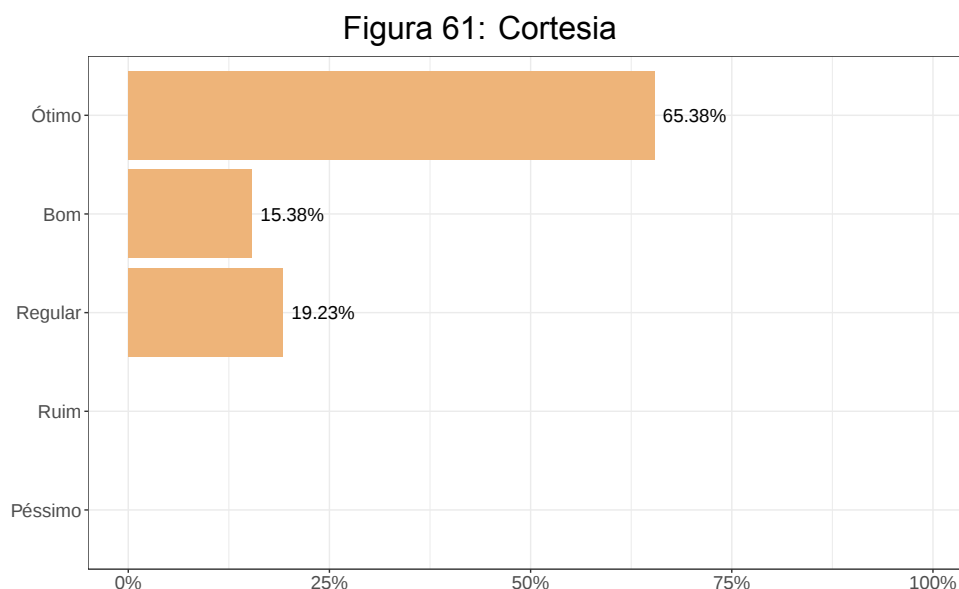
Figura 60: Velocidade no atendimento



Fonte: COFISCON, 2024

3.11.5 Cortesia

A categoria "Ótimo" (65,38%) representou a maior parte das avaliações, indicando que a maioria da Comunidade Acadêmica está muito satisfeita com a cortesia.



Fonte: COFISCON, 2024

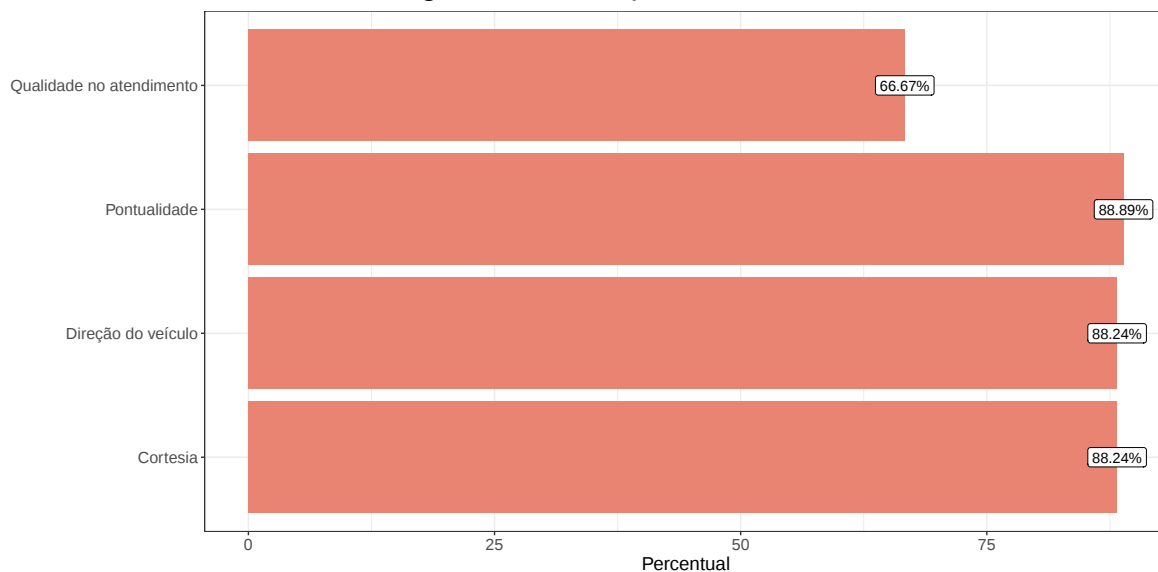
Somado a isso, 19,23% consideraram o item regular, não havendo avaliações negativas (ruim ou péssimo), sugerindo que a cortesia das pessoas que atuam na vigilância não é um problema.

3.12 Transporte

Com relação ao transporte, todos os itens alcançaram percentuais de satisfeitos superiores a 60%, tendo o item "pontualidade" como o melhor avaliado, alcançando 88,89% dos respondentes.

Cabe destacar que o objeto de avaliação deveria ser o transporte disponibilizado pela UFS, sendo avaliadas a qualidade do atendimento, pontualidade, cuidado na direção do veículo e cortesia.

