



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

Figura 45 :	Limpeza das ruas	36
Figura 46 :	Limpeza das calçadas	36
Figura 47 :	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	37
Figura 48 :	Estacionamentos	37
Figura 49 :	Jardins	38
Figura 50 :	Manutenção predial	39
Figura 51 :	Serviços de manutenção elétrica	39
Figura 52 :	Serviços de manutenção hidráulica	40
Figura 53 :	Serviços de alvenaria	40
Figura 54 :	Serviços de pintura	41
Figura 55 :	Serviços de serralharia	42
Figura 56 :	Vigilância	42
Figura 57 :	Quantidade	43
Figura 58 :	Distribuição na unidade	43
Figura 59 :	Sensação de segurança	44
Figura 60 :	Velocidade no atendimento	45
Figura 61 :	Cortesia	45
Figura 62 :	Transporte	46
Figura 63 :	Qualidade no atendimento	47
Figura 64 :	Pontualidade	47
Figura 65 :	Direção do veículo	48
Figura 66 :	Cortesia	48
Figura 67 :	Intérprete de Libras	49
Figura 68 :	Quantidade	50
Figura 69 :	Disponibilidade	50
Figura 70 :	Qualidade	51
Figura 71 :	Cortesia	51
Figura 72 :	Apoio Administrativo	52
Figura 73 :	Quantidade	53
Figura 74 :	Disponibilidade	53
Figura 75 :	Qualidade	54
Figura 76 :	Cortesia	54

Sumário

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

3.8	Limpeza de Outros Ambientes	32
3.8.1	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool	33
3.8.2	Limpeza das estufas	34
3.8.3	Limpeza dos locais de armazenamento de lixo	34
3.9	Limpeza dos Pátios e Jardins	35
3.9.1	Limpeza das ruas	35
3.9.2	Limpeza das calçadas	36
3.9.3	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	37
3.9.4	Estacionamentos	37
3.9.5	Jardins	38
3.10	Manutenção predial	38
3.10.1	Serviços de manutenção elétrica	39
3.10.2	Serviços de manutenção hidráulica	40
3.10.3	Serviços de alvenaria	40
3.10.4	Serviços de pintura	41
3.10.5	Serviços de serralharia	41
3.11	Vigilância	42
3.11.1	Quantidade	43
3.11.2	Distribuição na unidade	43
3.11.3	Sensação de segurança	44
3.11.4	Velocidade no atendimento	44
3.11.5	Cortesia	45
3.12	Transporte	46
3.12.1	Qualidade no atendimento	46
3.12.2	Pontualidade	47
3.12.3	Direção do veículo	48
3.12.4	Cortesia	48
3.13	Intérprete de Libras	49
3.13.1	Quantidade	49
3.13.2	Disponibilidade	50
3.13.3	Qualidade	51
3.13.4	Cortesia	51
3.14	Apoio Administrativo	52
3.14.1	Quantidade	52
3.14.2	Disponibilidade	53
3.14.3	Qualidade	54
3.14.4	Cortesia	54
4	Espaço para comentar com mais detalhes os itens classificados como ruins ou péssimos	56
5	Comentários e críticas	60
6	Considerações finais	63

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 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. Em relação ao Campus de Lagarto, os quantitativos foram 88 questionários respondidos, sendo que destes 39 foram de estudantes, 24 docentes, 24 técnico-administrativos e somente um colaborador terceirizado.

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'.

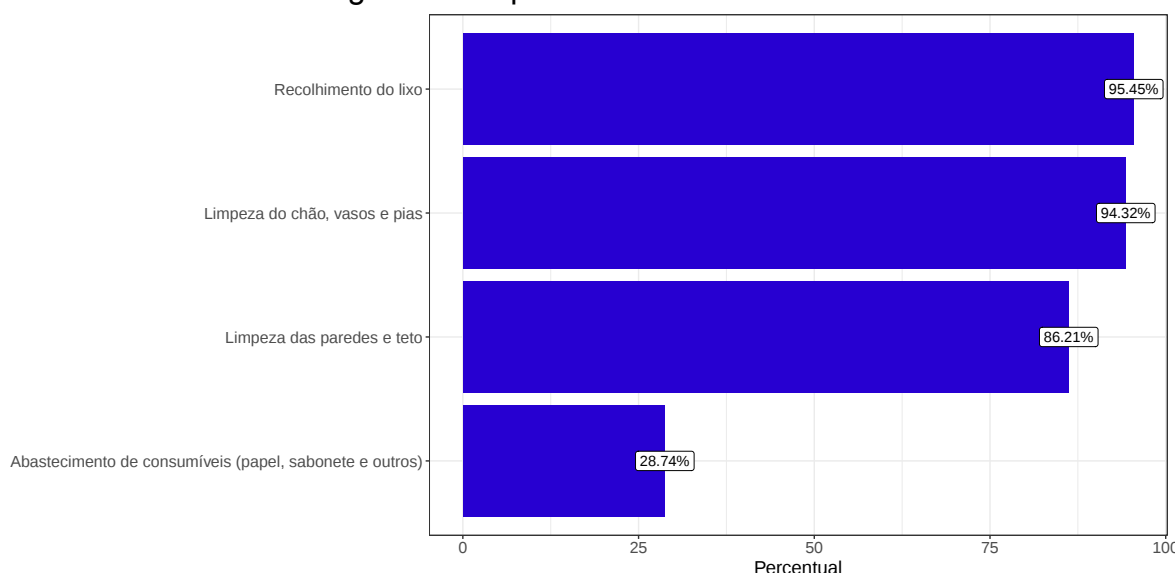
3 Campus de Lagarto

3.1 Limpeza de Banheiros

Questionados sobre a "Limpeza de Banheiros", observa-se que esta categoria possui quatro itens: "Recolhimento do lixo", "Limpezas do chão, vasos, pias, paredes e teto" e "Abastecimentos de consumíveis". Os respondentes assinalaram alternativas percentuais superiores a 86%, configurando assim, um nível satisfação 'elevado', ou seja, superior a 70%.

Salienta-se que para o quesito "Abastecimentos de consumíveis", o percentual é inferior a 50%, sendo essa a única exceção para afirmação supracitada. Dessa forma, temos que para última categoria os respondentes apresentaram-se insatisfeitos.

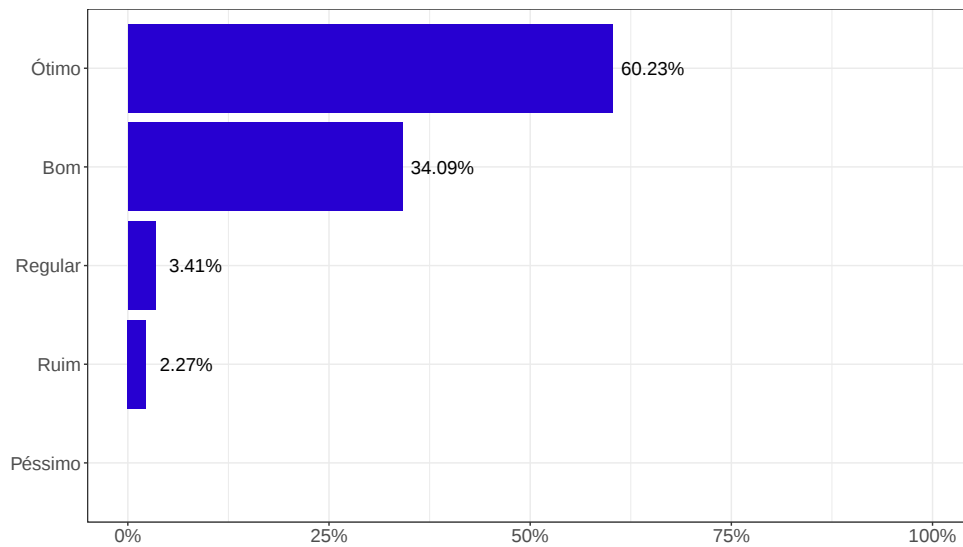
Figura 1: Limpeza de Banheiros



3.1.1 Limpeza do chão, vasos e pias

No que diz respeito à 'Limpeza do chão, vasos e pias', nota-se um nível de satisfação 'elevado', tendo em vista que 60,23% dos respondentes assinalaram em 'Ótimo', assim, esta é a resposta modal. A opção 'Bom' atingiu 34,09% dos respondentes tidos como satisfeitos. No que tange a 'Regular' e 'Ruim', tem-se baixos percentuais de 3,41% e 2,27%, nesta ordem.

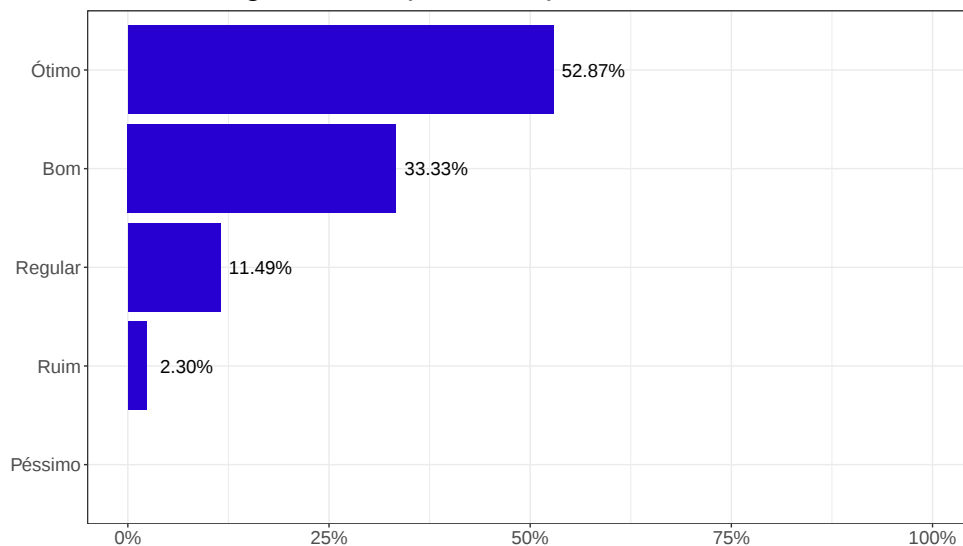
Figura 2: Limpeza do chão, vasos e pias



3.1.2 Limpeza das paredes e teto

Em relação à limpeza das paredes e teto no Campus de Lagarto, foi perceptível que as melhores opções, 'Ótimo' e 'Bom', obtiveram os maiores percentuais dos respondentes satisfeitos e perfizeram 52,87% e 33,33% respectivamente. Portanto, um item contendo um nível de avaliação 'elevado'.

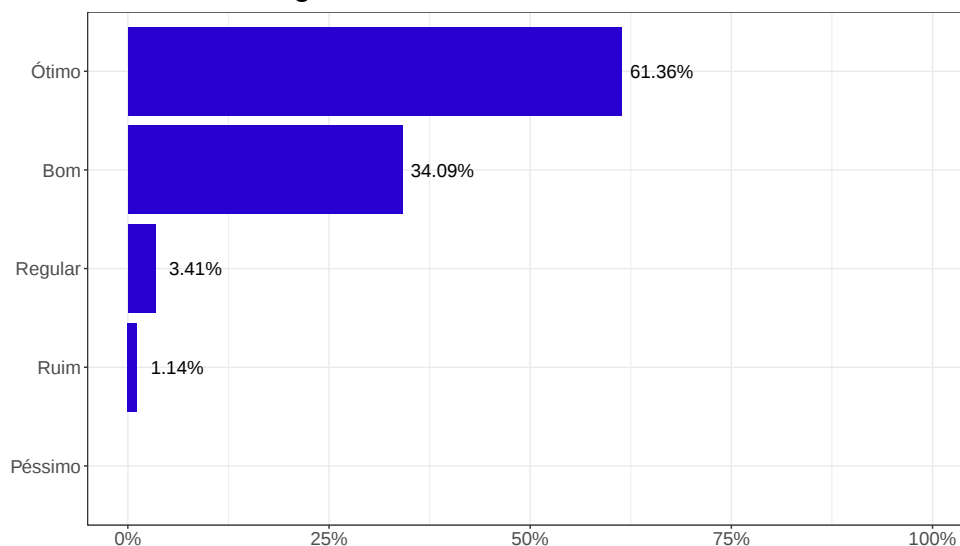
Figura 3: Limpeza das paredes e teto



3.1.3 Recolhimento do lixo

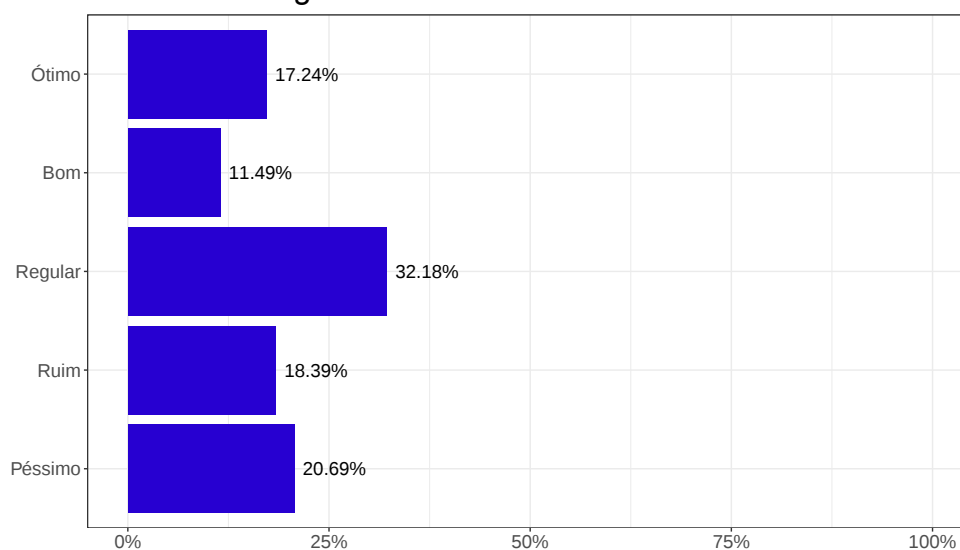
Quanto ao recolhimento do lixo, verifica-se que a alternativa 'Ótimo' obteve 61,36%, destarte, este item possui um nível 'elevado' dos tomados como satisfeitos. Em seguida, observa-se que 'Bom' alcançou 34,09% dos respondentes.

Figura 4: Recolhimento do lixo



3.1.4 Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)

Figura 5: Recolhimento do lixo



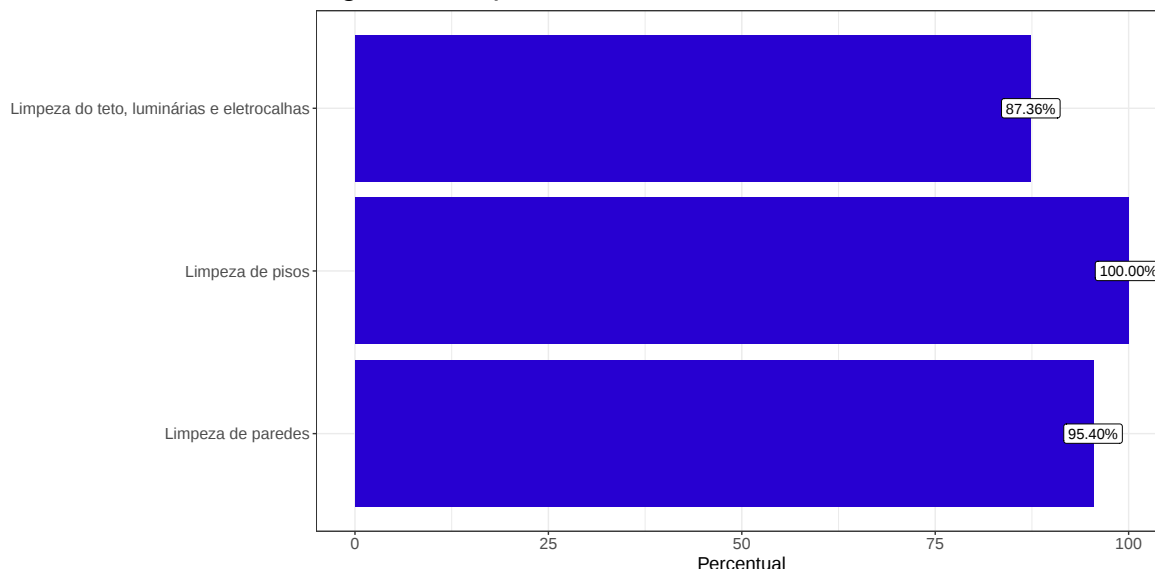
Se tratando do abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros) para os banheiros, tem-se que o somatório das melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', foi inferior a 30%, com predomínio para a opção 'Regular', a qual atingiu 32,18%.

No que se refere a 'Ruim' e 'Péssimo', obteve-se percentuais significativos de 18,39% e 20,69%, respectivamente. Sendo assim, observa-se que este item carece de atenção da gestão.

3.2 Limpeza dos corredores

O questionário inclui três categorias qualitativas a fim de mensurar o nível de satisfação dos respondentes em relação a "Limpeza dos corredores", nesse sentido, foi perceptível percentuais superiores a 87%, configurando assim, um nível de satisfação 'elevado', ou seja, os respondentes apresentaram-se satisfeitos quanto a este item.

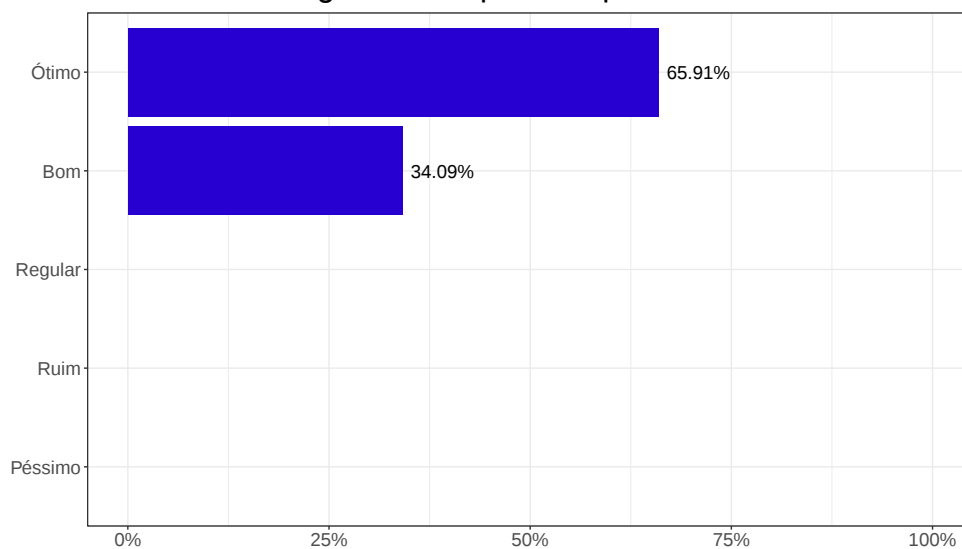
Figura 6: limpeza dos corredores



3.2.1 Limpeza de pisos

Para tal questionamento observa-se que os percentuais adquiridos estão divididos entre as melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', com respectivos percentuais 65,91% e 34,09%, sendo a primeira a resposta modal.

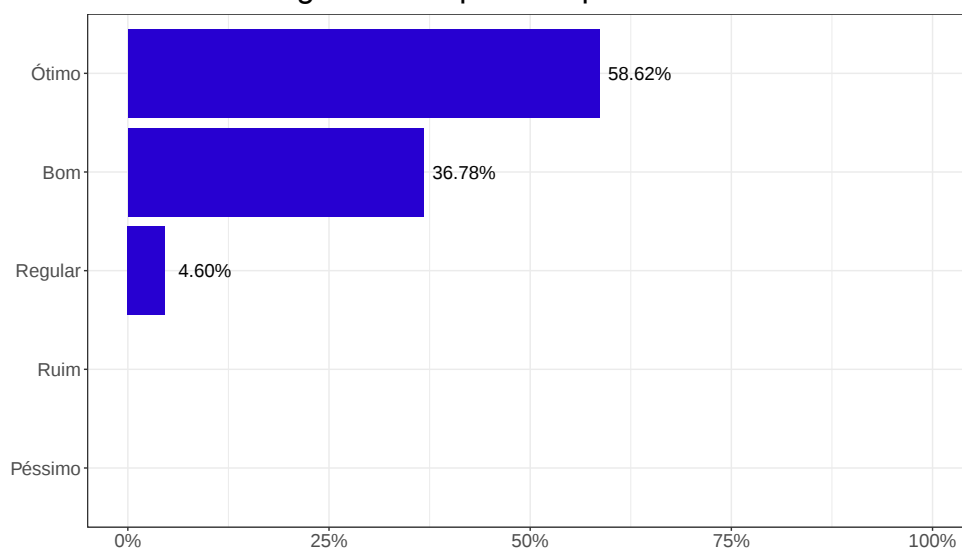
Figura 7: Limpeza de pisos



3.2.2 Limpeza de paredes

Sobre a limpeza de paredes, percebe-se uma boa avaliação, dado que a soma das melhores alternativas alcançou 100% dos respondentes.