Figura 62: Transporte

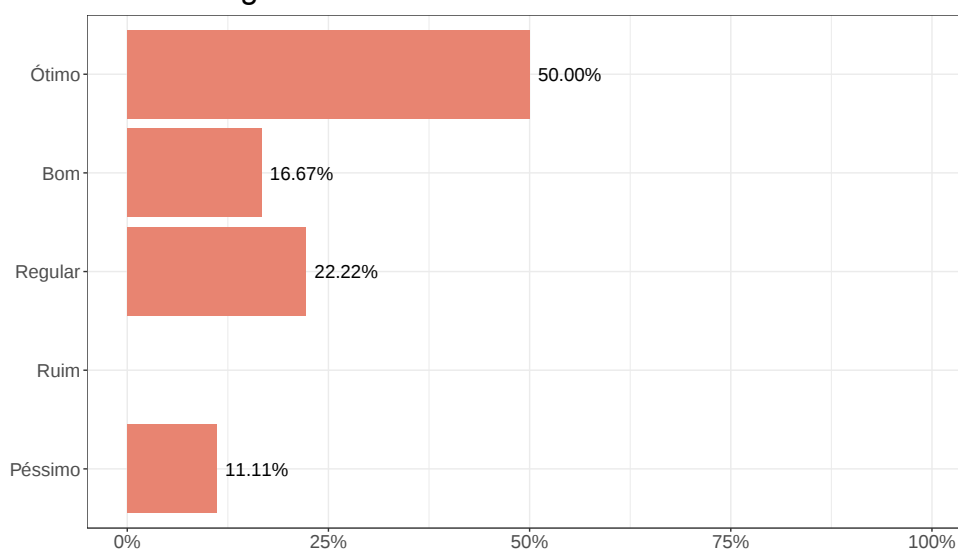


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.1 Qualidade no atendimento

A categoria "Ótimo" (50%) representou a maior parte das avaliações e, somado ao percentual de respostas 'bom' (16,67%), indicou que a maioria dos clientes está muito satisfeita com a qualidade do atendimento do transporte.

Figura 63: Qualidade no atendimento

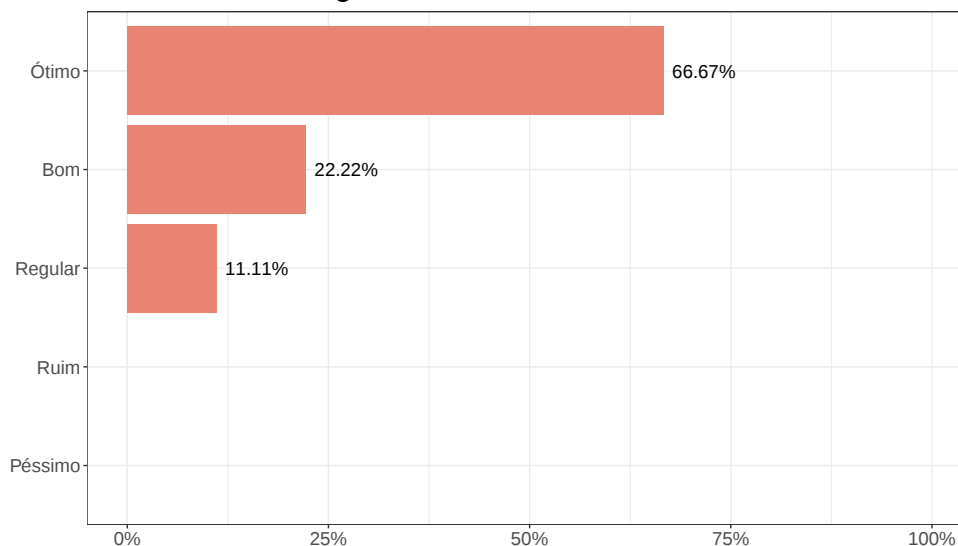


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.2 Pontualidade

A categoria "Ótimo" (66,67%) representou a maior parte das avaliações, indicando que a maioria dos clientes está muito satisfeita com a pontualidade do serviço ou atendimento.

Figura 64: Pontualidade



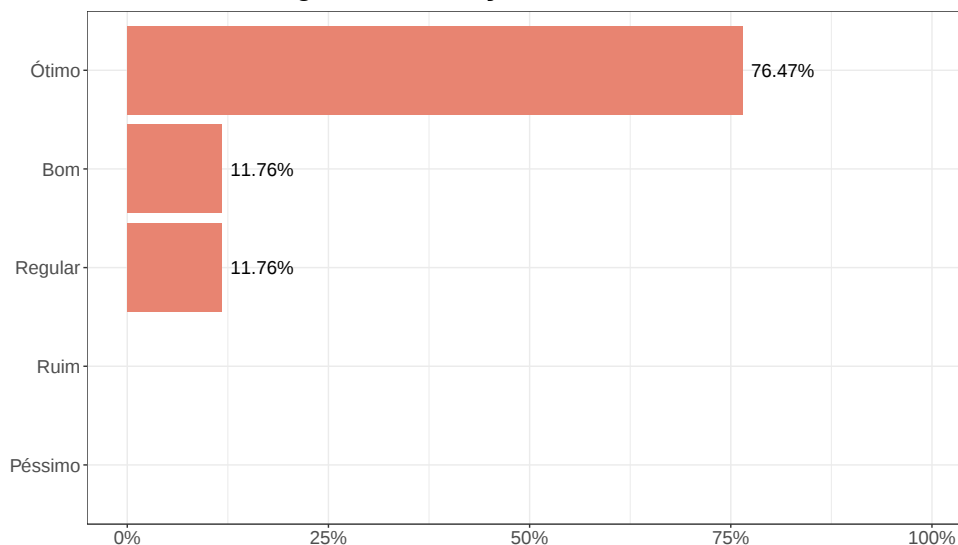
Fonte: COFISCON, 2024

Destaca-se que não houve respostas que externaram insatisfação, o que corrobora o otimismo neste item.

3.12.3 Direção do veículo

A categoria "Ótimo" (76,47%) representou a maior parte das avaliações e outras 11,76% pessoas respondentes consideraram a direção do veículo como bom, totalizando um índice de satisfação superior a 88%. Além disso, não houve respostas que consideraram o item insatisfatório, indicando que o serviço é realizado em excelentes condições.

Figura 65: Direção do veículo

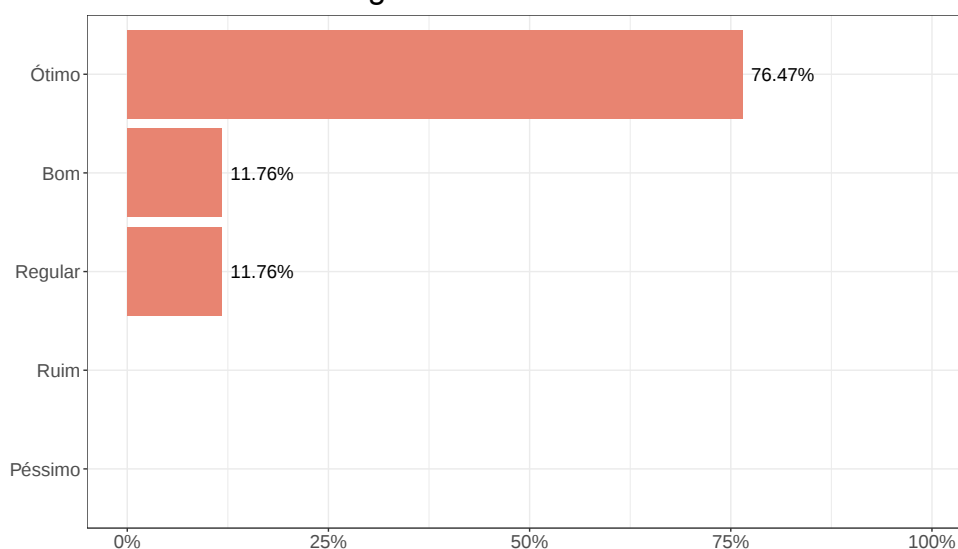


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.4 Cortesia

O somatório de respostas "Ótimo" (76,47%) e 'bom' totalizou mais de 88%, indicando que a cortesia é vista com otimismo. Novamente não houve respostas que denotaram insatisfação.

Figura 66: Cortesia

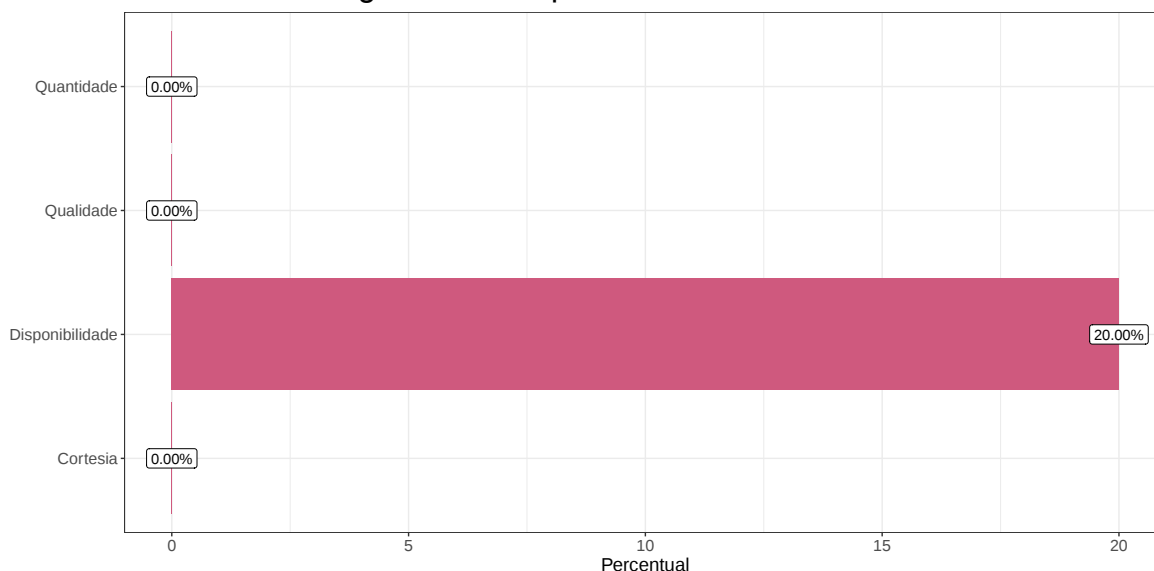


Fonte: COFISCON, 2024

3.13 Intérprete de Libras

Levando em consideração os que souberam responder, esse serviço não obteve percentuais de satisfação elevados de acordo com a percepção de membros da Comunidade Acadêmica do Campus de Laranjeiras.