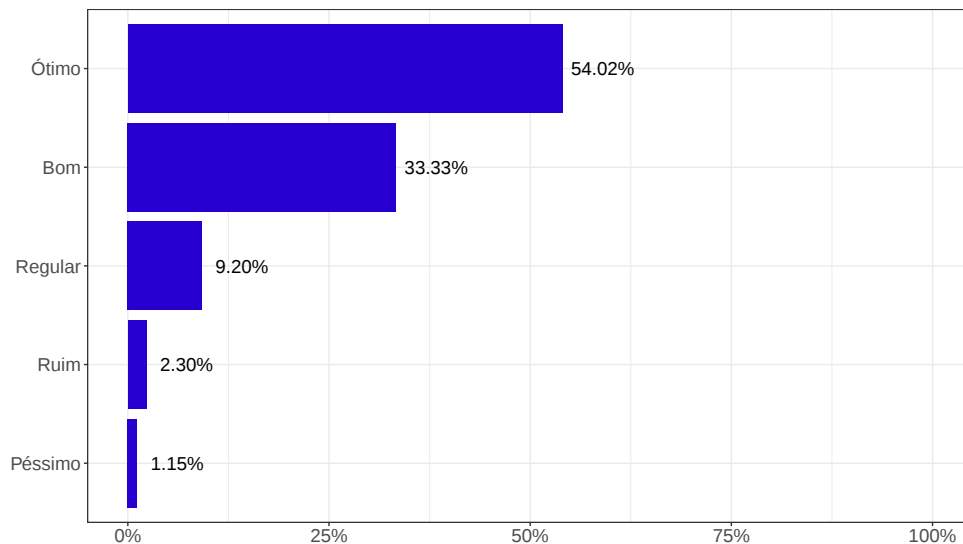
Figura 8: Limpeza de paredes



3.2.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

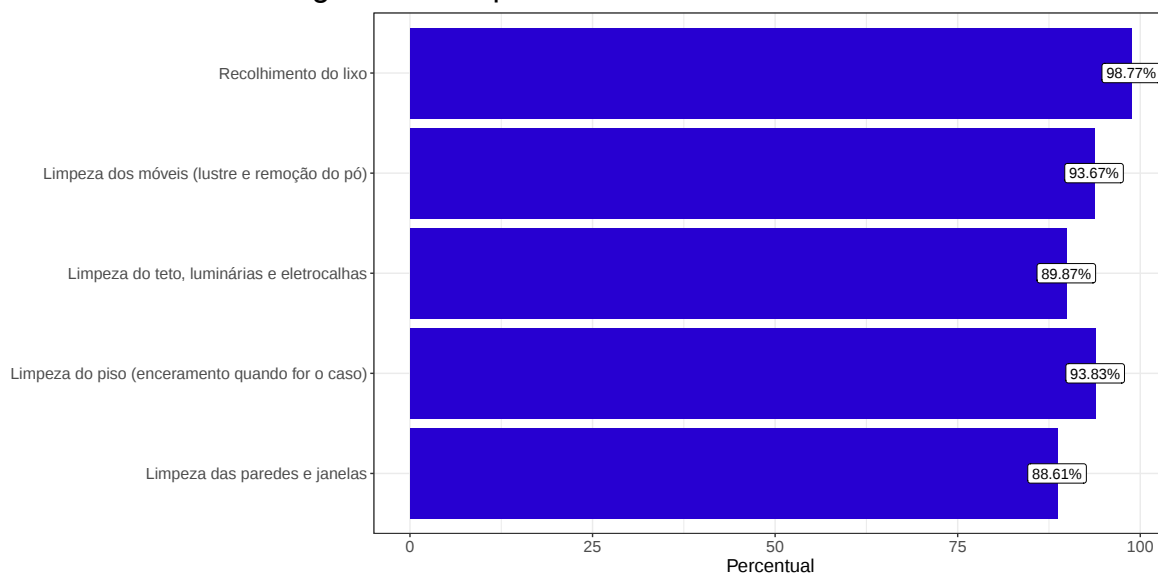
Para "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas", constata-se que 'Ótimo' obteve 54,02%, seguido de 'Bom' com 33,33% e 'Regular' com 9,20%.

Figura 9: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.3 Limpeza de Salas de Aula

Figura 10: Limpeza de Salas de Aula

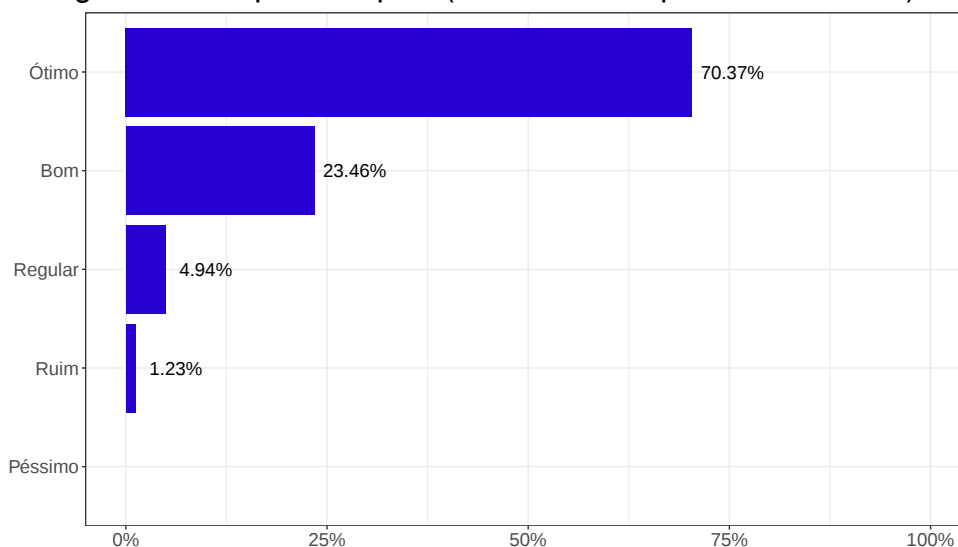


Questões referentes a "Limpeza de Salas de Aula", verifica-se percentuais positivas superiores a 88% para todas categorias, "Recolhimento do lixo", "Limpezas dos móveis, teto, luminárias e eletrocalhas, além do piso, paredes e janelas", configurando assim um nível de satisfação 'elevado'.

3.3.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Denota-se que foram atribuídos percentuais significativos para as melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', quando questionado sobre a "Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)", atingindo percentuais de 70,37%, 23,46% e 4,94%. Destaca-se que este quesito também obteve um nível de satisfação 'elevado'.

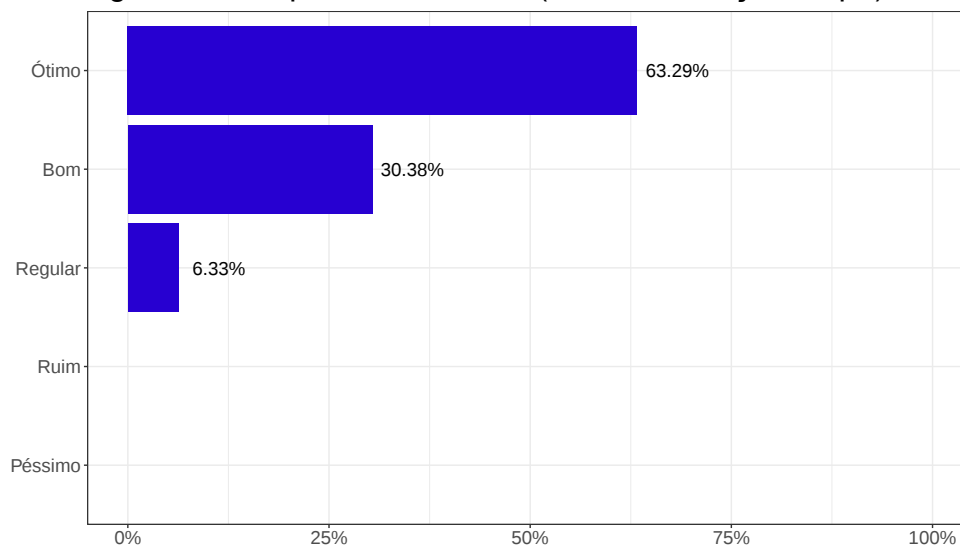
Figura 11: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)



3.3.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

No que se refere a distribuição dos percentuais para limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó), observa-se percentuais divididos em 'Ótimo' com 63,29%, seguido de 'Bom' atingiu 30,38% e 'Regular' em 6,33%.

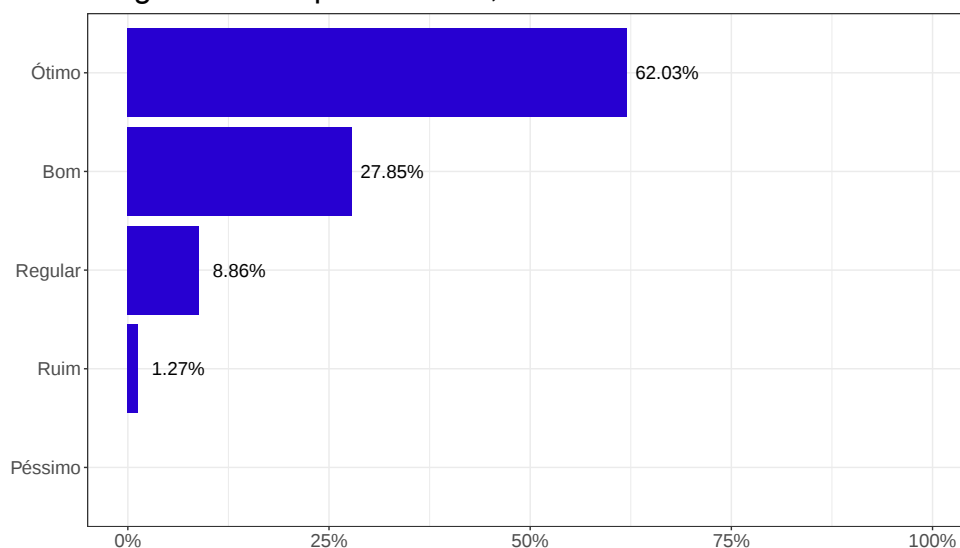
Figura 12: Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)



3.3.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

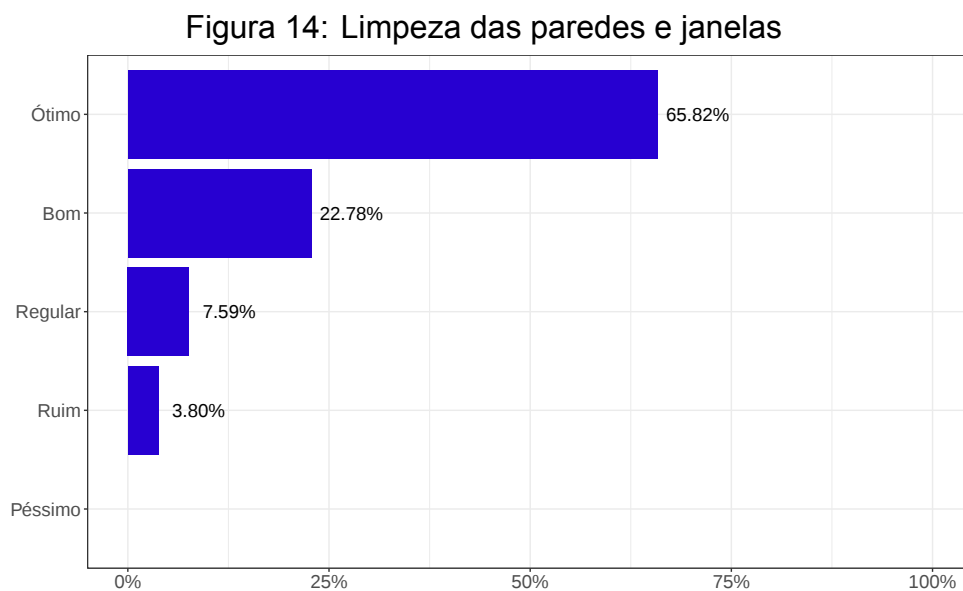
Questionados sobre "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas" no Campus de Lagarto, tem-se que os respondentes atribuíram percentuais satisfatórios, tendo em vista que a soma das melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', atingiu 98,73% dos assinantes, com a resposta modal para o primeiro.

Figura 13: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

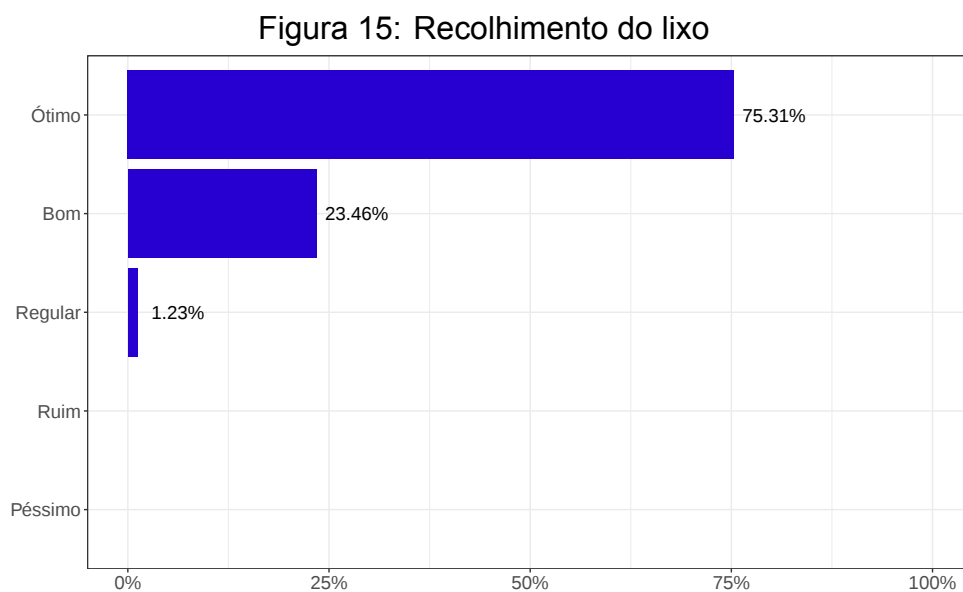


3.3.4 Limpeza das paredes e janelas

Tem-se que o somatório das alternativas mais positivas perfaz 88,60%, sendo 65,82% dos respondentes assinalaram na opção 'Ótimo' e esta é a resposta modal, configurando um nível 'elevado' de satisfeitos.



3.3.5 Recolhimento do lixo

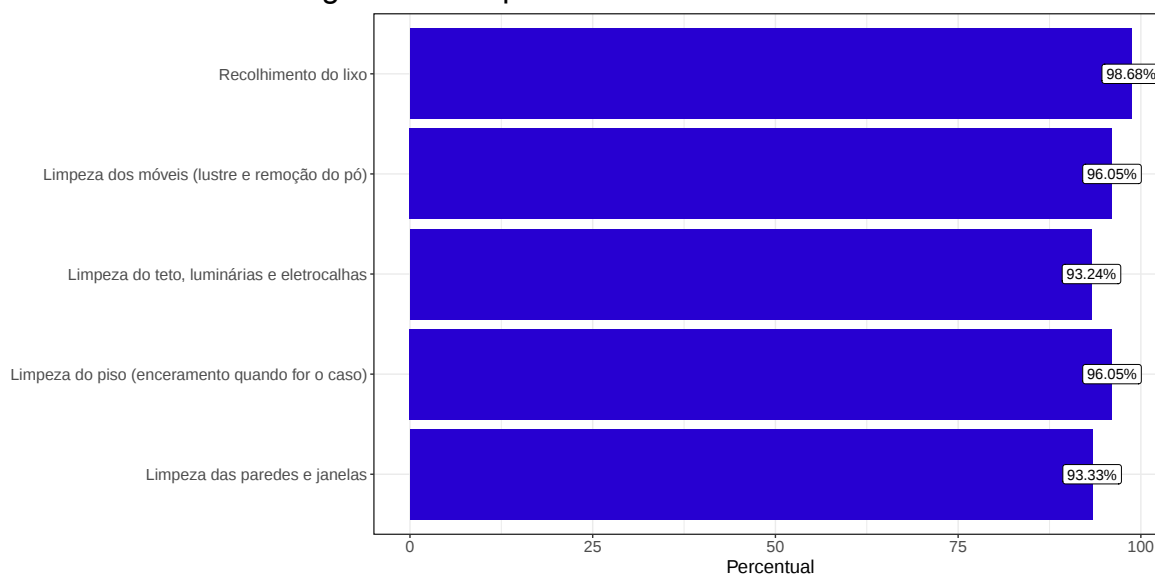


Referente ao recolhimento do lixo das salas de aula, foi perceptível que a satisfação superou 98% e não houve respostas insatisfatórias.

3.4 Limpeza de Laboratórios

O formulário apresentou boas avaliações quanto a todos os quesitos referentes à limpeza dos laboratórios, os quais perfizeram percentuais acima de 93% dos respondentes satisfeitos, com destaque para o recolhimento do lixo.

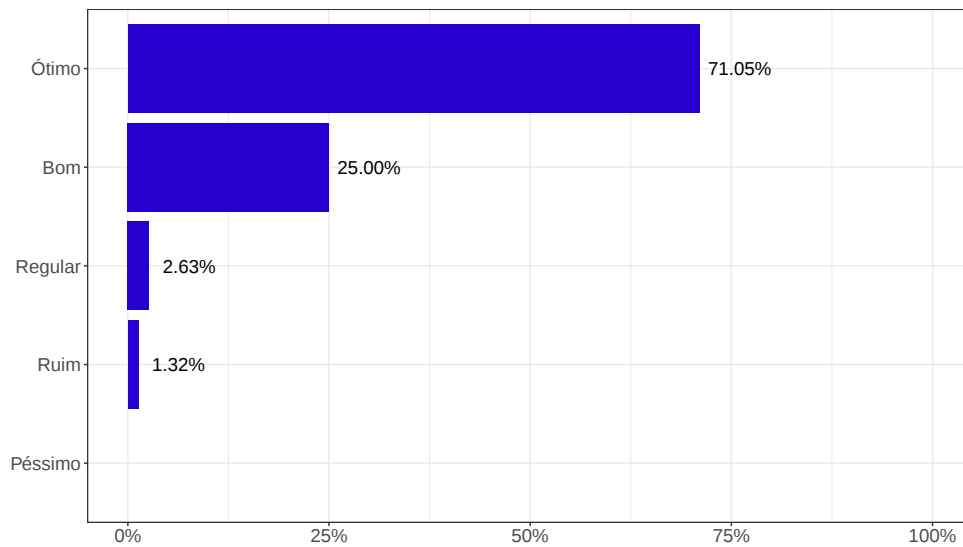
Figura 16: Limpeza de Laboratórios



3.4.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Observa-se que 'Ótimo' é a resposta modal para este item, uma vez que 71,05% dos respondentes assinalaram em 'Ótimo'. Ademais, as porcentagens foram de 25% para 'Bom' e 2,63% em 'Regular'. A insatisfação totalizou apenas 1,32%.

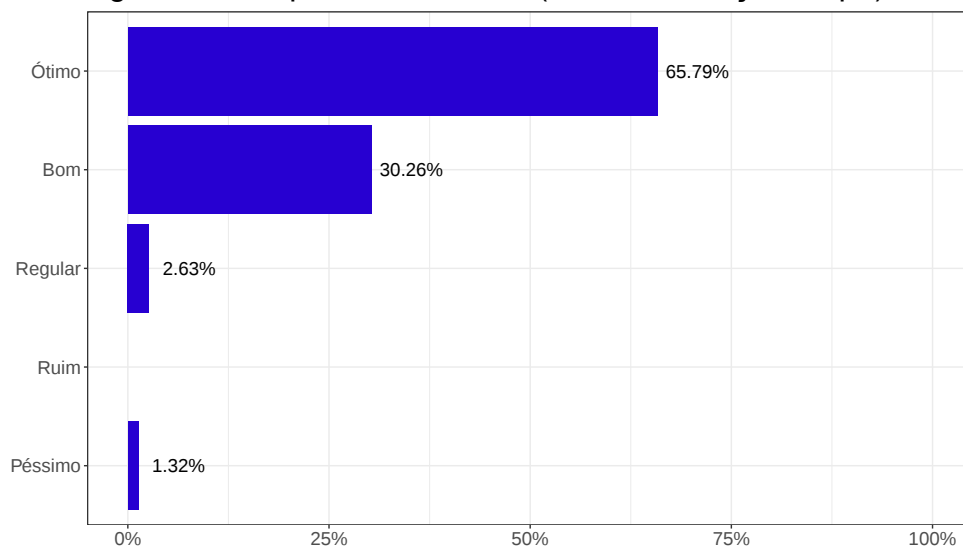
Figura 17: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)



3.4.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

No que tange a 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular' para a "Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)", obtém-se 65,79%, 30,26% e 2,63%, na devida ordem, sendo a primeira a resposta modal. Além disso, consta também que 'Péssimo' obteve 1,32%, valor pouco significativo.

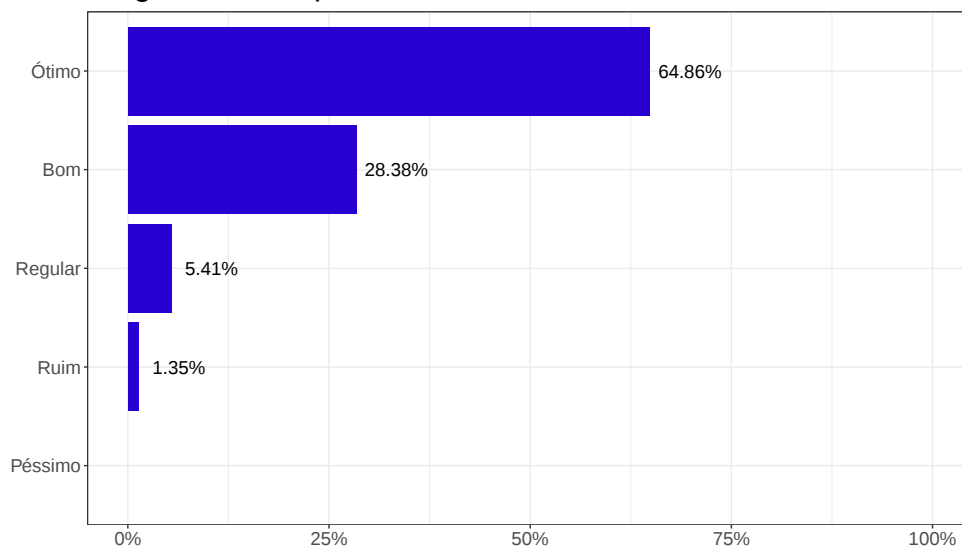
Figura 18: Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)



3.4.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

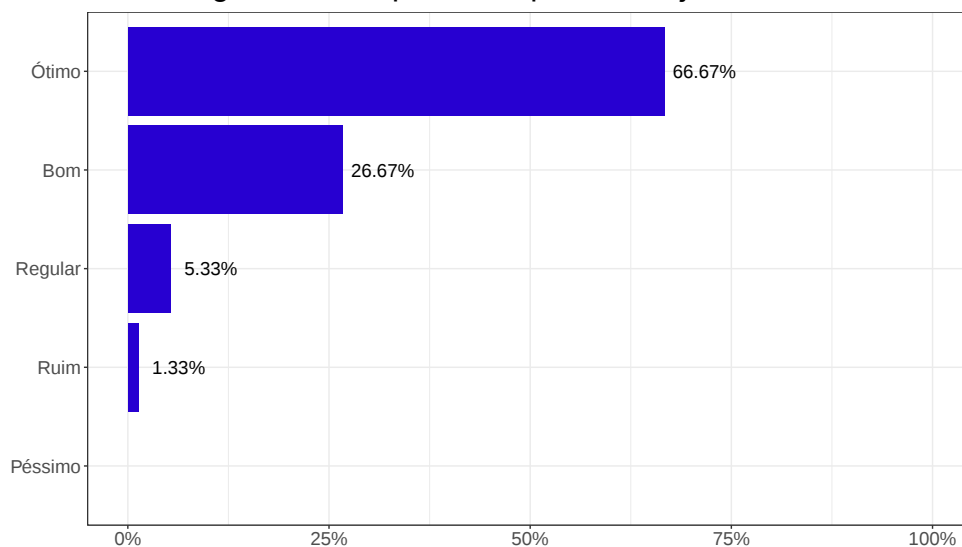
No que diz respeito à limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas, os percentuais distribuídos entre as opções otimistas - 'Ótimo' e 'Bom' - totalizou mais de 93% contra apenas 1,35% de insatisfação.