Figura 67: Intérprete de Libras



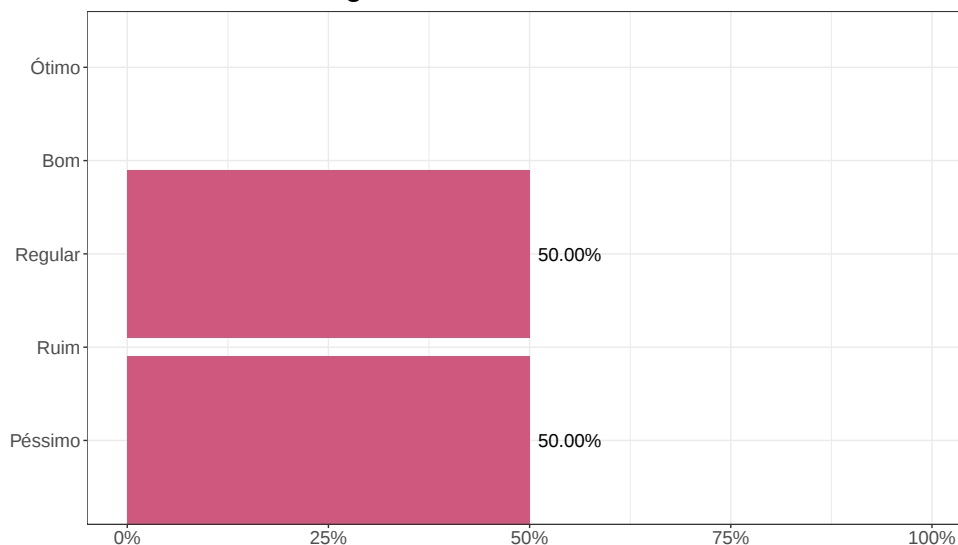
Fonte: COFISCON, 2024

Além disso, destaca-se que a proporção de pessoas que não souberam opinar sobre cada um dos itens sobre intérprete de LIBRAS foi muito elevada - aproximadamente 80%, o que pode sugerir inexistência deste suporte ou a pouca divulgação sobre esta ação.

3.13.1 Quantidade

Ao questionar sobre a quantidade de intérprete de Libras no Campus de Laranjeiras, observou-se que 76,92% dos respondentes assinalaram que "NÃO SE APLICA / NÃO SEI RESPONDER". Considerando os que souberam opinar, metade avaliou a quantidade de intérpretes como regular e a outra metade como péssima.

Figura 68: Quantidade

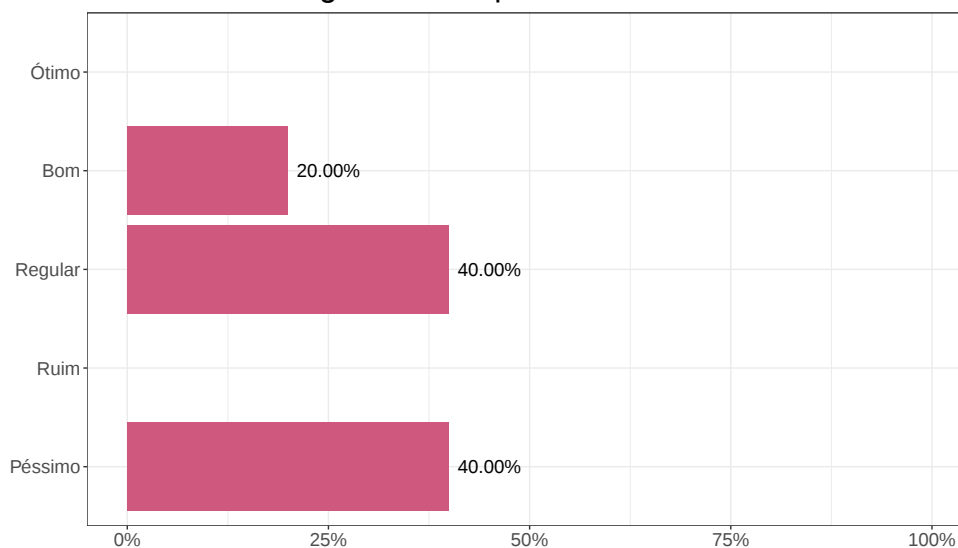


Fonte: COFISCON, 2024

3.13.2 Disponibilidade

Ao questionar sobre a disponibilidade, observou-se que 80,77% dos respondentes assinalaram "NÃO SE APLICA / NÃO SEI RESPONDER". Considerando os que souberam opinar, 20% assinalou "bom", 40% assinalou "regular" e outros 40% como péssimo.

Figura 69: Disponibilidade

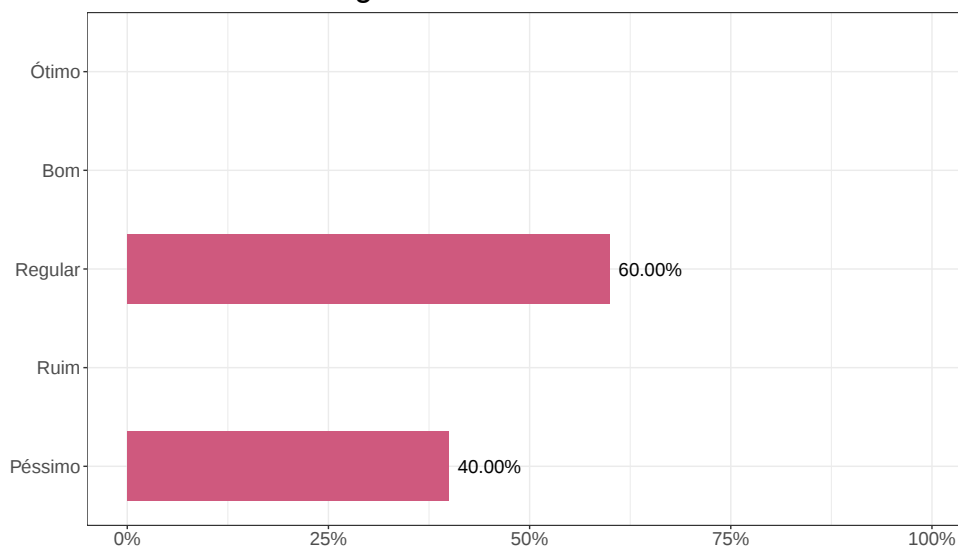


Fonte: COFISCON, 2024

3.13.3 Qualidade

Ao questionar sobre a qualidade, observou-se que 80,77% dos respondentes assinalaram "NÃO SE APLICA / NÃO SEI RESPONDER". Considerando os que souberam opinar, 60% assinalou "regular" e 40% "péssimo".