Figura 19: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.4.4 Limpeza das paredes e janelas

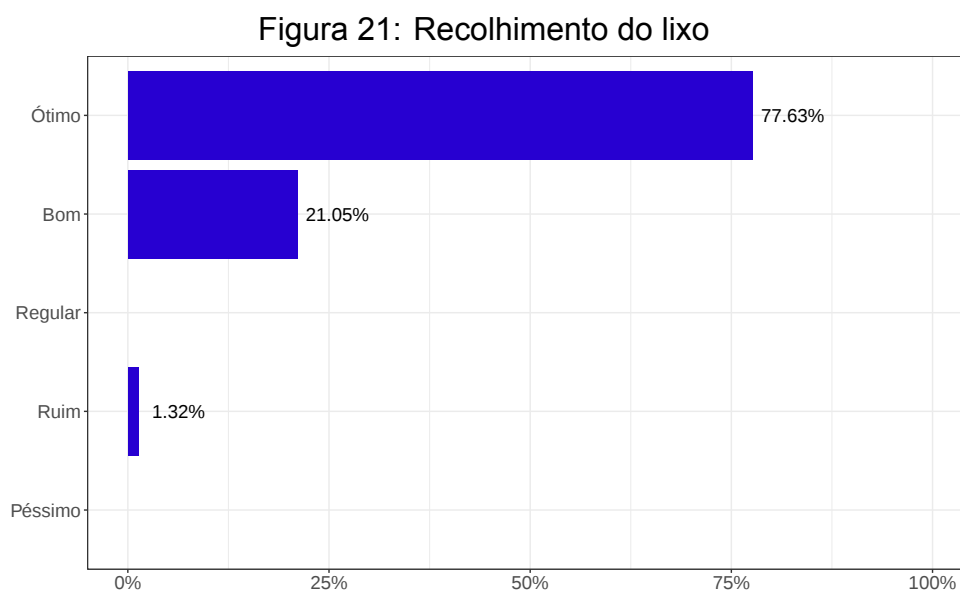
Figura 20: Limpeza das paredes e janelas



Observa-se mais uma vez que 'Ótimo' é a resposta modal com 66,67%, seguido de 'Bom' com 26,67% e 'Regular' obteve 5,33%.

3.4.5 Recolhimento do lixo

Questionados sobre o recolhimento do lixo, tem-se percentuais 'elevado' para as melhores alternativas, 'Ótimo'(77,63%) e 'Bom'(21,05%), o primeiro sendo a resposta modal.

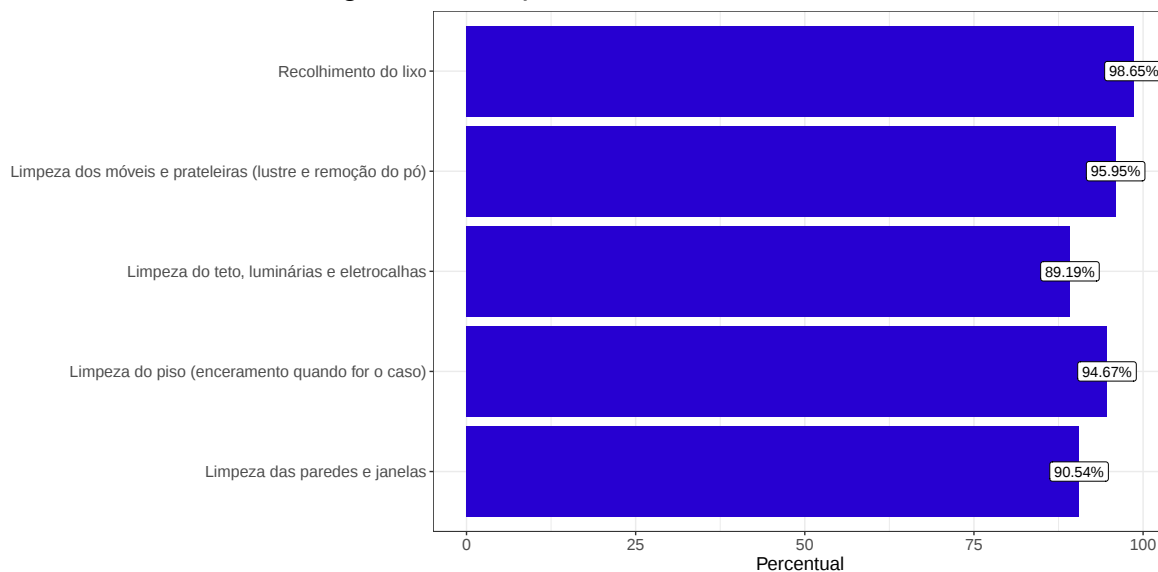


3.5 Limpeza de Biblioteca

O formulário apresentou para esta categoria quatro itens: "Recolhimento do lixo", "Limpeza dos móveis e prateleiras, do teto, luminárias e eletrocalhas, do piso, paredes e janelas".

No gráfico abaixo (22), tem-se que todas as alternativas adquiriram percentuais de satisfação superiores a 89%, portanto, nota-se que há otimismo por parte dos respondentes em relação à limpeza da Biblioteca do Campus de Lagarto.

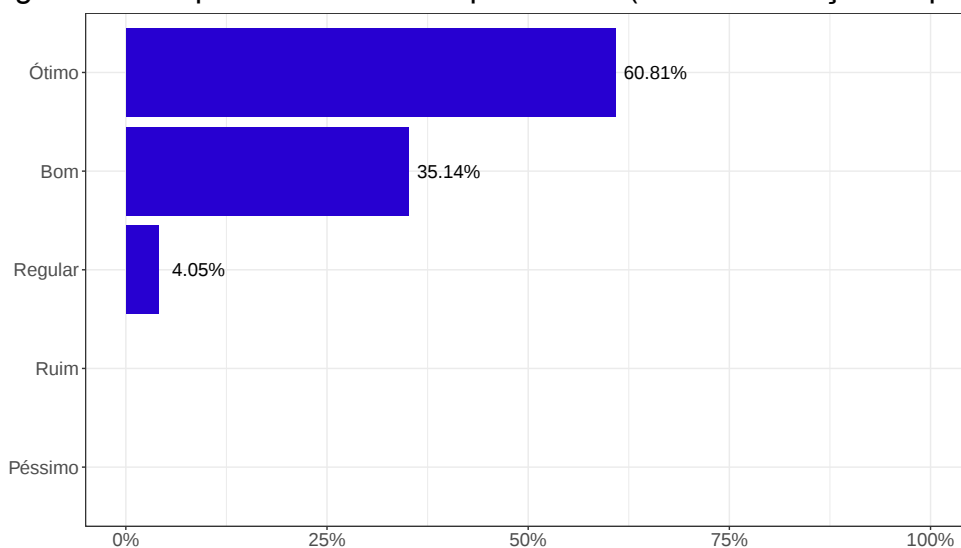
Figura 22: Limpeza de Biblioteca



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

Quanto a "Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)", nota-se 60,81% para 'Ótimo' sendo essa a resposta modal, seguido de 'Bom' com 35,14% e 'regular' com 4,05%. Portanto, não houve respostas insatisfatórias.

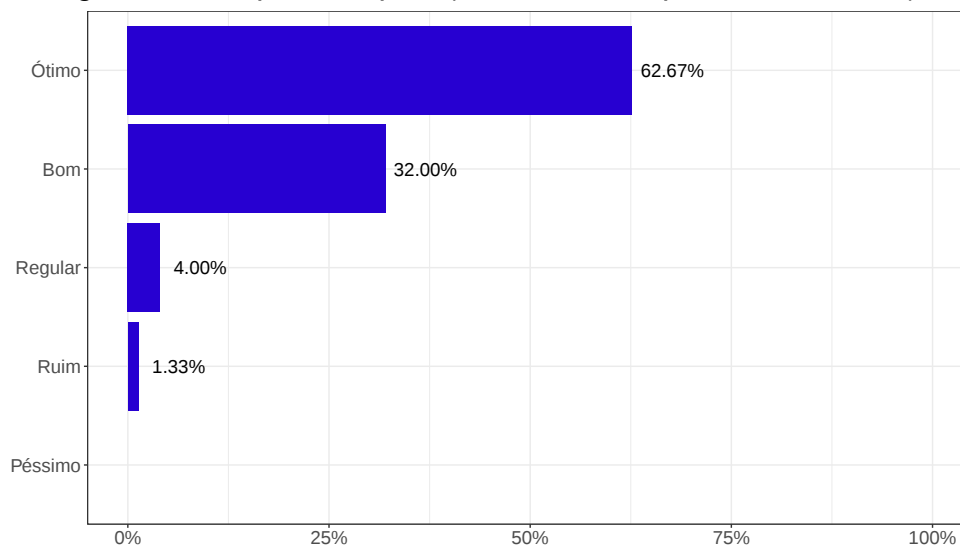
Figura 23: Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)



3.5.2 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

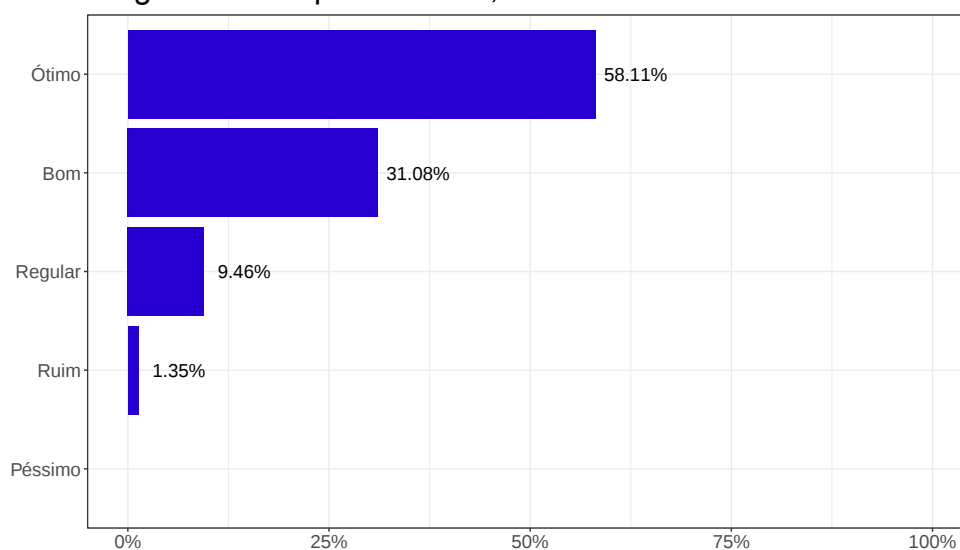
No que tange ao questionamento referente à limpeza do piso, tem-se que o somatório das duas melhores alternativa foi 94,67%, sendo 62,67% pertencente a 'Ótimo'.

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



3.5.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

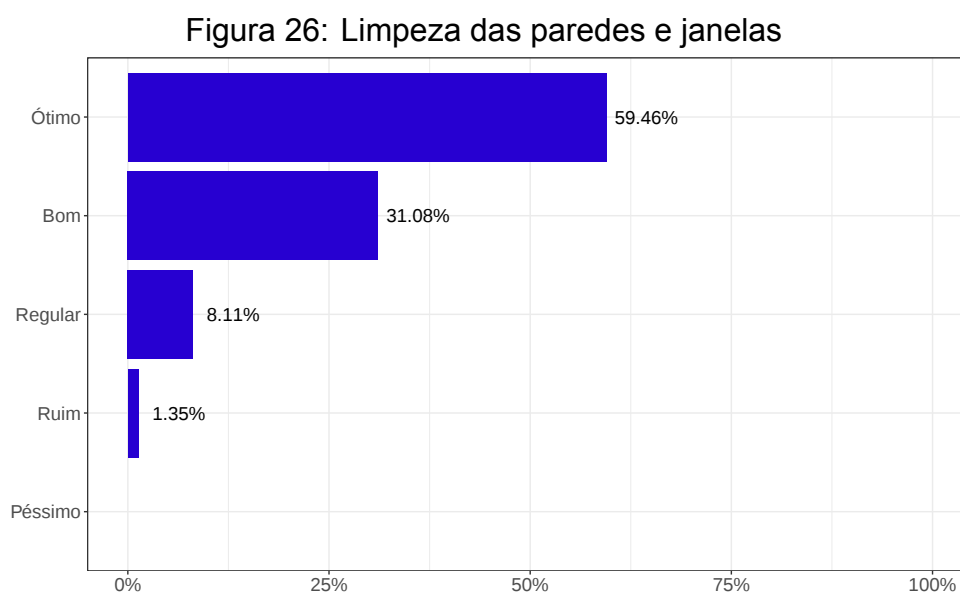
Figura 25: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



Constata-se mais uma vez que 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular' obtiveram percentuais significativos, 58,11%, 31,08% e 9,46%, respectivamente, adquirindo com isso um 'elevado' grau de satisfeitos.

3.5.4 Limpeza das paredes e janelas

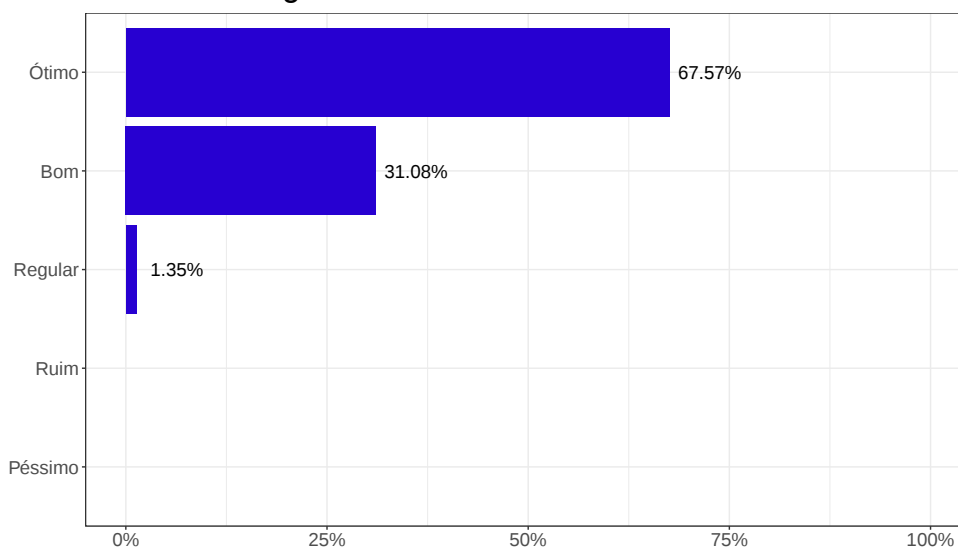
Verifica-se que o somatório das melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', alcançou 90,54%. No qual 59,46% pertence a 'Ótimo', sendo esta a resposta modal. Não houve percepções que classificaram a limpeza de janelas e paredes com péssima e o índice de insatisfação ficou abaixo de 2%.



3.5.5 Recolhimento do lixo

A figura 27 apresenta um elevado nível de satisfação entre os respondentes quanto ao recolhimento do lixo na BILAG. Nesse sentido, tem-se os percentuais de 67,57% para 'Ótimo' e 'Bom' atingiu 31,08%, sendo a primeira a resposta modal. Destaca-se que ninguém considerou o item como insatisfatório.

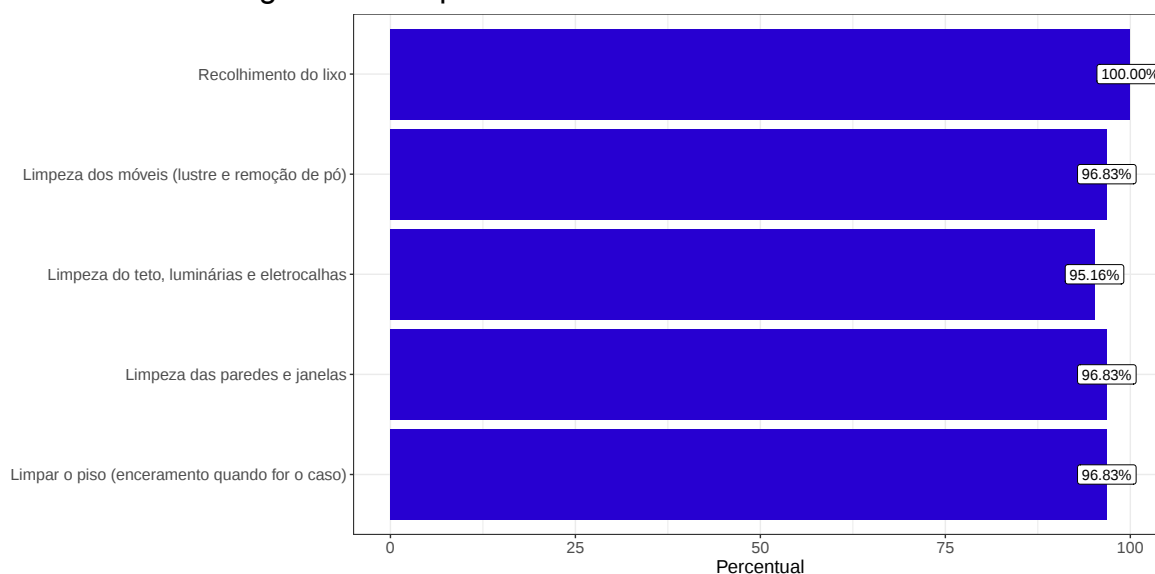
Figura 27: Recolhimento do lixo



3.6 Limpeza de Sala dos Professores

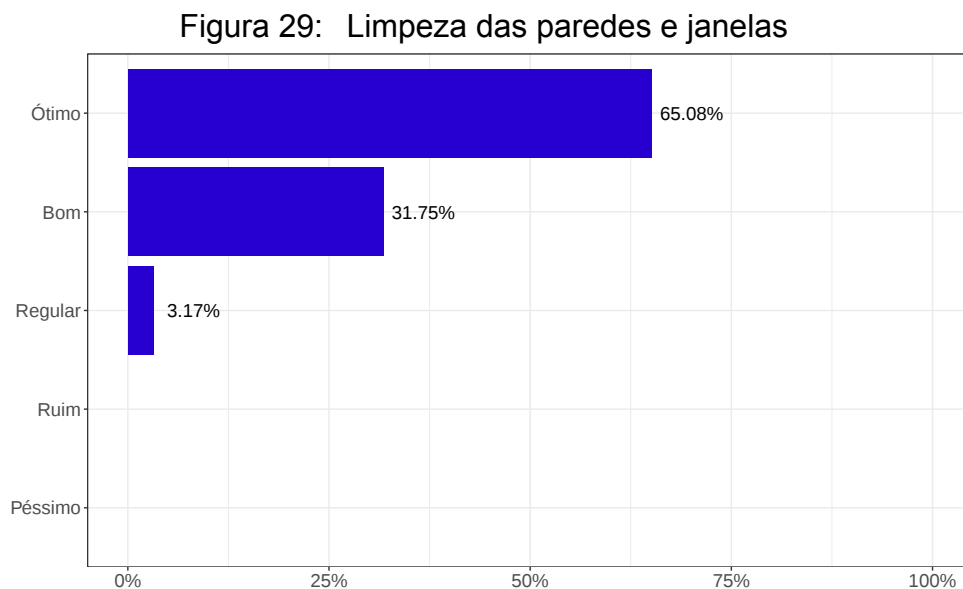
O questionário inclui cinco categorias qualitativas com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes. Observa-se que todas as alternativas - limpeza das paredes e janelas, dos móveis, do teto, luminárias e eletrocalhas, limpeza do piso e recolhimento do lixo - obtiveram nível de satisfação 'elevada', dado que os percentuais superiores a 95% de aprovação.

Figura 28: Limpeza de Sala dos Professores

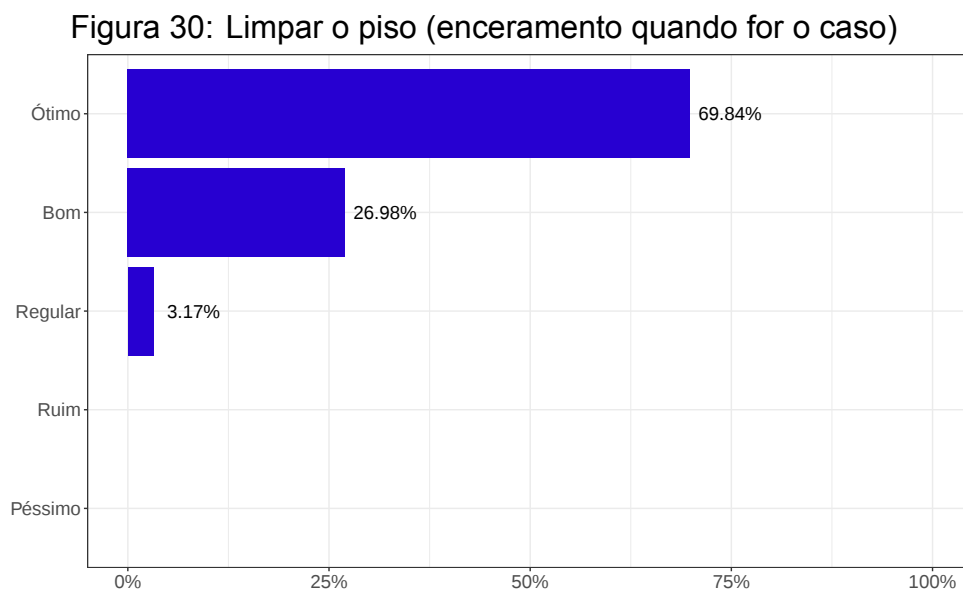


3.6.1 Limpeza das paredes e janelas

Para tal questionamento, tem-se que 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', obtém-se os respectivos percentuais: 65,08%, 31,75% e 3,17%.



3.6.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

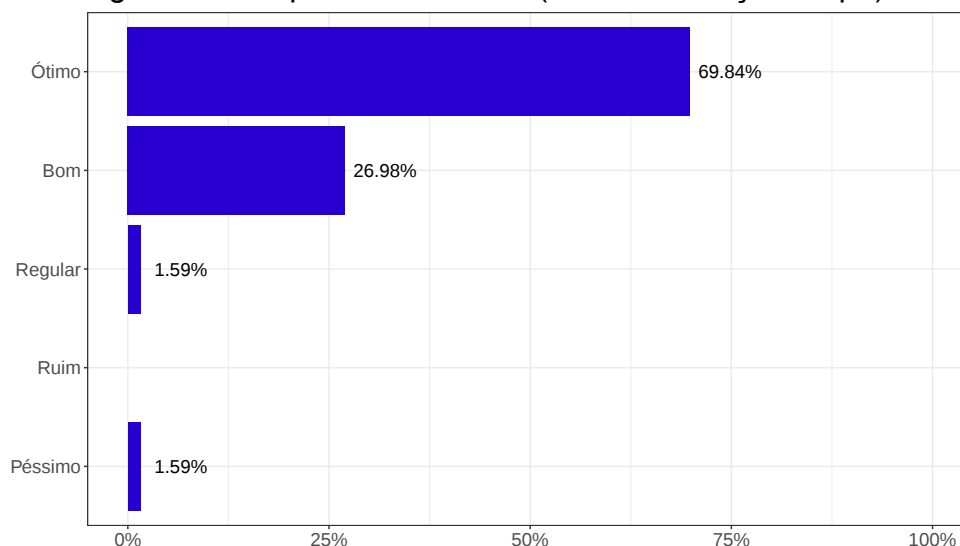


No que concerne a limpeza de piso, percebe-se que 'Ótimo' obteve 69,84%, para 'Bom' alcançou 26,98% e 'Regular' adquiriu 3,17%, sendo a primeira a resposta modal, configurando assim, um nível 'elevado' de satisfeitos.

3.6.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

Em se tratando da "Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)", verifica-se os seguintes percentuais: 69,84%, 26,98%, para 'Ótimo' e 'Bom', respectivamente, sendo a primeira a alternativa a resposta modal. No que tange a 'Ruim' e 'Regular', tem-se que ambas adquiriram percentuais semelhantes com 1,59%.

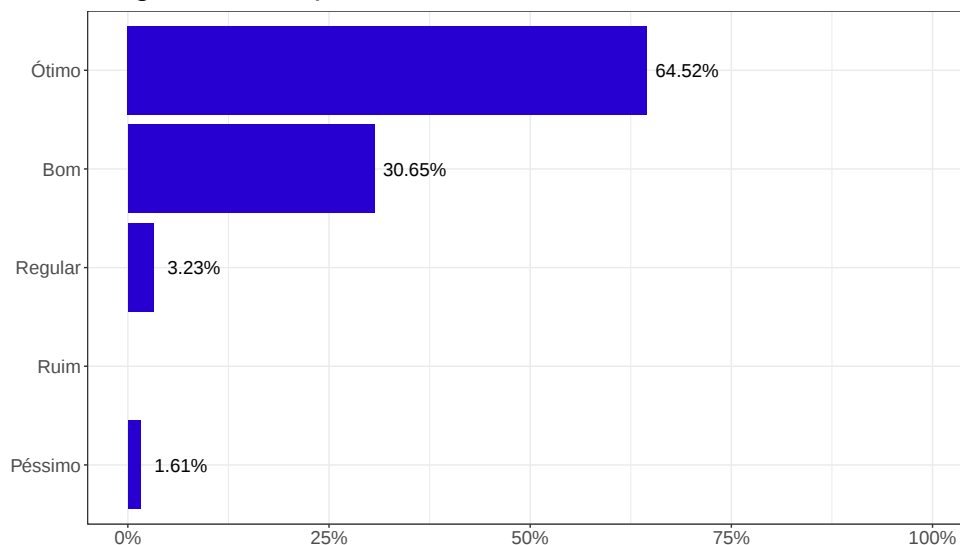
Figura 31: Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)



3.6.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Na figura abaixo (31), "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas", observa-se que a soma das melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', alcançou o percentual igual a 95,17%, sendo 64,52% pertencente a 'Ótimo' e 30,65% a 'Bom', configurando o primeiro como resposta modal.

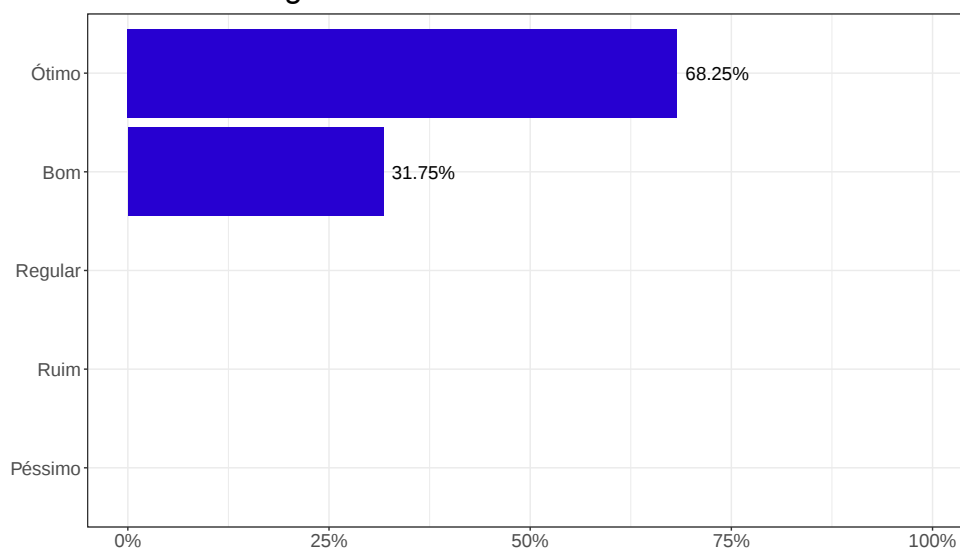
Figura 32: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.6.5 Recolhimento do lixo

Quanto ao "Recolhimento do lixo" das salas dos professores, foi perceptível que a soma das melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', atingiu os 100% dos respondentes satisfeitos, sendo 'Ótimo' a resposta modal, contendo 68,25% das assinaturas.

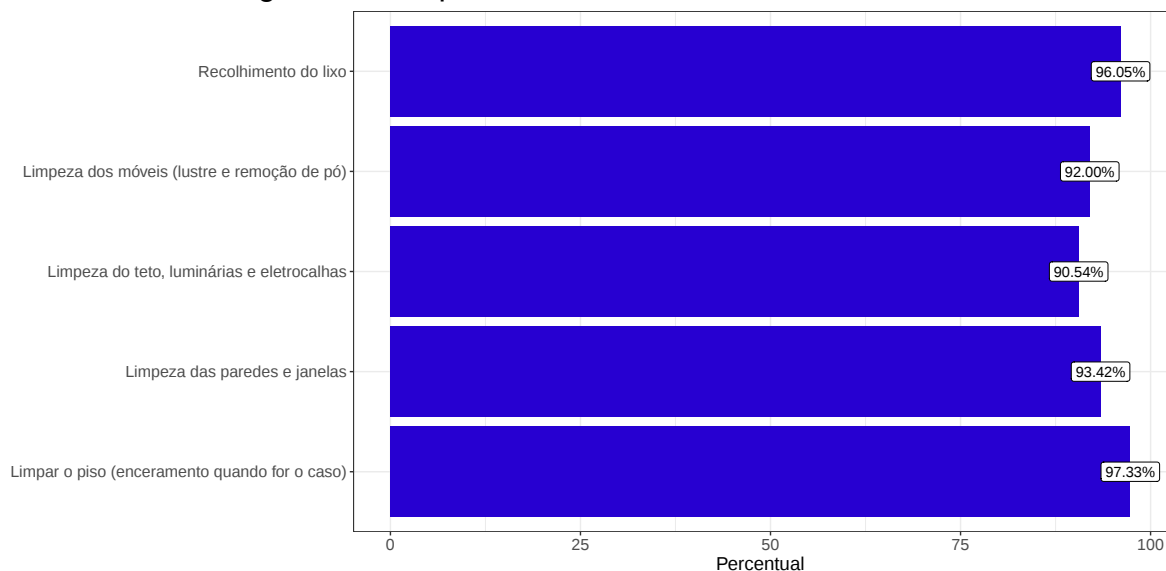
Figura 33: Recolhimento do lixo



3.7 Limpeza de Salas Administrativas

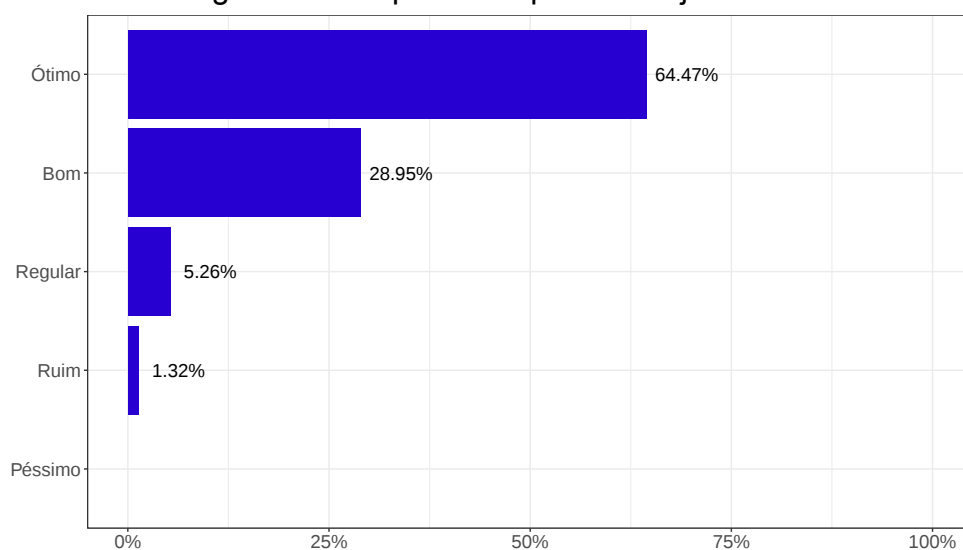
O formulário apresenta para esta categoria três itens: "Limpeza dos locais de armazenamento de lixo, das poltronas e anfiteatros com álcool e das estufas.

Figura 34: Limpeza de Salas Administrativas



3.7.1 Limpeza das paredes e janelas

Figura 35: Limpeza das paredes e janelas



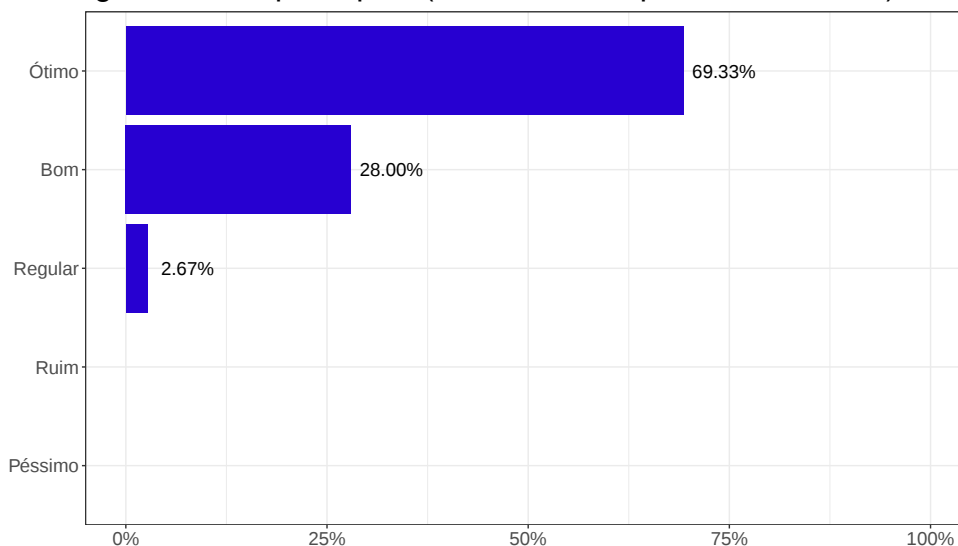
Em se tratando da "Limpeza das paredes e janelas" das salas administrativas (Figura 35), nota-se que a alternativa 'Ótimo' foi assinalada pela maior parte dos respondentes, atingindo 64,47%.

Evidencia-se que a soma das opções mais positivas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', adquiriu 98,68% dos tidos como satisfeitos.

3.7.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

Em relação a este item, limpeza do piso (enceramento quando for o caso), percebe-se que os percentuais foram divididos entre as seguintes alternativas: 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', com os respectivos percentuais 69,33%, 28% e 2,67%, sendo a primeira a resposta modal.

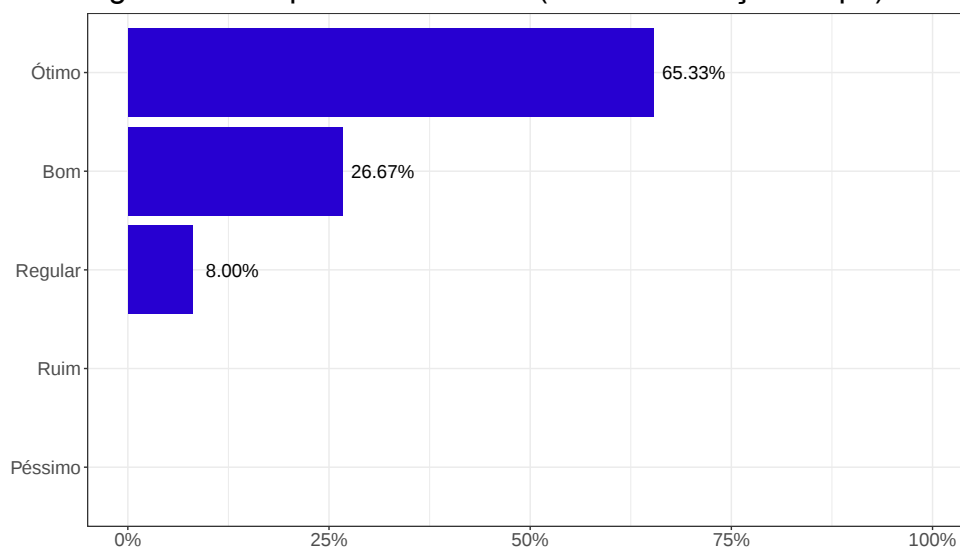
Figura 36: Limpar o piso (enceramento quando for o caso)



3.7.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

No que diz respeito a limpeza dos móveis, nota-se que 100% dos respondentes assinalaram nas alternativas positivas, sendo divididos da seguinte forma: 'Ótimo' (65,33%), 'Bom' (26,67%) e 'Regular' (8%).

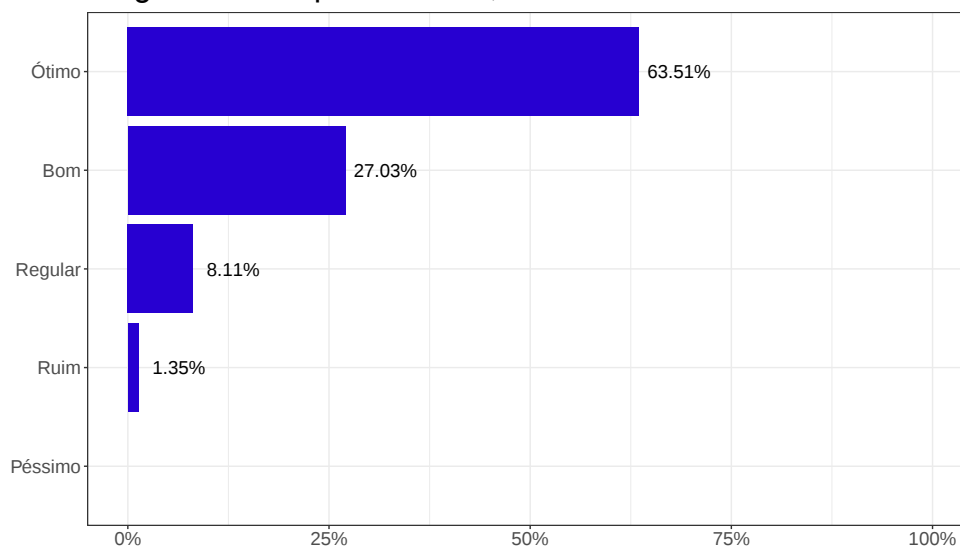
Figura 37: Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)



3.7.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

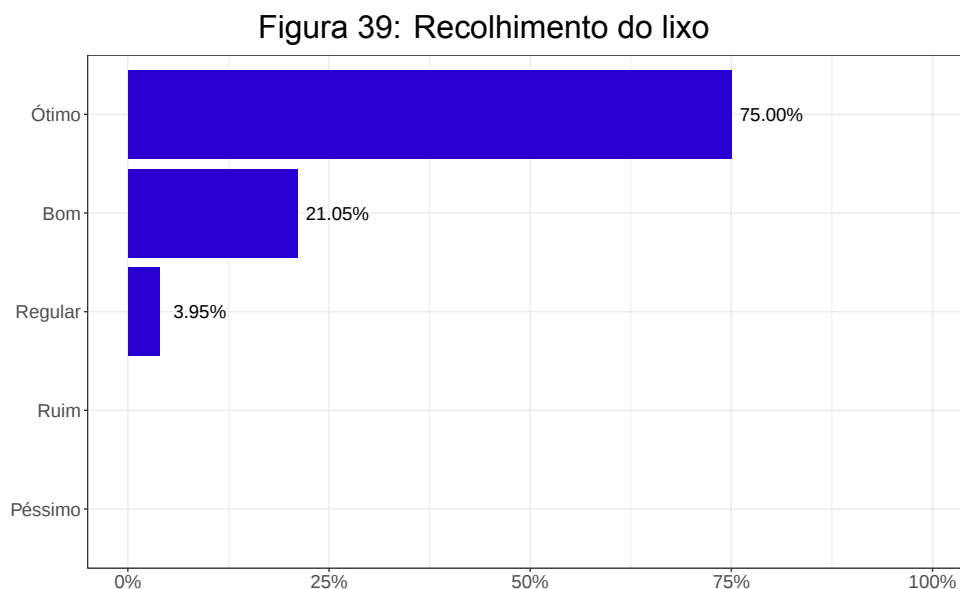
Para este questionamento, percebe-se 'elevado' nível de satisfação, tendo em vista que mais de 90% dos respondentes assinalaram nas melhores alternativas, 'Ótimo' ou 'Bom', com índice de insatisfação de apenas 1,35%.

Figura 38: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



3.7.5 Recolhimento do lixo

Se tratando do recolhimento do lixo das salas administrativas, observa-se que as melhores respostas obtiveram percentuais elevados, dado que 'Ótimo' constou 75% , 'Bom' 21,05% e 3,95% 'Regular' obteve um percentual pouco significativo.

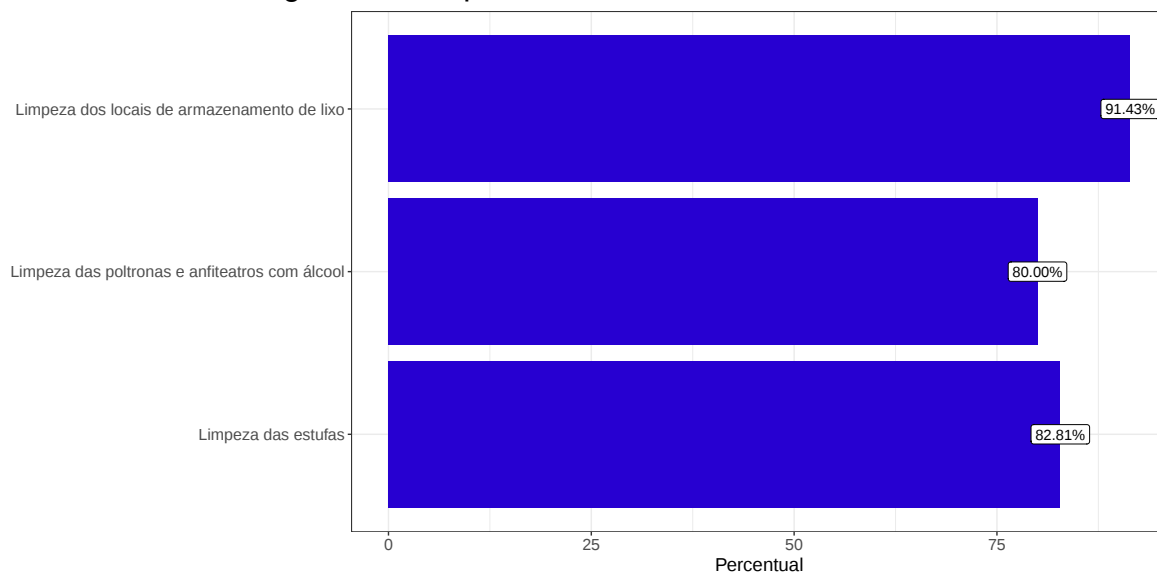


3.8 Limpeza de Outros Ambientes

O formulário apresenta para a "Limpeza de Outros Ambientes" três itens a serem avaliados: "Limpeza dos locais de armazenamento de lixo, das poltronas e anfiteatros com álcool e das estufas.

No gráfico abaixo (40), tem-se percentuais que variam entre 80% a 91,43%, nesse sentido, observa-se que há satisfação por parte dos respondentes.

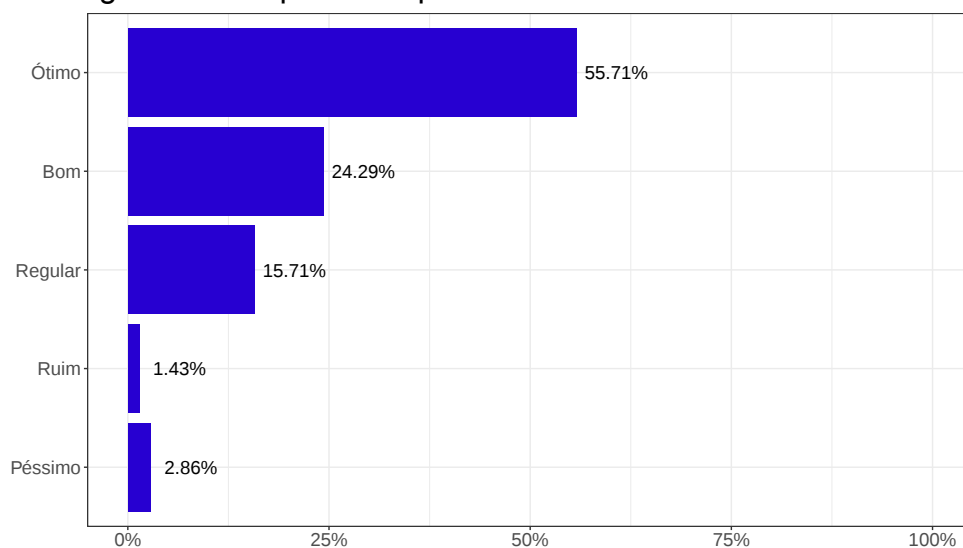
Figura 40: Limpeza de Outros Ambientes



3.8.1 Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool

No que tange a tal questionamento, tem-se que as melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'regular', alcançaram os seguintes percentuais: 55,71%, 24,29% e 15,71%, nesta ordem.