Figura 70: Qualidade



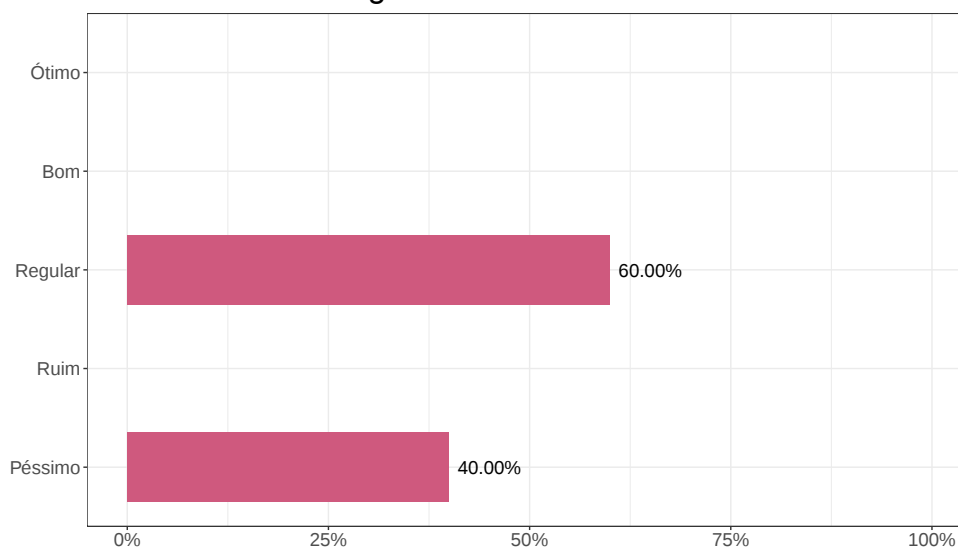
Fonte: COFISCON, 2024

Ainda que seja perceptível a ausência de opiniões otimistas, a insatisfação pode ser justificada pela ausência do serviço prestado e não, necessariamente, às pessoas que prestam tal serviço.

3.13.4 Cortesia

Ao questionar sobre a cortesia, observou-se que 80,77% dos respondentes assinalaram "NÃO SE APLICA / NÃO SEI RESPONDER". Considerando os que souberam opinar, 60% assinalou "regular" e 40% "péssimo". Portanto, não houve respondentes que avaliaram positivamente o item, mas que possivelmente tenham sido influenciados pela insatisfação ao serviço prestado e não, necessariamente, à forma cortês da(o) intérprete.

Figura 71: Cortesia

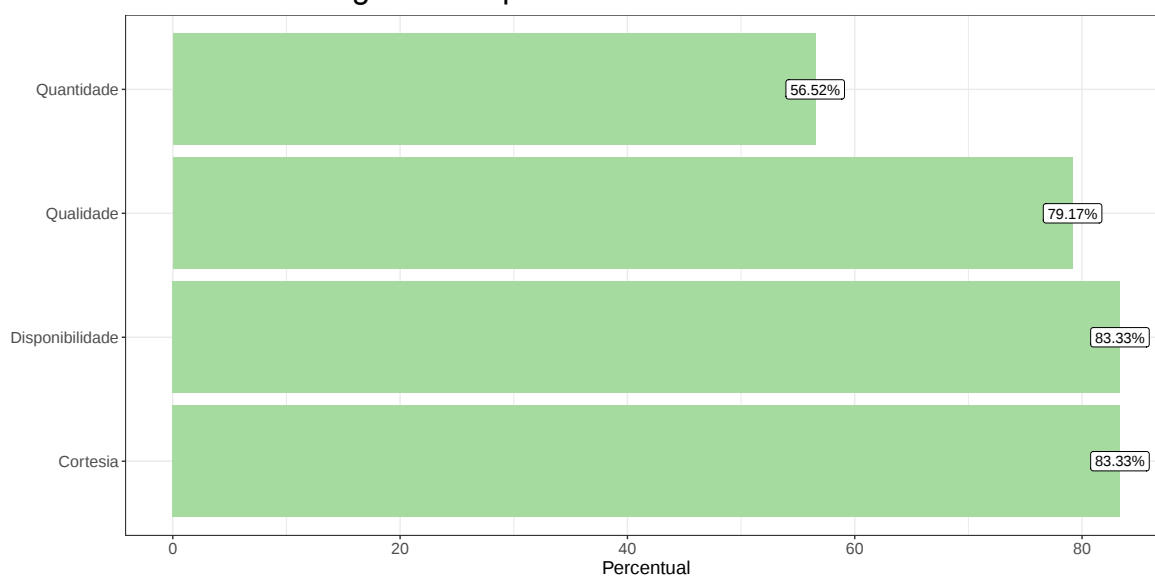


Fonte: COFISCON, 2024

3.14 Apoio Administrativo

Com relação ao apoio administrativo, todos os itens alcançaram percentuais de satisfeitos acima de 50%, tal que a disponibilidade e cortesia foram os melhores aspectos avaliados.