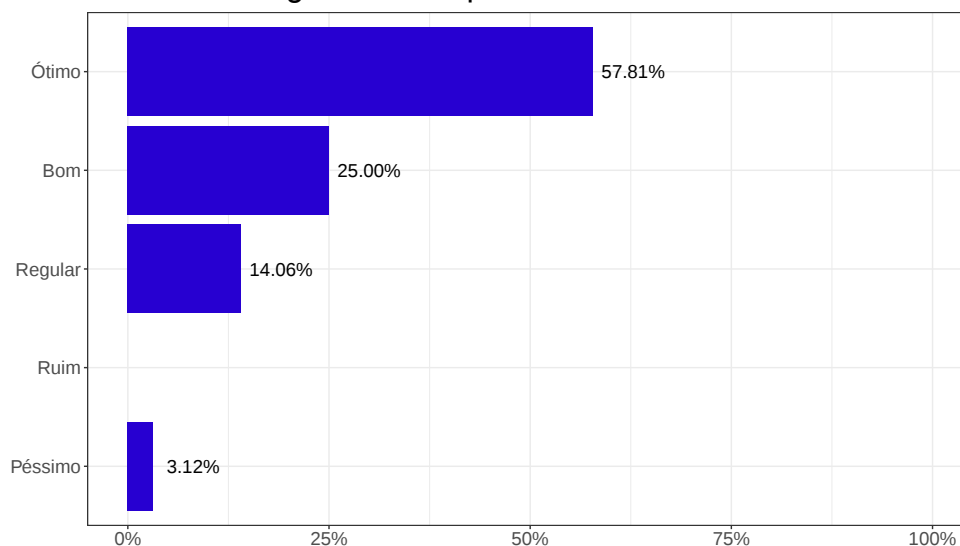
Figura 41: Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool



3.8.2 Limpeza das estufas

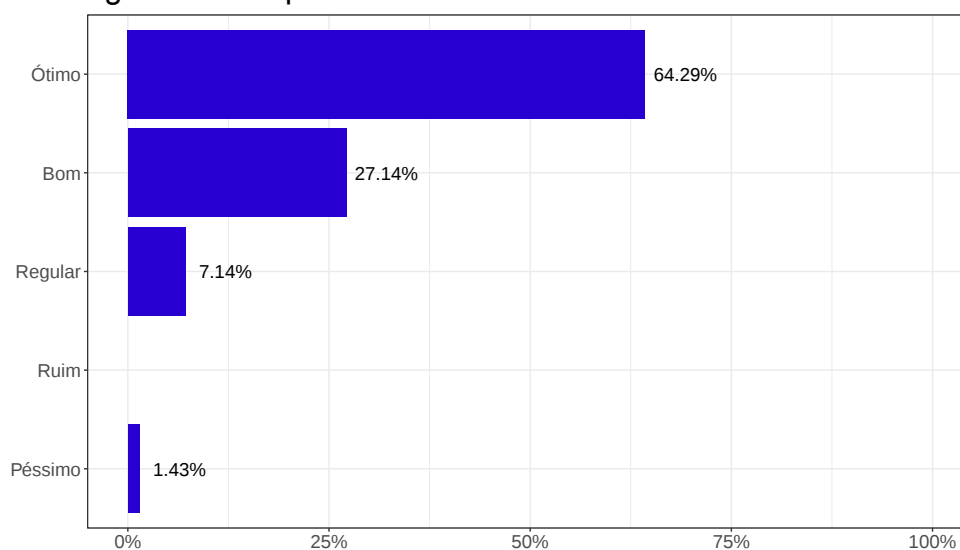
Observa-se que 'Ótimo' é a resposta modal para este item, atingindo o percentual de 57,81%. Ademais, tem-se as porcentagens de 25,00% para 'Bom' e 14,06% em 'Regular'. E, para a opção 'Regular', 3,12% dos insatisfeitos.

Figura 42: Limpeza das estufas



3.8.3 Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

Figura 43: Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

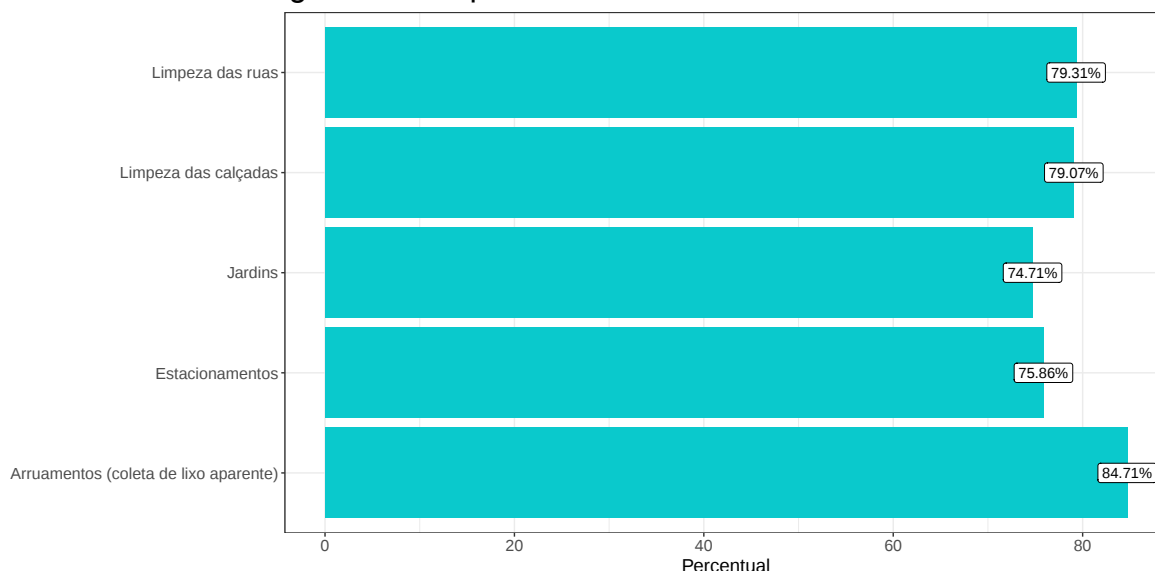


No que diz respeito a este quesito ("Limpeza dos locais de armazenamento de lixo"), observa-se a opção 'Ótimo' sendo a resposta modal, visto que obteve o maior percentual com 64,29%, seguido de 27,14% para 'Bom'. No que tange as alternativas 'Regular' e 'Péssimo', obtiveram os respectivos percentuais 7,14% e 1,43%.

3.9 Limpeza dos Pátios e Jardins

Constata-se que questionados sobre limpeza do pátios e jardins, os respondentes atribuíram para todas as categorias valores acima de 74%. Nesse sentido, nota-se nível de satisfação 'elevado'. Além disso, foi perceptível as porcentagens maiores para as áreas 'arruamentos' (84,71%) e 'Limpeza das ruas' (79,31%).

Figura 44: Limpeza dos Pátios e Jardins

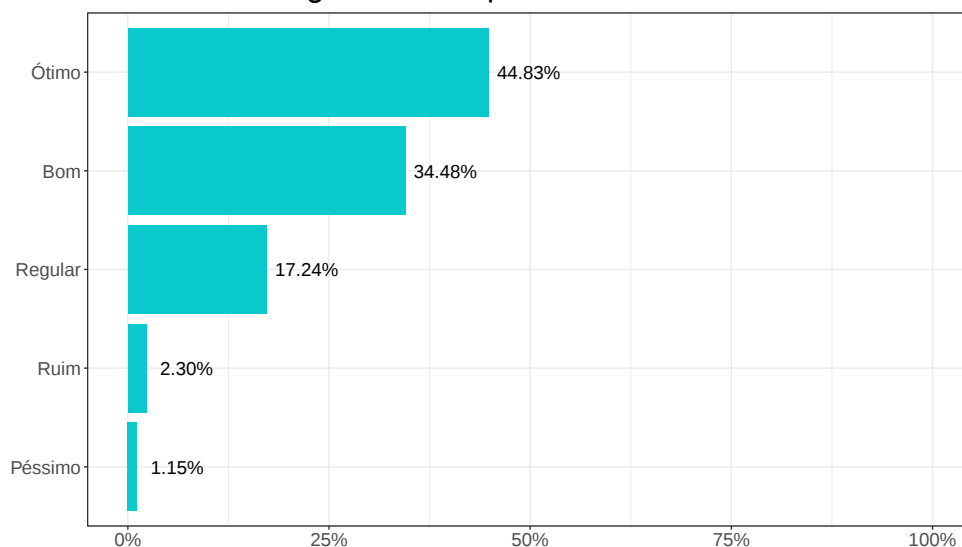


3.9.1 Limpeza das ruas

A figura 45 apresenta os percentuais relativos a satisfação dos respondentes quanto a "Limpeza das ruas" do Campus Lagarto, embora tenha sido o item com menor percentual para a alternativa 'Ótimo', sendo igual a 44,83%, ainda assim foi esta a resposta modal.

No que tange a 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo', nota-se os percentuais de 17,24%, 2,30% e 1,15%, respectivamente.

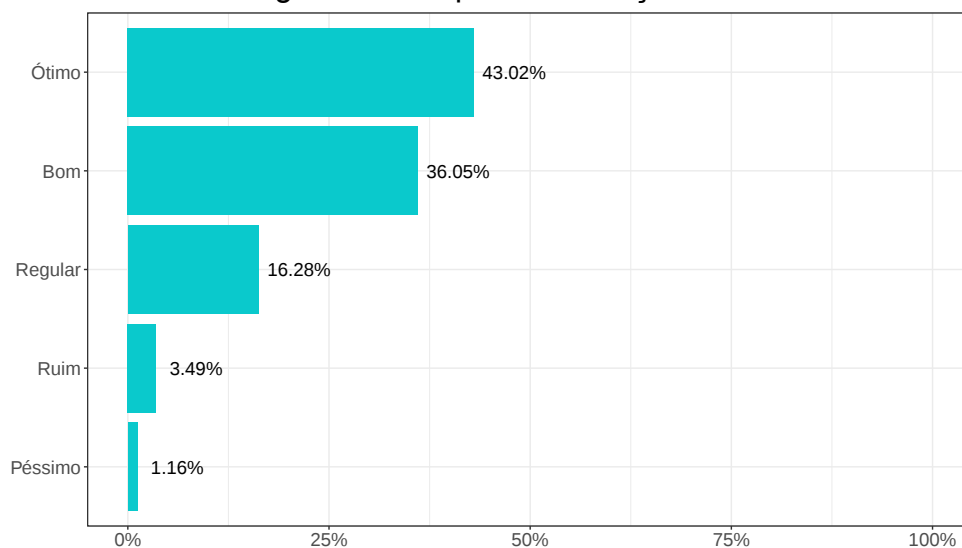
Figura 45: Limpeza das ruas



3.9.2 Limpeza das calçadas

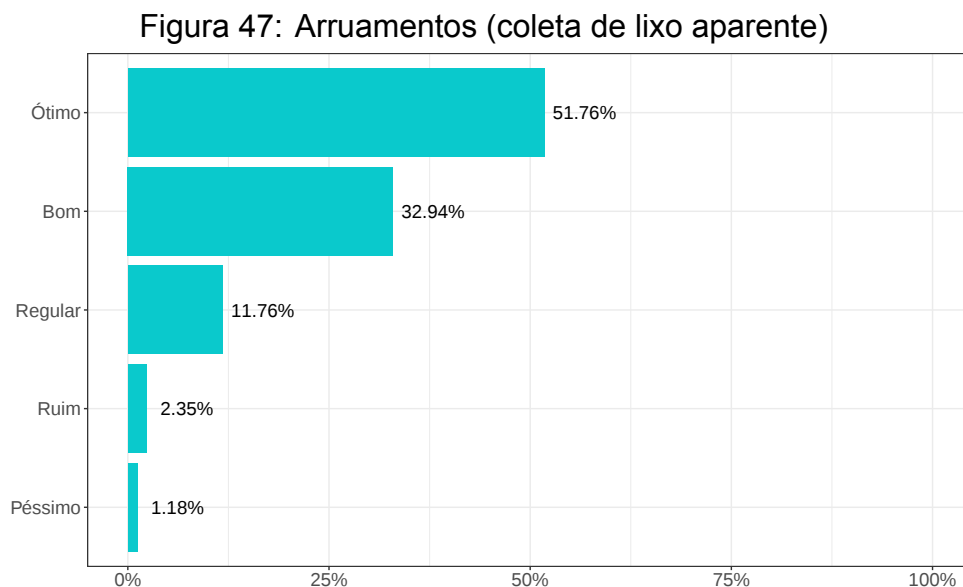
No que concerne a "Limpeza das calçadas", tem-se que 'Ótimo' detém o maior percentual com 43,02%, 'Bom' contendo 36,05% e 'Regular' igual a 16,28%, esta última mostrando percentual significativo. No que tange as demais alternativas, 'Ruim' e 'Péssimo', observa-se 3,49% e 1,16%, nesta ordem.

Figura 46: Limpeza das calçadas

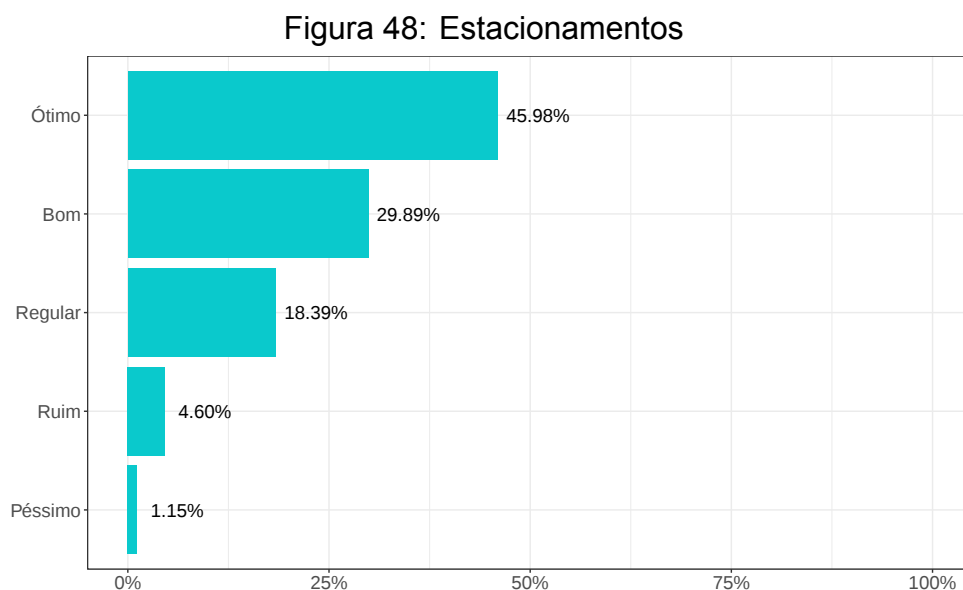


3.9.3 Arruamentos (coleta de lixo aparente)

No que concerne a Limpeza dos "Arruamentos (coleta de lixo aparente)", percebe-se os percentuais de 51,76%, 32,94% e 11,76% para 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', respectivamente, sendo a primeira a resposta modal.



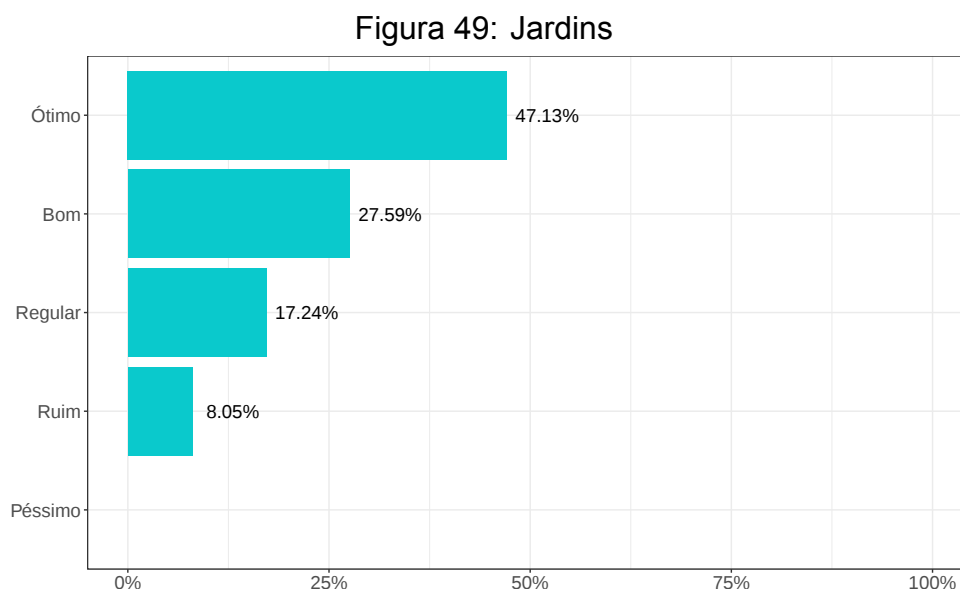
3.9.4 Estacionamentos



Questionados sobre a limpeza dos estacionamentos do Campus de Lagarto, figura 48, nota-se os seguintes percentuais de 45,98% ('Ótimo'), 29,89% ('Bom') e 18,39% ('Regular'), sendo a primeira a resposta modal. Para as alternativas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se 4,60% e 1,15%, na devida ordem.

3.9.5 Jardins

Em relação a limpeza da área dos jardins, observa-se percentuais satisfatórios contendo 47,13% para 'Ótimo', seguido de 27,59% em 'Bom' e 17,24% para 'Regular', assim configurando, a 'Ótimo' é resposta modal. No que diz respeito a opção 'Ruim', menos positiva, apresenta-se percentual significativo, 8,05%.

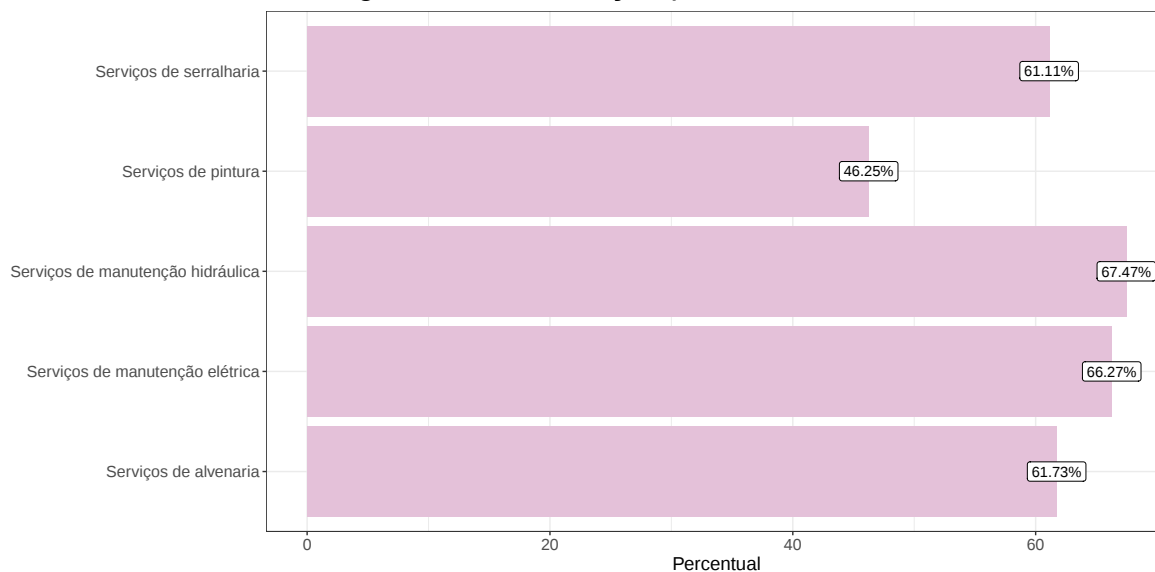


3.10 Manutenção predial

O formulário apresentou para esta categoria cinco itens quanto aos serviços de "Manutenção Predial" no que diz respeito a "Serralheria, de pintura, Hidráulica, Elétrica e Alvenaria".

O gráfico abaixo (50) apresentou bom índice de satisfação dos respondentes em quatro das cinco categorias, contendo percentual de aprovação entre 60% a 70%. Ressalta-se que para o quesito "Serviço de pintura" o percentual de satisfação de apenas 46,25%, o item com avaliação menos otimista.

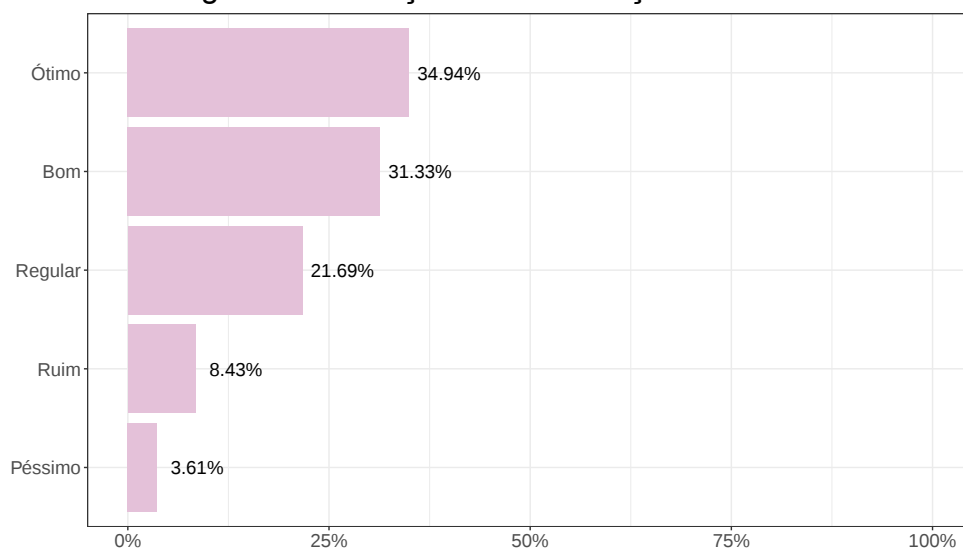
Figura 50: Manutenção predial



3.10.1 Serviços de manutenção elétrica

Quanto aos "Serviços de manutenção elétrica", nota-se para 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', sendo eles 34,94%, 31,33% e 21,69%, na devida ordem. No que tange as duas alternativas menos satisfatórias, foi perceptível percentuais significativos de 'Ruim' alcançou 8,43% e 'Péssimo' 3,61%.