Figura 72: Apoio Administrativo

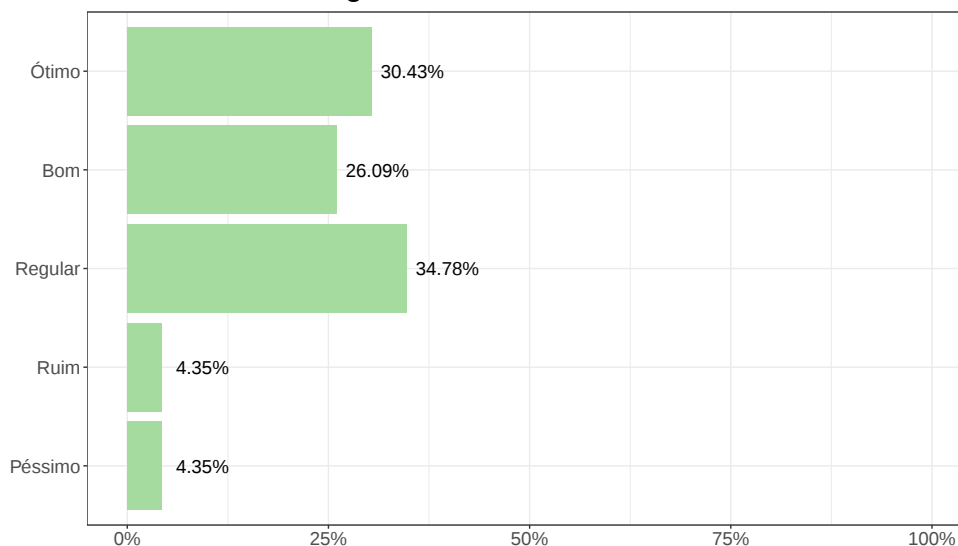


Fonte: COFISCON, 2024

3.14.1 Quantidade

A categoria "Regular" (34,78%) representou a maior parcela das avaliações. Ainda assim, as categorias "Ótimo" (30,43%) e "Bom" (26,09%) juntas representaram mais da metade das avaliações, totalizando 56,52%.

Figura 73: Quantidade



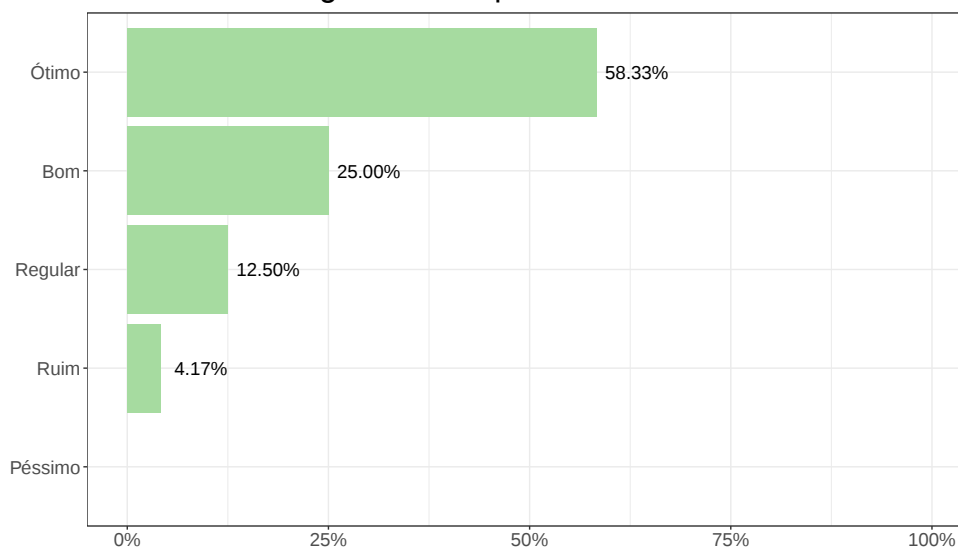
Fonte: COFISCON, 2024

As categorias "Ruim" (4,35%) e "Péssimo" (4,35%) somaram 8,70% de insatisfação com a quantidade de colaboradores para apoio administrativo.

3.14.2 Disponibilidade

A categoria "Ótimo" (58,33%) representou a maior parte das avaliações e contribuiu para o elevado índice de satisfação (83,33%), indicando otimismo quanto à disponibilidade de pessoal para prestar suporte administrativo. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" juntas representam menos de um terço das avaliações, sugerindo que a disponibilidade não é um problema recorrente no Campus de Laranjeiras.

Figura 74: Disponibilidade

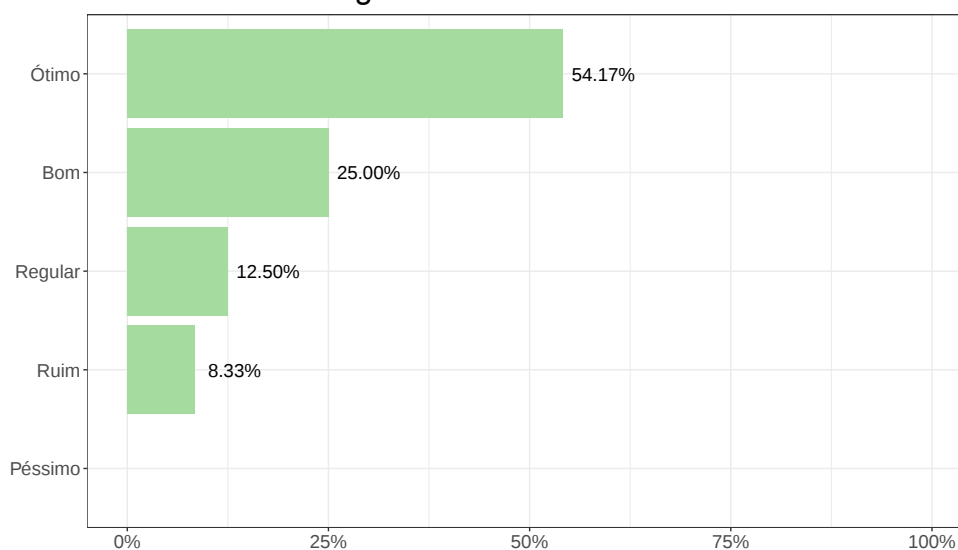


Fonte: COFISCON, 2024

3.14.3 Qualidade

A categoria "Ótimo" (54,17%) representa a maior parte das avaliações, indicando que a maioria dos serviços avaliados é considerada excelente. As categorias "Regular", "Ruim" e "Péssimo" juntas representam menos de um terço das avaliações, sugerindo que a maioria dos serviços não apresentam problemas significativos.

Figura 75: Qualidade

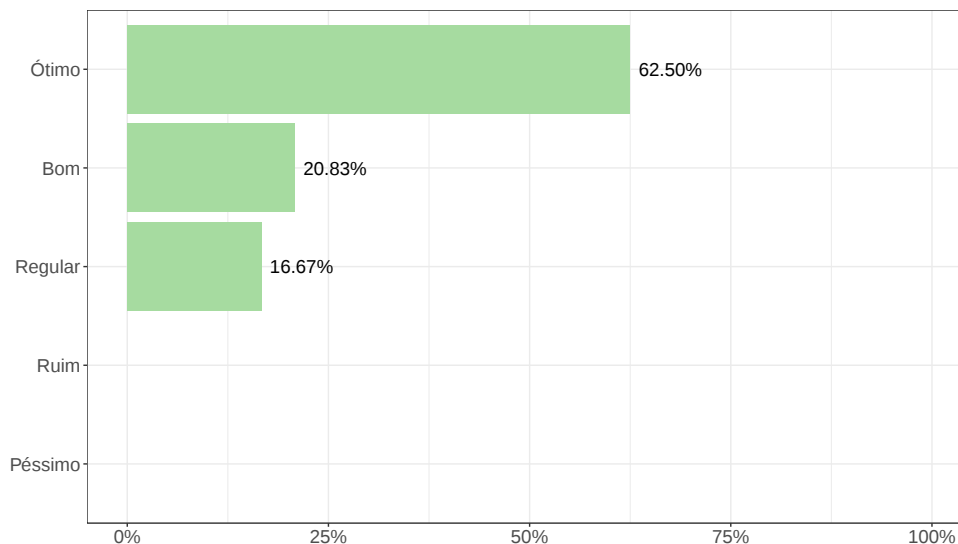


Fonte: COFISCON, 2024

3.14.4 Cortesia

A maioria dos respondentes avaliou a cortesia como "ótima" (62,5%). As categorias "bom" e "regular" também registraram uma porcentagem significativa de respostas.

Figura 76: Cortesia



Fonte: COFISCON, 2024

É importante ressaltar que as categorias "ruim" e "péssimo" não receberam respostas, reforçando a percepção otimista sobre a cortesia do corpo de pessoal que atua no suporte administrativo do Campus de Laranjeiras.

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

Seguem os comentários apresentados para detalhar ou justificar a insatisfação em relação a alguns dos itens avaliados. Ressalta-se que um comentário citou nomes de possíveis funcionárias(os), mas que foram ocultados para resguardá-las(os).

- "há almofadas nos sofás dos corredores com manchas amareladas de suor."
- "A manutenção do Campus de Laranjeiras deixa muito a desejar pela falta de cuidados da administração da UFS. Problemas com mofo não podemos atribuir a uma falha dos trabalhadores do Campus mas sim pela falta de pinturas regulares. A questão sobre salas de professores não possibilita respostas por não termos esse ambiente."
- "Frequente carência de materiais de limpeza"
- "Com a equipe do campus de Laranjeiras não é possível executar todos os serviços de manutenção, a exemplo da serralheria, dependemos do campus de São Cristóvão, que também tem limitantes de pessoal e materiais, o atendimento demora muito e as vezes não somos atendidos. Reconhecemos a necessidade de melhor acompanhamento e capacitação do pessoal da limpeza para melhorar o serviço, cabe a coordenação administrativa do Campuslar melhorar este serviço. Apesar de haver estoque de materiais em Laranjeiras, as licitações com problemas e a entrega de materiais do Almojarifado Central tem deixado o campus sem material para reposição de papel higiênico, toalha de papel, sabonete e outros materiais de limpeza."
- "Abastecimento de consumíveis (papel toalha e papel higiênico): o desabastecimento é no estoque (a Reitoria não envia o material). A equipe de manutenção muito reduzida para realizar os serviços (3 prédios e apenas duas pessoas para fazer a manutenção); a manutenção que depende da Reitoria demora uma eternidade (tempo a perder de vista) e de uma ineficiência no processo de análise dos pedidos. A vigilância predial: foi inativado a entrada principal, por causa de acessibilidade e foi deslocado para outro lugar menos visível a entrada. Ou resolve a acessibilidade ou colocar mais equipe para cobrir as duas entradas."