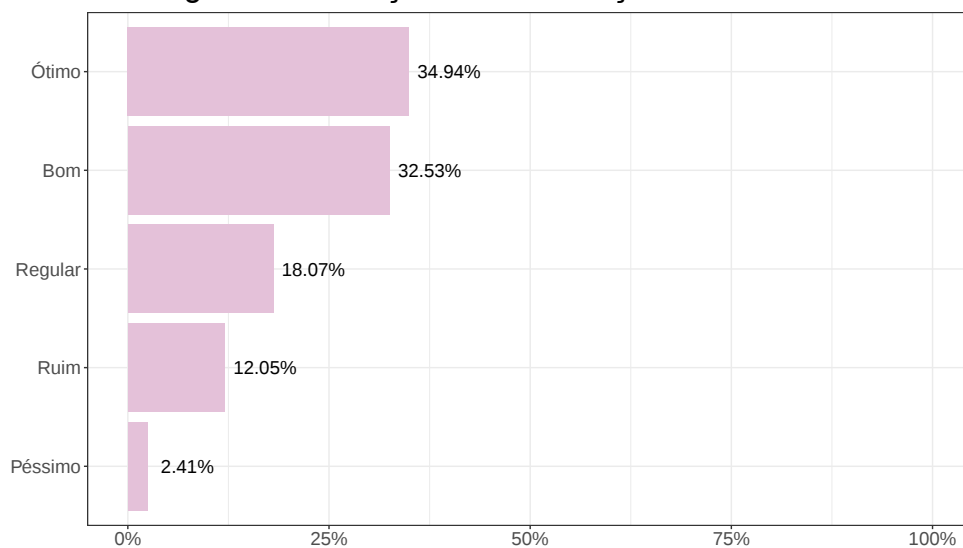
Figura 51: Serviços de manutenção elétrica



3.10.2 Serviços de manutenção hidráulica

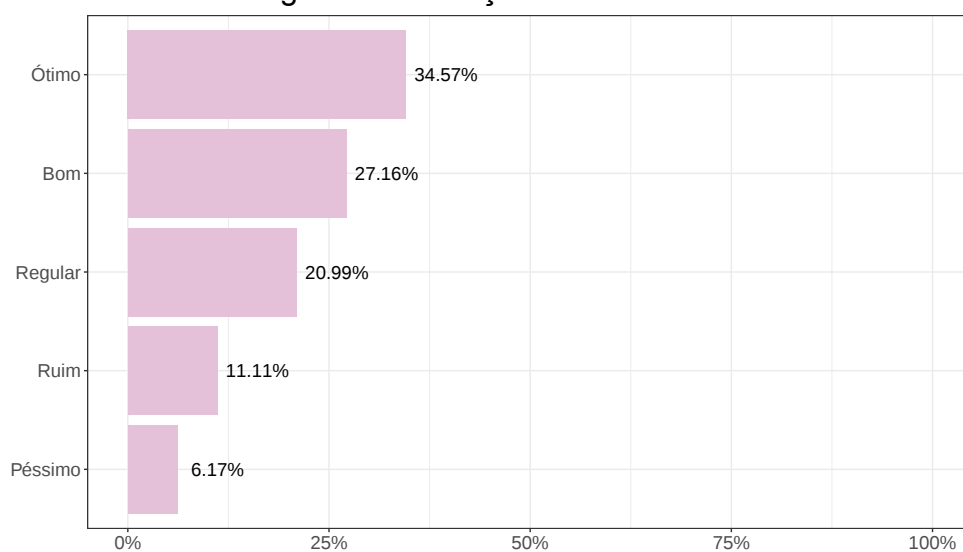
No que diz respeito a serviço de manutenção hidráulica, tem-se que os respondentes atribuíram 34,94% a 'Ótimo', 32,53% a 'Bom' e 18,07% a 'Regular'. Nota-se que 'Ruim' e 'Péssimo' obtiveram 12,05% e 2,41%, na devida ordem.

Figura 52: Serviços de manutenção hidráulica



3.10.3 Serviços de alvenaria

Figura 53: Serviços de alvenaria

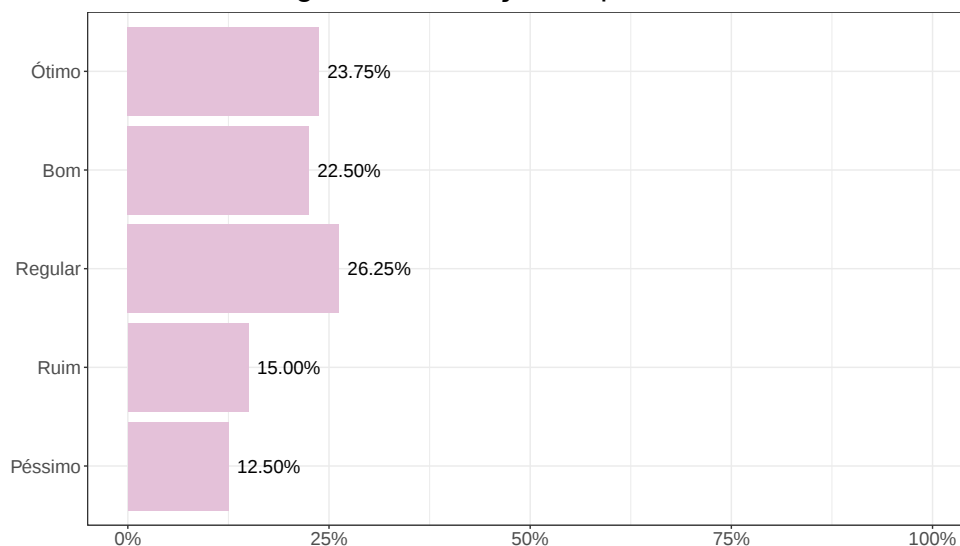


No que concerne ao serviço de alvenaria, denota-se percentuais que foram divididos atingindo 34,57% em 'Ótimo', 27,16% para 'Bom' e 20,99% a 'Regular'. Ademais, as alternativas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', obtêm-se percentuais significativos 11,11% e 6,17%, respectivamente.

3.10.4 Serviços de pintura

Interrogados sobre o serviço de pintura, tem-se resultados expressivos para 'Regular', 26,25%, configurando assim como resposta modal. Ademais, 'Ótimo' e 'Bom', obtêm percentuais 23,75% e 22,50%, na devida ordem. Sendo 'Regular' a categoria com maior percentual. Para 'Ruim' e 'Péssimo', observa-se percentuais significativos 15,00% e 12,50%, respectivamente.

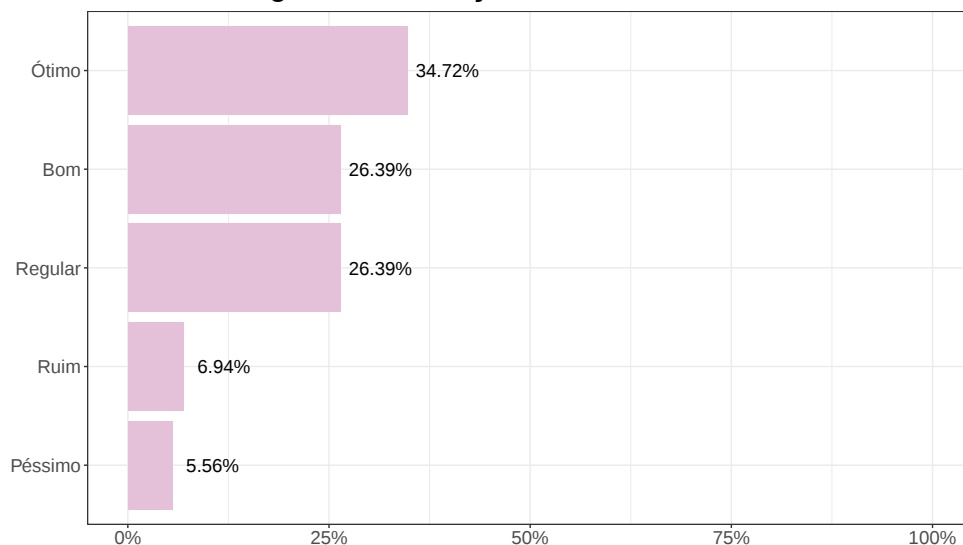
Figura 54: Serviços de pintura



3.10.5 Serviços de serralharia

A se tratar de serviço de serralheira, nota-se 'Ótimo' obteve 34,72% sendo essa a resposta modal. No que tange a 'Bom' e 'Regular', percebe-se percentuais iguais 26,39%. No que diz respeito a 'Ruim' e 'Regular', denota-se que obtiveram 6,94% e 5,56%, respectivamente.

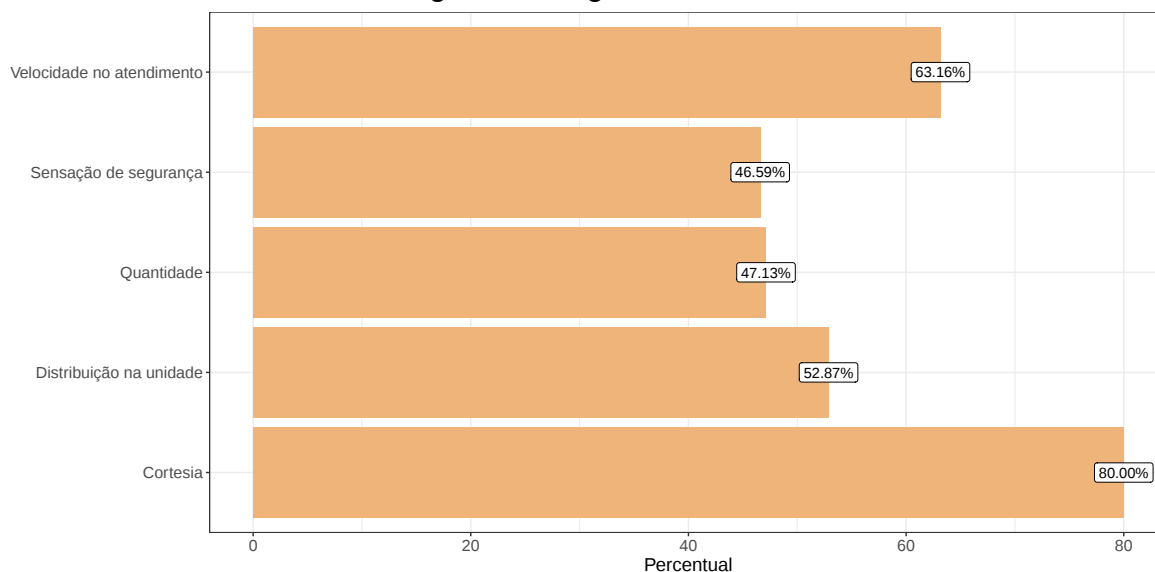
Figura 55: Serviços de serralharia



3.11 Vigilância

O formulário inclui cinco categorias qualitativas com objetivo de avaliar o nível de satisfação dos respondentes. Tem-se que a maioria das alternativas tiveram nível de satisfação elevada. Além disso, as melhores opções adquiriram bons percentuais, sendo 80% dos respondentes assinalaram em 'Cortesia' e 63,16% para 'Velocidade no atendimento'.

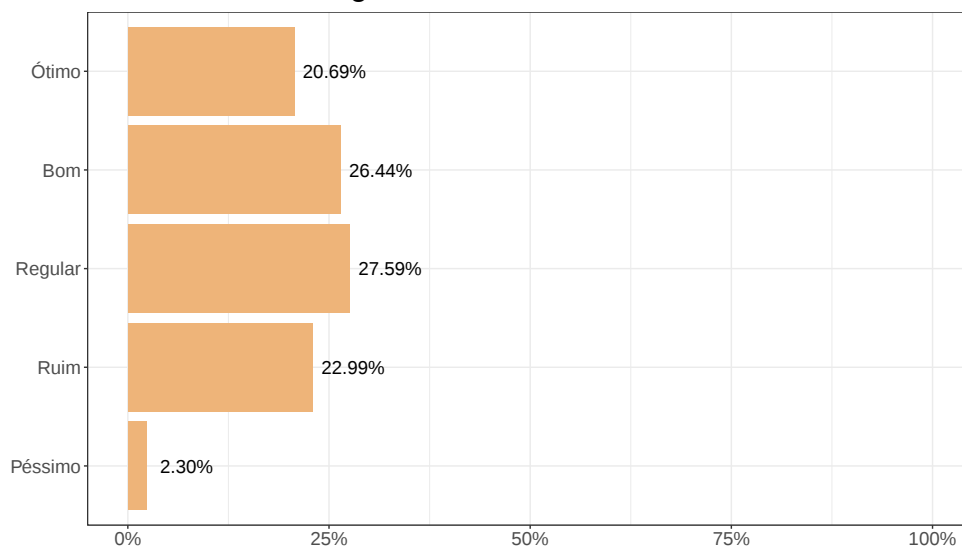
Figura 56: Vigilância



3.11.1 Quantidade

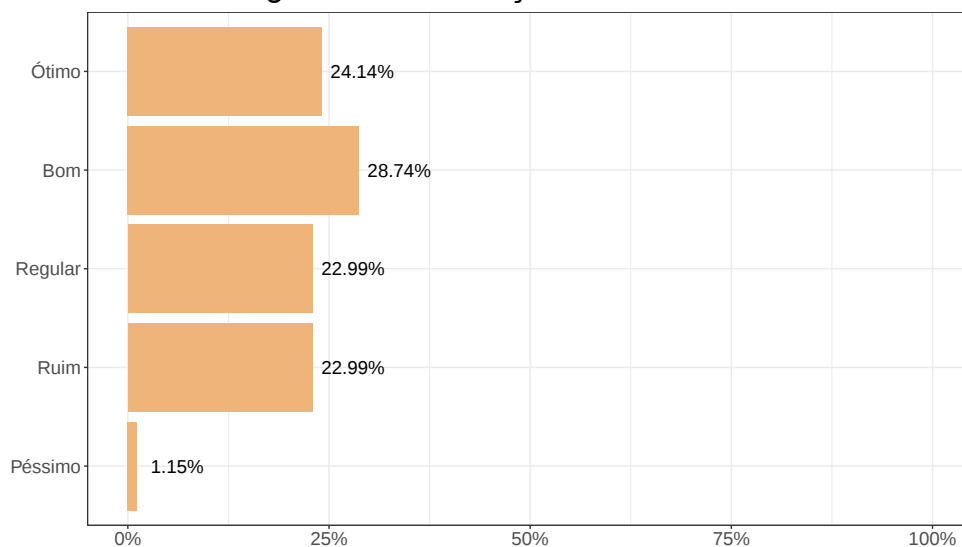
Para este item, consta-se 'Regular' (27,59%), sendo essa a resposta modal, seguido de 'Bom' (26,44%) e 'Ótimo' (20,69%). Salienta-se que para 'Ruim' o resultado foi expressivo contendo 22,99%.

Figura 57: Quantidade



3.11.2 Distribuição na unidade

Figura 58: Distribuição na unidade

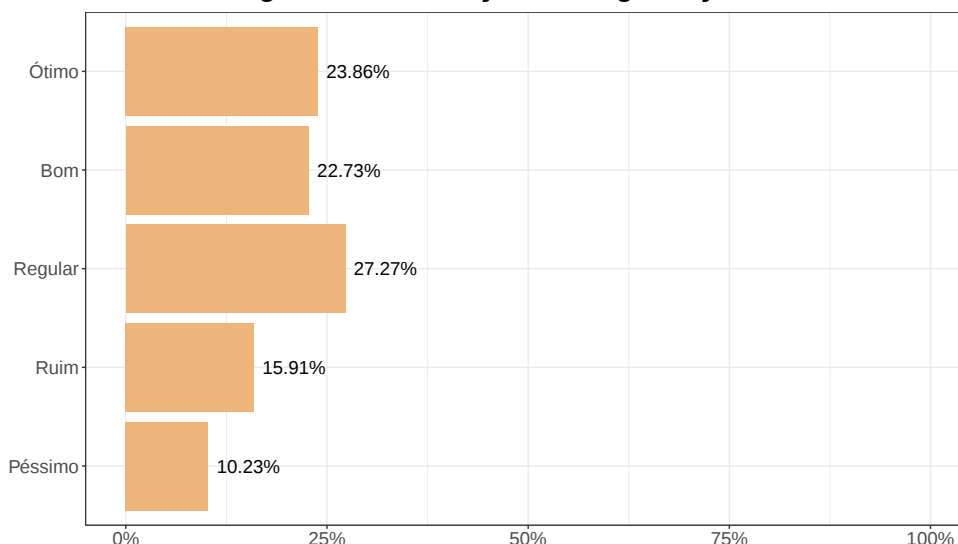


Nota-se que 'Ruim' obteve percentual relevante, igual a 22,99%. E, a soma das melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', foi de 75,87%.

3.11.3 Sensação de segurança

Para "Sensação de segurança" quanto a Vigilância do Campus de Lagarto, denota-se 'Regular' como sendo a resposta modal, visto que 27, 27% dos tidos como satisfeitos assinalaram essa opção. Em se tratando as melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', observa-se os percentuais de 23,86% e com 22,73%, nesta ordem. No que se refere a 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se percentuais significativos de 15,91% e 10,23%, respectivamente, configurando assim um item que carece de mais atenção da gestão.

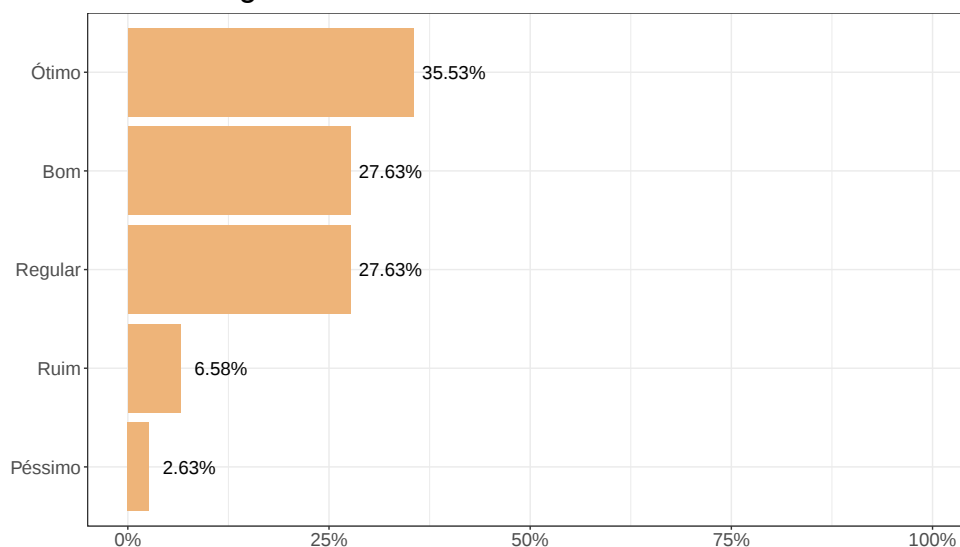
Figura 59: Sensação de segurança



3.11.4 Velocidade no atendimento

No que concerne ao questionamento relacionado a velocidade no atendimento, figura 60, tem-se que 'Ótimo' é a resposta modal com 35,53%, seguido de 'Bom' e 'Regular' com o percentual semelhantes igual a 27,63%. No que tange as demais categorias os percentuais obtidos foram os seguinte: 6,58% para 'Ruim' e 2,63% para 'Péssimo'.

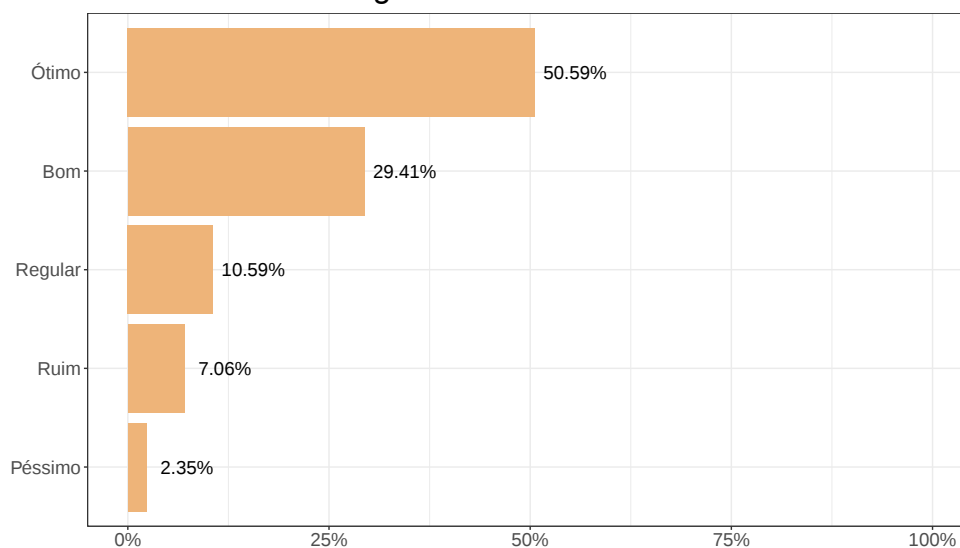
Figura 60: Velocidade no atendimento



3.11.5 Cortesia

Na figura abaixo, constata-se que o somatório das melhores alternativas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', foi igual a 90,59%, na qual 50,59% pertence a 'Ótimo', sendo esta a resposta modal. Já referente a 'Ruim e 'Péssimo', nota-se os respectivos percentuais 7,08% e 2,35%.

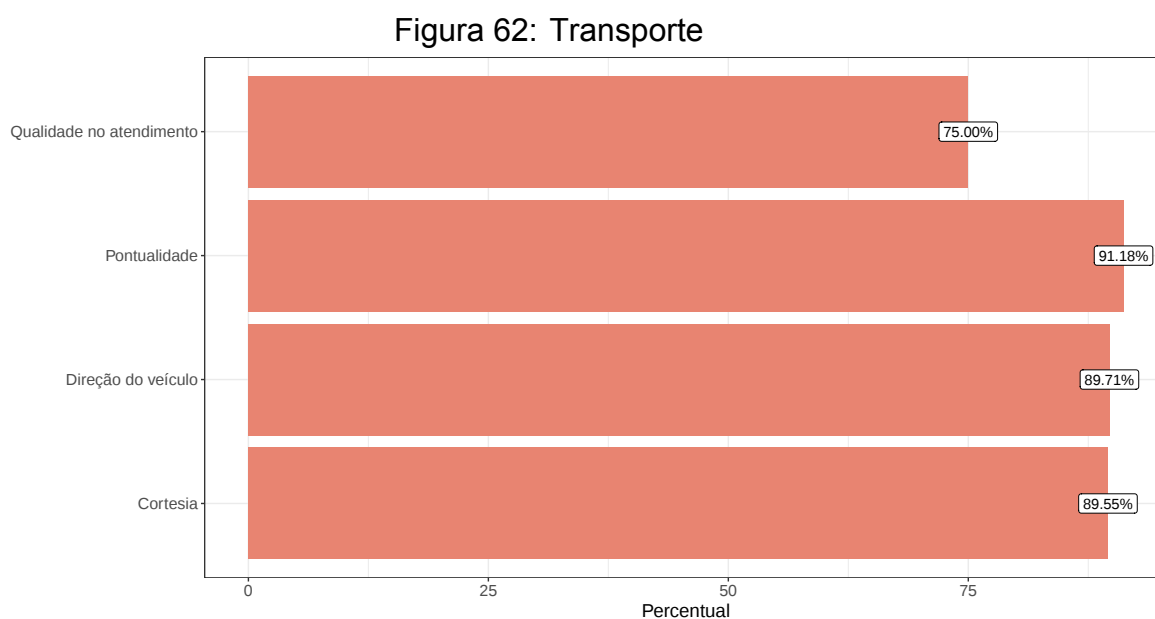
Figura 61: Cortesia



3.12 Transporte

O formulário apresenta para esta categoria quatro itens: "Qualidade no atendimento", "Pontualidade", "Direção do Veículo" e "Cortesia".