- "as almofadas espalhadas pelos corredores e sob escadas estão sujas, não há higienização ou troca das capas pelo menos uma vez por semana"
- "A infraestrutura do prédio é deplorável, os laboratórios, o espaço, as salas nos containers, tudo precisa de melhora."
- "A equipe de limpeza do Campus é pequena e faz milagre. [...] são fantásticos. Mas falta consumíveis e equipes especializadas na manutenção estrutural (calhas elétricas, paredes, teto). Também precisamos aumentar a equipe de segurança, para podermos manter as duas entradas abertas (inclusive, com saída de incêndio)."
- "É preciso fazer uma melhora na limpeza das paredes, janelas e piso. As paredes frequentemente tem rastros de cupins, ou seja, precisa de uma melhor manutenção. Já as janelas, geralmente tem muito pó e bichinhos, igual que o chão, no qual frequentemente aparecem baratas. Ademais, o tratamento de água potável é questionável, já que a água do campus de laranjeiras possui um forte sabor, algo que não deveria acontecer e devido a isso, os alunos são obrigados a comprar água. Outra coisa, a segurança no Campus não é tão boa, já que qualquer um pode entrar lá, além de que seria ótimo acrescentar mais guardas para possibilitar a abertura de mais uma entrada, já que ficamos refém de apenas uma portaria."
- "Necessitamos no Campus de Laranjeiras estacionamento para professores, técnicos e estudantes. É constante a falta de papel toalha nos banheiros do Campus de Larnajeiras. Os prédios do CAMPUSLAR necessitam de uma pintura externa urgente!"

Ao todo 10 pessoas externaram críticas e a maioria delas denota insatisfação quanto à limpeza e carência por itens de higiene. Por outro lado, ficou claro que o tamanho da equipe que realiza este tipo de serviço é muito limitado, sendo inviável cobrir toda a área do campus com o baixo quantitativo de pessoal para atender a todas as demandas.

5 Espaço para sugestão, reclamação ou elogio

Houve um segundo espaço para críticas e/ou sugestões, tal que as oito manifestações foram listadas a seguir. Ressalta-se que houve menção nominal a algumas pessoas, mas os nomes foram ocultados para resguardá-las.

- "Cuidem mais do Campus Laranjeiras!!!"
- "Todos o Campus de Laranjeiras necessita ação de manutenção, intervenção e expansão."
- "Uma reclamação constante é a falta de ação em relação aos problemas apresentados nos relatórios de fiscalização, sou fiscal técnico de muitos contratos, várias empresas cometem erros e a universidade não está agindo como preconiza os contratos e a legislação vigente. O dimensionamento da força de trabalho administrativa continua sendo realizada sem relacionar o quantitativo de terceirizados e servidores, além disso, continuamos sem informações sobre o trabalho da comissão. Elogio o trabalho de [...] a frente da Proplan, acredito que a visão do servidor, apresentou um dinamismo e melhor atuação da Pró reitoria nessa última gestão, a exemplo do trabalho com a metodologia do PCA, deste questionário, e outras iniciativas, sem desmerecer claro o trabalho de [...], em seu período na Proplan, mas a visão do docente em alguns cargos pode ser limitada."
- "Fazer licitação de mão de obra continuada de limpeza e manutenção com a previsão de fornecimento de material e também de serviços eventuais. Outra situação é a falta de encarregado para o setor passar as demandas de todos os contratos de mão de obra, isso gera o mando direto e recai na infringência da legislação."
- "o pessoal terceirizado trata os alunos com cortesia e sempre se dispõem a ajudar quando solicitado"
- "O campuslar precisa melhorar muito, mas não temos nem o mínimo."
- "Maior atenção por parte da INFRAUS ao Campus de Laranjeiras."
- "O Campus de Laranjeiras necessita de melhor atendimento e apoio financeiro do Campus Central da UFS, pois muitas vezes existe a sensação de invisibilidade!"

6 Considerações finais

O Campus de Laranjeiras, atualmente, abriga três cursos de graduação presenciais (Arqueologia, Arquitetura e Museologia) - além do curso de Dança (mas que ocupa o espaço do Centro de Cultura e Arte). É um campus que se localiza em um prédio tombado como Patrimônio Histórico e Cultural, o que inviabilizada ou dificulta a implementação de melhorias de infraestrutura física e, por diversas vezes, causa insatisfação aos usuários.

Em relação à prestação de serviços, dois aspectos chamaram a atenção e uma delas foi insatisfação quanto à limpeza de eletrocalhas e teto dos ambientes. Por outro lado, a partir dos comentários apresentados, ficou subentendido que o quantitativo de pessoal, responsável por esses serviços, é baixo em relação à demanda. Somado a isso, alguns respondentes também manifestaram a ausência de itens básicos para a realização dos serviços de limpeza, o que também pode dificultar o acesso ao teto e eletrocalhas. No mais, os comentários ratificaram a boa atuação desta mesma equipe que, apesar das limitações expostas, consegue manter limpo os demais itens aferidos.

Outro ponto nevrálgico foi a grande insatisfação quanto ao serviço de intérprete de LIBRAS. Contudo, deve-se compreender o motivo desta insatisfação e como ocorre a disponibilização de intérpretes de LIBRAS para o Campus de Laranjeiras.