No gráfico abaixo (62), tem-se que todas as alternativas adquiriram percentuais superiores a 70%, portanto, logo é considerado que o nível de satisfação é elevado. Observa-se que 'Pontualidade' adquiriu 91,18%, sendo essa a resposta modal.

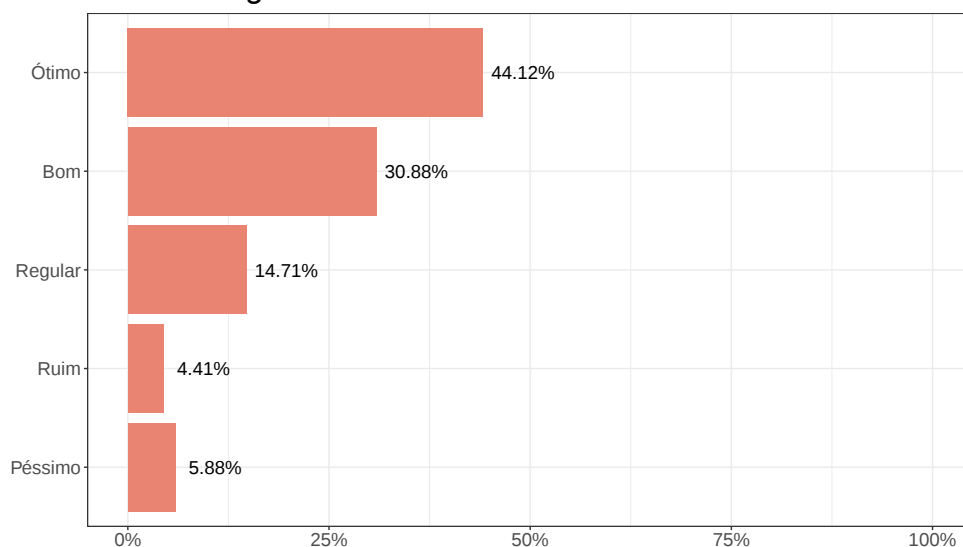


3.12.1 Qualidade no atendimento

Interrogados sobre a "Qualidade no atendimento" do Transporte no Campus de Lagarto, constata-se que 'Ótimo' é a resposta modal, uma vez que detém o maior percentual (44,12%) dos respondentes satisfeitos.

Além disso, as opções 'Bom' contendo 30,88% e 'Regular' obteve 14,71%. As alternativas 'Ruim' e 'Péssimo' adquiriram percentuais de 4,41% para o primeiro e 5,88% para o segundo, os quais foram consideravelmente expressivo.

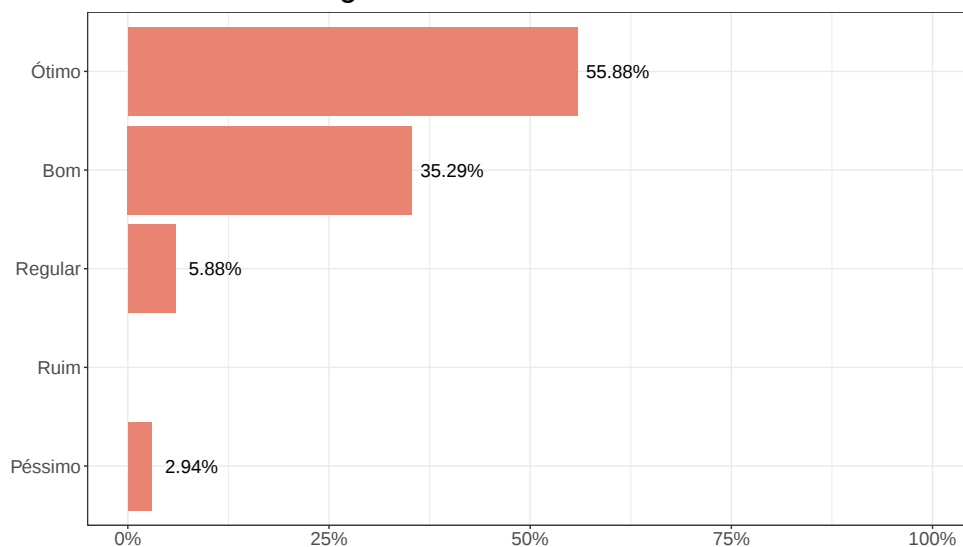
Figura 63: Qualidade no atendimento



3.12.2 Pontualidade

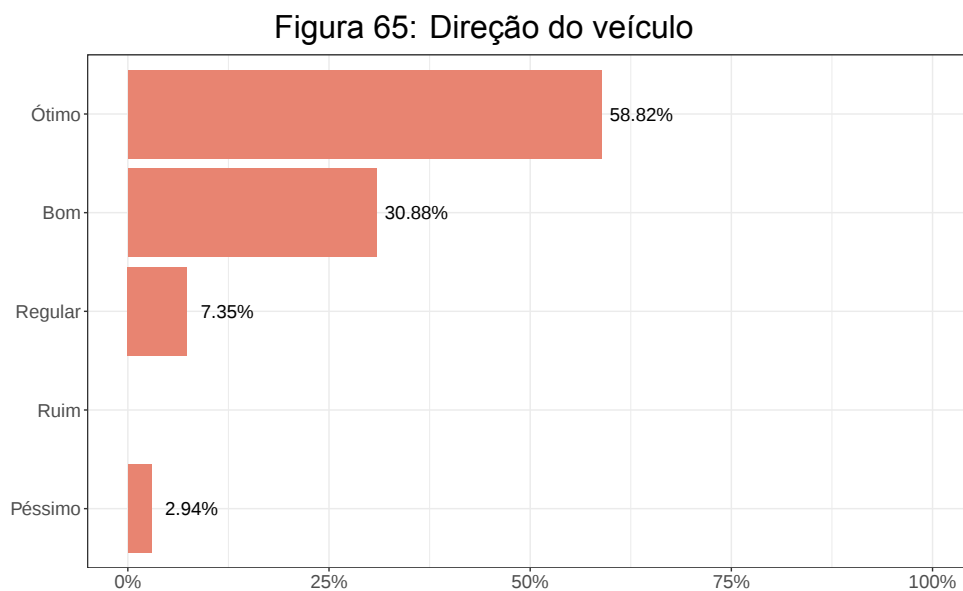
Em relação a pontualidade, observa-se a resposta modal em 'Ótimo', uma vez que dentre as melhores alternativas obteve o percentual de 55,88% dos respondentes tidos como satisfeitos, seguido da alternativa 'Bom' contendo 35,29% e 'Regular' 5,88%. Para a opção 'Péssimo', nota-se uma porcentagem pouco relevante, 2,94%.

Figura 64: Pontualidade

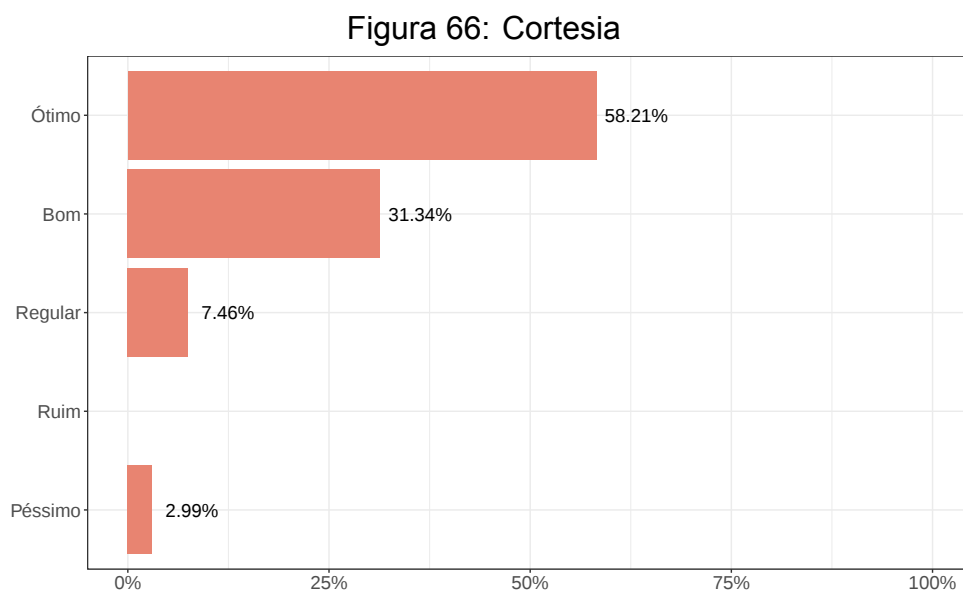


3.12.3 Direção do veículo

Quanto a "Direção do Veículo" nota-se que a soma das melhores alternativas alcançou 97,05% dos respondentes satisfeitos, com predomínio para 'Ótimo'. Para a opção 'Péssimo', tem-se 2,94%.



3.12.4 Cortesia



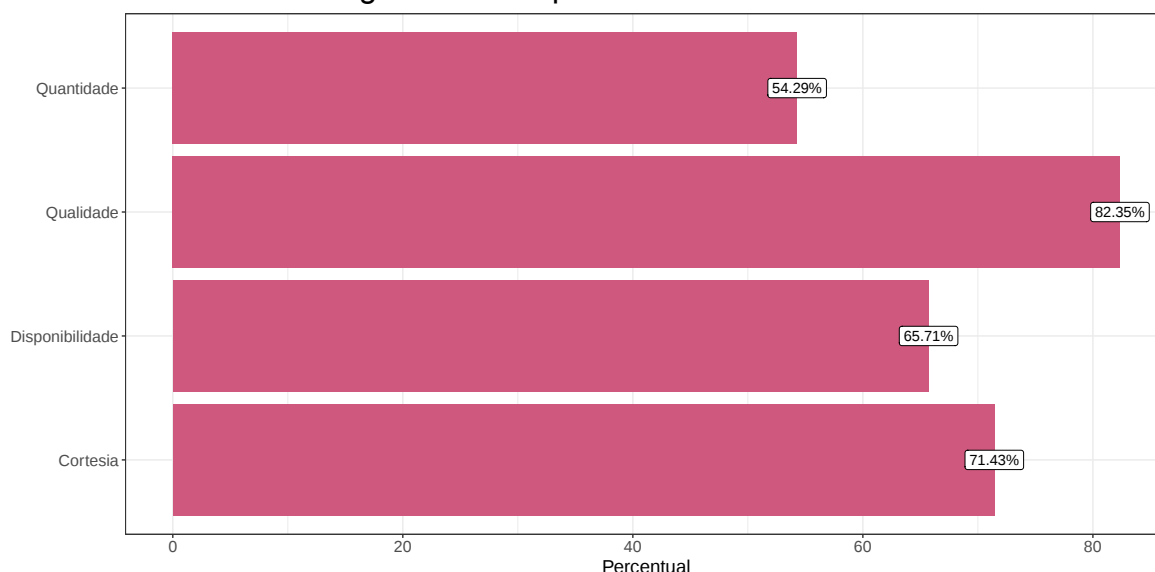
No que concerne a "Cortesia" no serviço de transporte do Campus de Lagarto, observa-se que as opções mais positivas adquiriram os seguintes percentuais: 58,21% ('Ótimo'), 31,34% ('Bom') e 7,46% ('Regular'). Nota-se que a alternativa 'Péssimo' obteve um percentual pouco expressivo, 2,99%.

3.13 Intérprete de Libras

O questionário inclui quatro categorias qualitativas: "Quantidade", "Qualidade", "Disponibilidade" e "Cortesia", com a finalidade de avaliar o nível de satisfação dos respondentes em relação ao serviço de "Intérprete de Libras".

Observa-se que apenas duas das categorias tiveram percentuais superiores a 70%, 'Qualidade' e 'Cortesia', ou seja, pode ser considerado o nível de satisfação consideravelmente 'elevado'. Ademais, tem-se bons percentuais de satisfeitos, superiores a 50%, 'Quantidade' e 'Disponibilidade'.

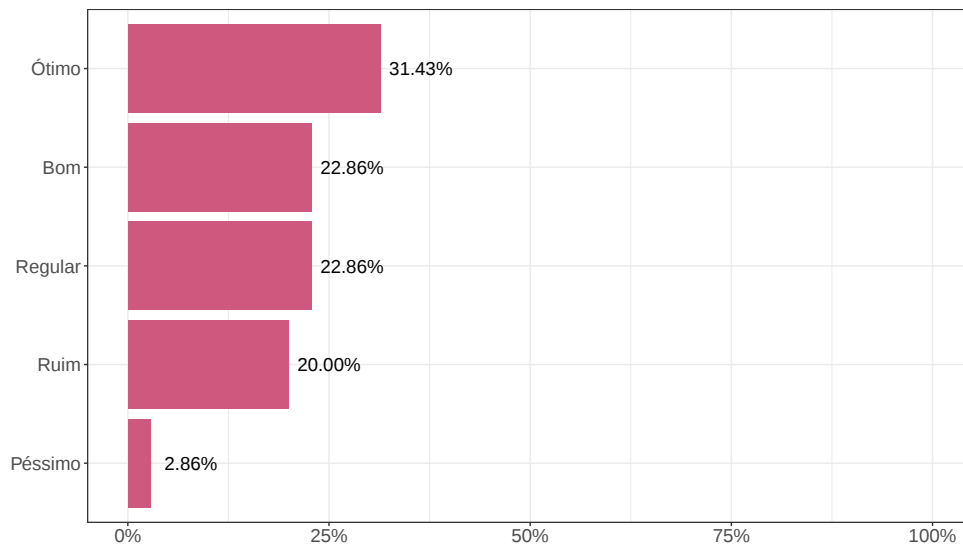
Figura 67: Intérprete de Libras



3.13.1 Quantidade

Sobre a "Quantidade" de intérprete de libras dentro do Campus de Lagarto, nota-se percentuais expressivos para a opção menos positiva, 20,00% ('Ruim'), entretanto, as alternativas mais positivas prevaleceram somando 77,15% dos respondentes tidos como satisfeitos.

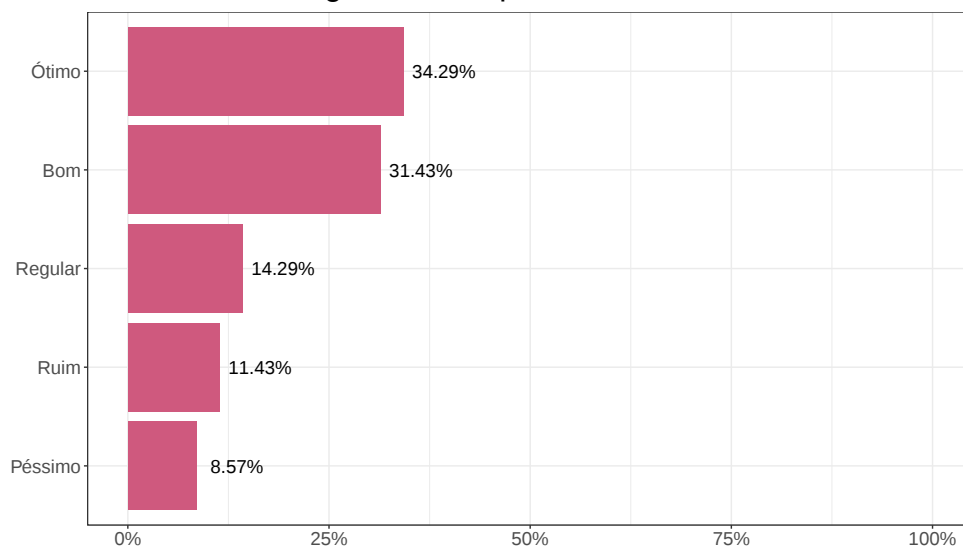
Figura 68: Quantidade



3.13.2 Disponibilidade

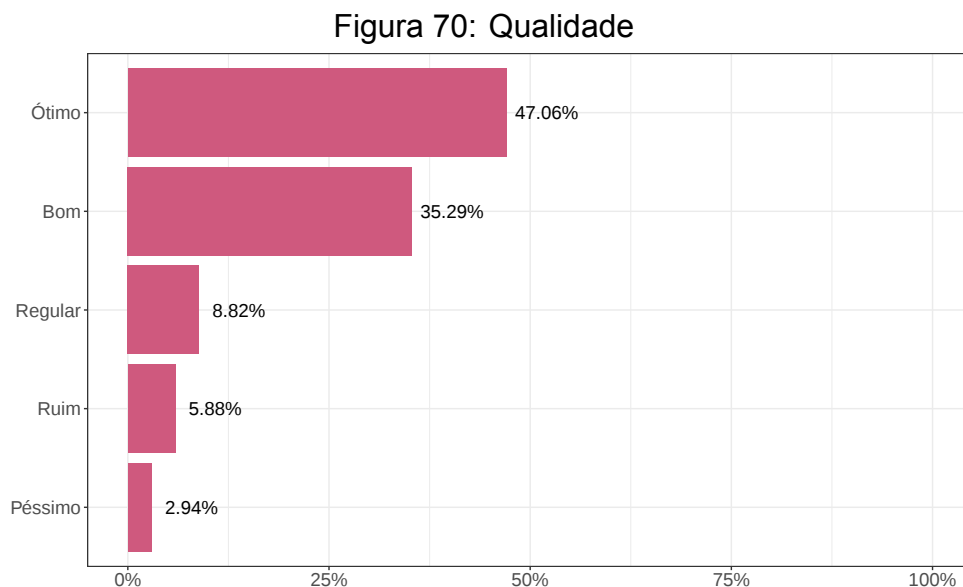
No que se refere a "Disponibilidade" dos interpretes, nota-se que 80% dos respondentes assinalaram para as melhores alternativas, sendo dividido entre as opções 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', dentre essas, vale salientar que 'Ótimo' é a resposta modal, contendo 34,29%. Se tratando das demais categorias, observa-se 11,43% para 'Ruim' e 8,57% em 'Péssimo'.

Figura 69: Disponibilidade

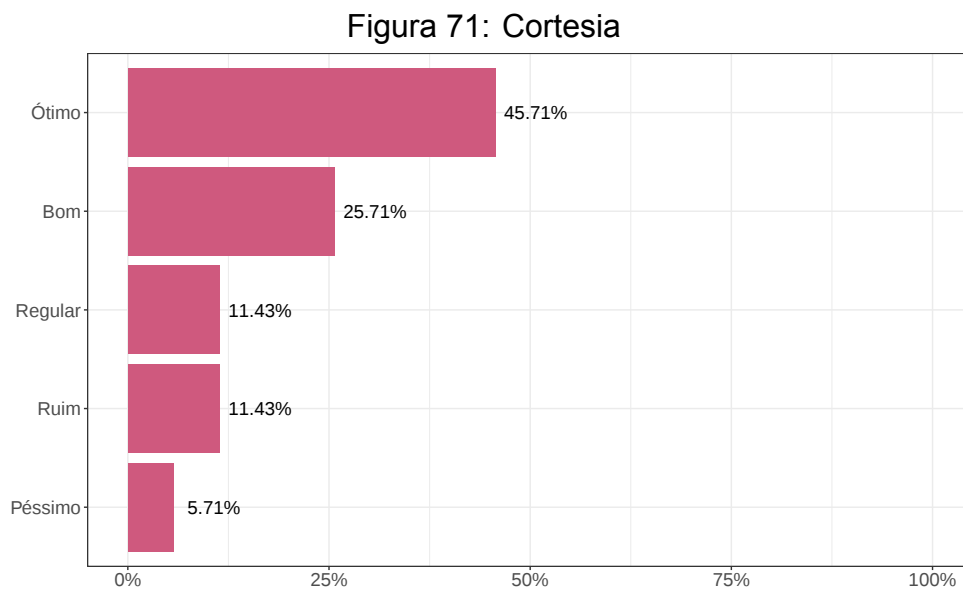


3.13.3 Qualidade

Na figura 70, apresenta-se que a soma das opções positivas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', é igual a 91,17%, sendo 47,06% atribuído a primeira e a resposta modal. No que tange a 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se 5,88% e 2,94%, respectivamente.



3.13.4 Cortesia

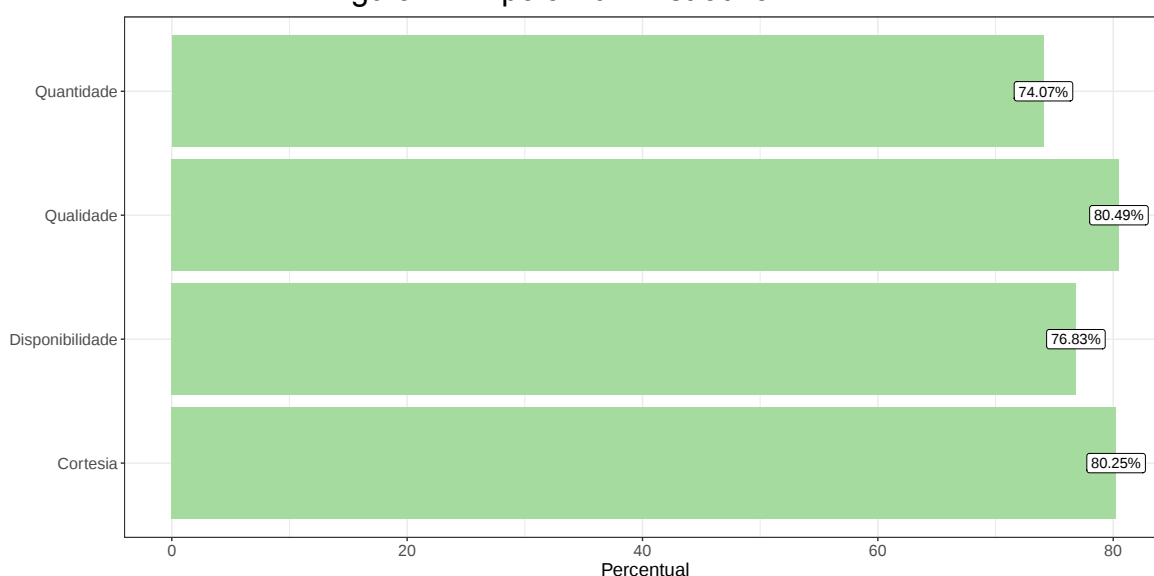


No que diz respeito a cortesia dos intérprete de libras, nota-se que a resposta modal foi em 'Ótimo' (45,71%), seguido de 'Bom' (25,71%) e 'Regular' (11,43%). Em relação a 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se 11,43% e 5,71%, na devida ordem.

3.14 Apoio Administrativo

Na figura abaixo (72) ressalta as respostas em todas as categorias em relação ao Apoio Administrativo no Campus de Lagarto, além de percentuais superiores a 70%, atingindo nível de satisfação 'elevado'.

Figura 72: Apoio Administrativo

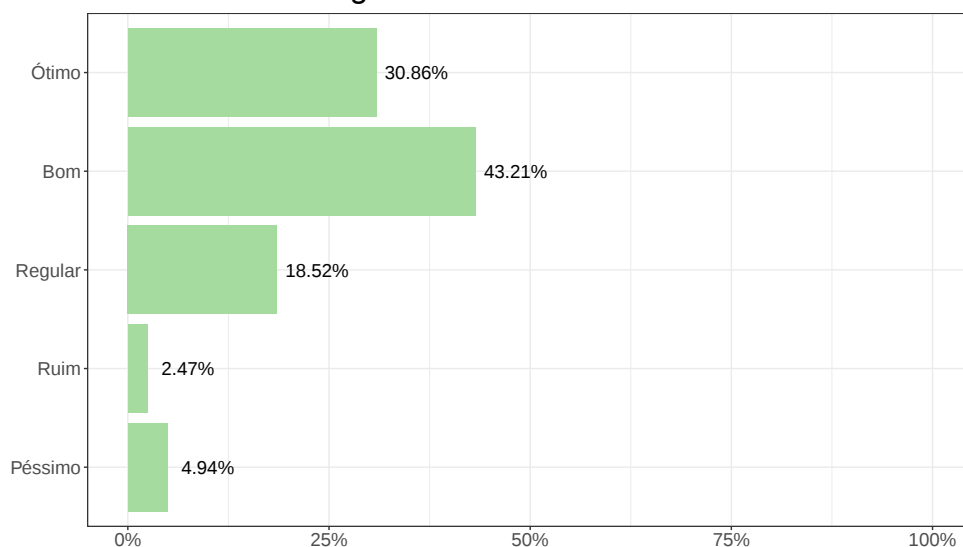


3.14.1 Quantidade

No tocante a quantidade de apoio administrativo, observa-se que a resposta modal ficou na alternativa 'Bom', contendo 43,21% dos tidos como satisfeitos, seguido de 'Ótimo' com 30,86% e 'Regular' atingindo 18,52%.

No que diz respeito as alternativas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', alcançaram percentuais iguais a 2,47% e 4,94%, respectivamente.

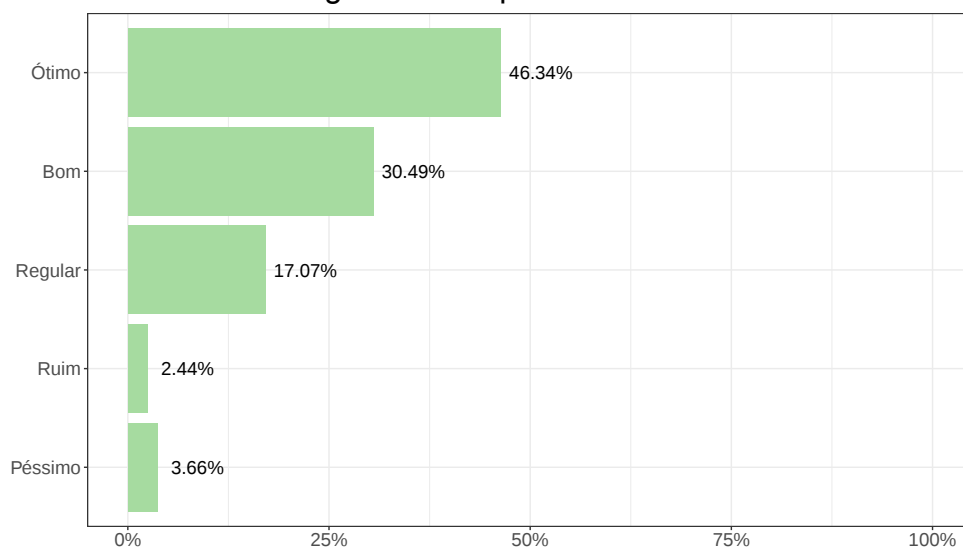
Figura 73: Quantidade



3.14.2 Disponibilidade

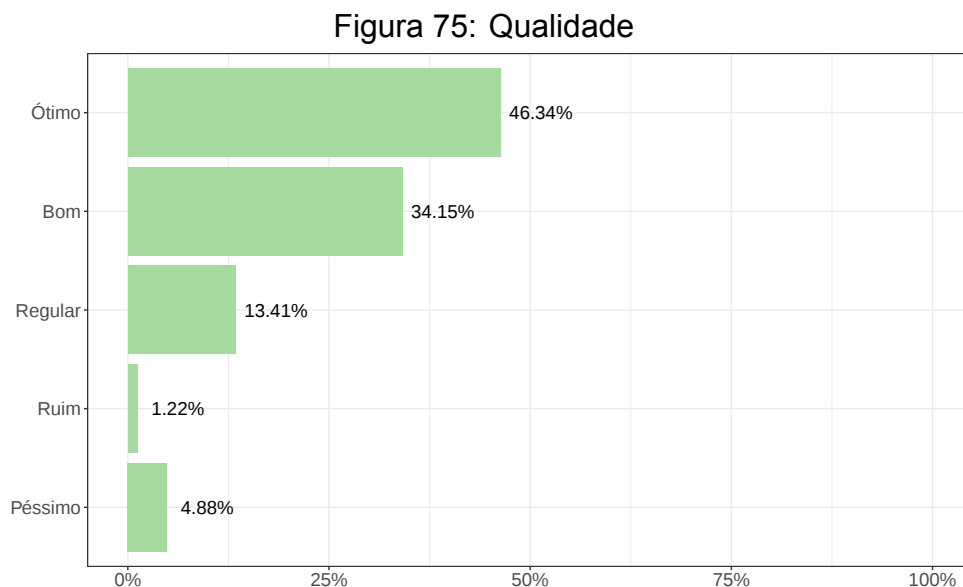
A "Disponibilidade" do apoio administrativo do Campus analisado, tem-se a soma dos percentuais nas alternativas mais positivas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', foi de 93,80%, distribuídos da seguinte forma: 46,34%, 30,49% e 17,07%, na devida ordem. Salienta-se que 'Ruim' e 'Péssimo' tiveram percentuais inferiores a 4%.

Figura 74: Disponibilidade

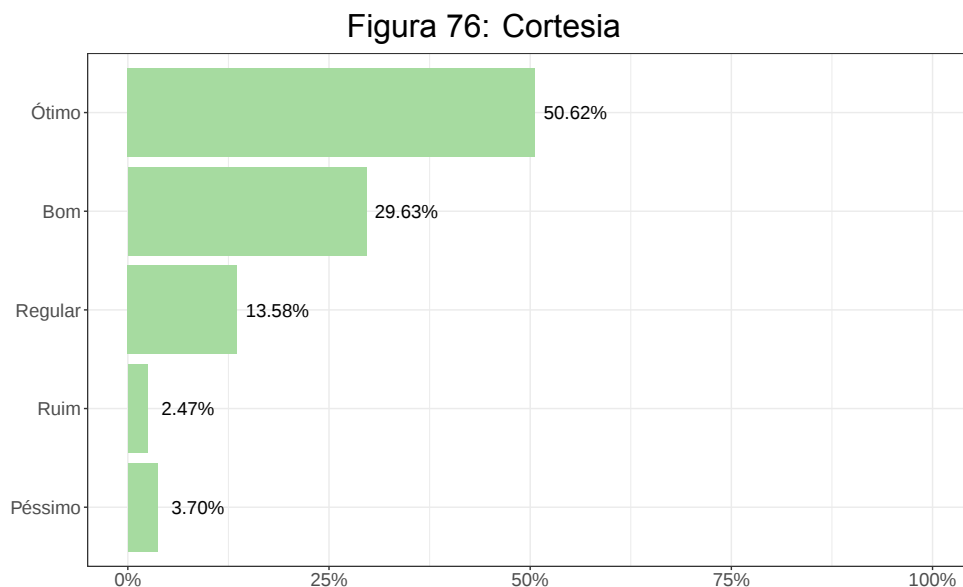


3.14.3 Qualidade

Dado o questionamento no que se refere a qualidade do serviço de apoio administrativo, nota-se os percentuais de 46,34% ('Ótimo'), 34,15% ('Bom') e 13,41% ('Regular').



3.14.4 Cortesia



Interpelados sobre a cortesia no apoio administrativo, os respondentes atribuíram 93,93% para as melhores alternativas. No que tange a 'Ruim' e 'Péssimo', obtém-se percentuais pouco expressivo, 2,47% e 3,70%, nesta ordem.

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

Seguem as 25 justificativas para os itens insatisfatórios, de acordo com as pessoas participantes desta pesquisa:

- "NÃO TEM PAPEL TOALHA NOS BANHEIROS A QUADA 1 ano (12 MESES)"
- "manutenção dos prédios provisórios, o da odontologia esta praticamente abandonado, ferrugem externa, nas escadas externas um dia vai acontecer um acidente"
- "Profissionais não gentis e dificuldade de passar informações básicas"
- "Falta de insumos como papel toalha, etc poucos veículos de transporte"
- "Os ônibus sem manutenção, cheios de poeira. Sensação de segurança é horrível, qualquer pessoa entra no campus, pessoas que vão todos os dias para o campus sem estudar, fazendo perguntas pessoais para estudantes. Qualquer pessoa consegue entrar no campus sem uma fiscalização ou sem ser identificado colocando em risco a segurança dos estudantes."
- "A empresa não fornece continuamente papel toalha e outros produtos de limpeza. No campus de Lagarto sempre falta desinfetante e papel toalha nos banheiros. Isso é um absurdo. Somente isso."
- "Abastecimento de consumíveis: falta papel toalha para secar a mão; serviço de pintura: os prédios já passaram da hora de pintar; apoio administrativo: poucos servidores"
- "FALTA COM FREQUÊNCIA PAPEL E SABÃO NOS BANHEIROS"
- "Falta muito manutenção elétrica, ar condicionados e mobiliários. Todas as salas tem tomadas que não funcionam ou quebradas. Além dos ar condicionados estarem sujos sem manutenção regular. Os banheiros estão com papel toalha em falta."
- "Em alguns pontos da ciclovia e das calçadas que circulam o Campus, o piso foi encoberto pela vegetação rasteira que junto ao acúmulo de cascalho dificultam o passeio. O mesmo é constatado em algumas canaletas

e calhas destinadas às águas pluviais, guias e meios-fios. Além do acúmulo de resíduos orgânicos, materiais antigos, danificados ou inutilizados por toda a área externa do Campus.”

- “Nos banheiros estão ausentes alguns utensílios de higiene pessoal, limpeza de teto ou exaustor. Quanto a limpeza das ruas e calçamentos. A UFS LAG está em movimento de obras e até o momento a limpeza tem sido adequada aparentemente.”
- “A pior questão é a segurança que não existe. Com inúmeras alunas sofrendo perseguição e não podendo/tendo a quem recorrer já que os seguranças alegaram que apenas fazem a segurança “predial/departamental” não dos alunos.”
- “O campus necessita de mais segurança e principalmente reparos hidráulico, elétrico e patrimonial.”
- “O abastecimento de consumíveis (papel toalha) não são adequados nos banheiros e nem na Clínica-Escola de Fonoaudiologia. No entanto, acredita-se que esta situação se dá em razão da falta de recebimento de insumos pelo Campus.”
- “Manutenção Predial - O campus Lagarto parece que foi abandonado, os prédios da vivência, departamental e BiLag estão precisando de manutenção urgentemente, nota-se que não há manutenção nesses prédios, e que estão largados na erosão do tempo. Vigilância - Mal se vê vigilantes pelo campus, quando escurece que a situação piora, pois além da quantidade ínfima, ainda temos que andar no completo breu, já que a universidade só dispõe de postes de iluminação de efeito, quando cai a noite não se vê mais nada. Transporte - Além de serem ônibus velhos, são sem manutenção e sem segurança. Outro dia, quando utilizamos o transporte para ir a uma comunidade próxima, o cinto de segurança emperrou e não soltava mais. Outrora, o veículo nem dispunha de encosto de cabeça, que é um item de segurança que previne, em caso de colisão, que haja o efeito chicote no pescoço. Fora as incontáveis vezes que o ônibus quebrava e não podíamos fazer as visitas ou retornar para casa, sendo forçados a aguardar outro veículo ou procurar outra solução para retornar.”
- “A segurança do campus de Lagarto é muito precária, com um quantitativo insuficiente de pessoal para atender à demanda. Além disso, diversas

áreas dentro do campus apresentam iluminação inadequada, agravando a sensação de insegurança entre os frequentadores. Outro ponto importante são os banheiros, que frequentemente apresentam odor desagradável, falta de papel toalha ou outra alternativa para secar as mãos e, em alguns momentos, ausência de sabonete.”

- “Por vezes, não há papel toalha em todos os banheiros, e falta sabão para lavar as mãos. Quanto aos serviços de manutenção hidráulica. Não é incomum vazamentos nos banheiros, principalmente em mictório. O prédio da biblioteca precisa de manutenções e uma pintura. Com relação ao transporte, está uma dificuldade depois que uma Van quebrou, outra situação muito séria é sobre os estofados das poltronas, que estão desgastados e até rasgados em alguns carros, com espuma a mostra. Recomendo que seja realizada limpeza nos veículos com uma maior frequência.”
- “Necessidade de atuação dos TILSP, nunca estão disponíveis, sempre necessidade solicitar a DAIN”
- “Limpeza/lavagem dos tapetes de plástico/EVA precisam melhorar”
- “Em relação a segurança do campus de Lagarto, eu não me sinto seguro e tenho medo de assaltos dentro do campus, principalmente no final da tarde e início da noite por não haver patrulha ou algo do tipo nas dependências internas do campus. A segurança, embora patrimonial, fica apenas em pontos fixos, não havendo assim seguranças volantes e que isso prejudica na segurança como um todo.”
- “Sem comentário. No geral tudo é bom, alguns pontos de ressalva, mas que não são relevantes diante do panorama geral.”
- “A coleta do lixo no banheiro da vivência, devido a alta demanda, necessita de uma atenção maior.”
- “Sobre a segurança, alunos não são protegidos e sim o “patrimônio””
- “No local laboral não há calhas ou marquises para proteção contra sol e chuvas. As calhas foram corroídas com o tempo e foram retiradas. Não houve reposição destas. O estacionamento e espaços de interligação entre os prédios não há cobertura para os pedestres.”
- “Restaurante universitário é péssimo, com pequeno espaço e coisas estranhas nos alimentos e sucos”

A insatisfação mais contundente foi sobre a carência por insumos de higiene nas instalações sanitárias. Em seguida, a insatisfação quanto à segurança foi o segundo comentário mais frequente. Pelas percepções, a falta de iluminação no Campus, somando ao baixo quantitativo de vigilantes e o sentimento de que estes profissionais atual pela guarda do patrimônio (e não da Comunidade Acadêmica) geraram essa insatisfação. Finalmente, também houve queixas quanto à manutenção dos veículos destinados às práticas didáticas, tidos como sujos e carecendo de reparos.

5 Comentários e críticas

Neste espaço 27 pessoas manifestaram opiniões, conforme segue:

- "trabalhar na manutenção dos predios assim como do ar condicionado, sempre estao com problemas (predio da odontologia)"
- "É interessante que as pessoas que entrem na universidade sejam identificadas para melhor segurança dos estudantes"
- "É necessário que os setores de planejamento tenha noção real das realidades de cada campus e assim atender conforme respectivas necessidades."
- "Falta de papel toalha, itens de consum para os laboratórios são evidentes."
- "Deveriam dar uma atenção maior ao serviços de internet do Campus, pois ele é péssimo"
- "Bilag sem ar condicionado há semanas, com salas de estudos totalmente abafadas, sendo impossível estudar nelas. Janelas das salas de estudo menores da bilag não abrem. Cadeiras do laboratório morfofuncional quase quebrando, muitas estão deterioradas. Gostaria de sugerir que fizessem uma segunda entrada da parte de trás da ufs pois iria facilitar o trânsito dos alunos para a ubi Davi. Resun péssimo, com ocorrências recorrentes de corpos estranhos na comida, pratos fedidos, assentos quebrados e estrutura que não comporta a quantidade de alunos do campus."
- "Aqui no campus de Lagarto os servidores efetivos e os terceirizados são, em sua grande maioria, muito simpáticos e todos estão sempre prontos para ajudar."
- "AUSÊNCIA DE CÂMERA DE MONITORAMENTO PARA SEGURANÇA DA COMUNIDADE ACADÊMICA."
- "Parabéns para a equipe de limpeza!"
- "Sugiro que seja verificada a situação da limpeza e conservação nas áreas ajardinadas e externas do Campus, em especial as calçadas e a ciclovia. Ao tempo, gostaria de elogiar a limpeza das áreas internas."
- "No que diz respeito a vigilância, acredito que poderia aumentar o quantitativo para expandir para os fundos da UFS, que permite a entrada de não

estudantes, motos e até cavalos. A construção de uma guarita nos fundos garantiria a proteção dos alunos da UFS neste sentido.”

- “Melhorias na pintura e paisagismo do campus de Lagarto”
- “As funcionárias da equipe de limpeza do Campus Lagarto são excelentes, extremamente educadas, corteses e discretas. O colaborador [nome oculto], integrante do apoio administrativo, é reconhecido por sua atenção no desempenho de suas funções. Contudo, foi observado que, por vezes, ele participa de interações com grupos de alunos em contextos que podem não ser apropriados para o ambiente institucional. Em algumas ocasiões, foram relatados comentários que poderiam ser interpretados como inadequados, contribuindo para a circulação de informações imprecisas sobre docentes e, potencialmente, reforçando comportamentos inadequados por parte dos estudantes. Essa situação pode impactar negativamente tanto o desempenho acadêmico dos discentes quanto o relacionamento saudável entre alunos e professores.”
- “A área verde do campus Lagarto precisa de mais atenção. Diminuir o tamanho dos matos principalmente, molhar pra amenizar a poeira”
- “Manutenção Predial - Incluir a manutenção dos prédios de forma ciclica, para que haja sempre um inspeção das estruturas, afim de assegurar a segurança de todos que ali estarão. Vigilância - Além de colocar iluminação externa no campus, colocar mais vigilantes e também incluir a patrulha do campus, pois os vigilantes ficam parados nas portas dos prédios. Transporte - Analisar a frota que a universidade dispõe e analisar com criticidade se esses veículos estão próprios para rodar transportando vidas, além disso, incluir uma gestão de frota, para que possa ser verificada de forma habitual a manutenção e segurança dos veículos.”
- “Todos os funcionários do campus de Lagarto, sejam terceirizados ou efetivos, demonstram educação e empenho, dedicando-se ao máximo para garantir a limpeza, a segurança e um atendimento de qualidade ao público.”
- “Grande maioria dos funcionários, principalmente os da limpeza e segurança, são exemplares e educadíssimos. Os espelhos e banheiros estão sempre limpos. E a parte externa sempre com a grama aparada. Com relação aos estacionamentos e ruas seria interessante uma correção dos desníveis. Além disso passarela coberta entre os prédios para proteger da chuva e do sol.”

- "Necessidade de atuação, fiscalização e gerenciamento dos serviços sinalizados"
- "Sugiro mais contratação de mais jardineiros e serviços de jardinagens e paisagismo para o campus Lagarto."
- "Gostaria de elogiar a funcionária Terezinha da limpeza que sempre com sua dedicação e proatividade faz o seu serviço. E gostaria de sugerir que [nome ocultado] das chaves da Vivência pudesse ser mais simpático."
- "Melhorar a segurança do campus de Lagarto."
- "No geral tudo é bom, alguns pontos de ressalva, mas que não são relevantes diante do panorama geral."
- "O pessoal da limpeza além de fazer um excelente trabalho, são muito educados!!!! Nada a reclamar, só elogiar."
- "sobre a segurança do campus, entra e sai muitas pessoas que não são estudantes, isso coloca em risco os estudantes, já que qualquer pessoa mal intencionada pode causar danos."
- "Os pro reitores e superintendente deveriam ir a cada campus conversar com os responsáveis dos setores operacionais para terem uma visão real e assim tomarem melhores providências em termos de dimensionamento de equipes, logística, materiais etc..."
- "A instalação de coberturas no estacionamento e nos espaços transitáveis pelos alunos e servidores seria de grande valia para o campus."
- "As vezes ocorre falta de papel e sabonete nos banheiros"

6 Considerações finais

O Campus de Lagarto surgiu para suprir a carência por profissionais da área da Saúde no interior sergipano, e o primeiro ingresso ocorreu no ano letivo de 2011 com a oferta de oito cursos de graduação presenciais: Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Odontologia e Terapia Ocupacional. Atualmente, o Campus de Lagarto conta com mais de 1.700 discentes¹ e 180 docentes efetivos distribuídos entre nove Departamentos.

Em relação aos resultados, a Comunidade Acadêmica se mostrou muito satisfeita com diversos quesitos avaliados: salas de aula, laboratórios, sala de professores, salas administrativas, biblioteca e corredores apresentaram índices de satisfação superiores a 85% em todos os critérios.

Em contrapartida, as instalações sanitárias apresentaram avaliações pessimistas em relação à disponibilidade de materiais de higiene (papel toalha, sabonete e papel higiênico), sendo objeto de maior crítica nos espaços destinados a comentários adicionais. Concernente à manutenção de pátios, jardins, transporte e apoio administrativo, todos os critérios apresentaram satisfação superior a 70%. Contudo, houve uma percepção de que pátios e jardins carecem de um pouco mais de atenção (necessidade de aparar a grama) e o quantitativo de funcionários administrativos é escasso em relação à demanda. Sobre o transporte disponibilizado para práticas didáticas, houve alguns comentários alegando que, em algumas situações, os veículos apresentaram problemas durante o percurso, expondo a necessidade de manutenção destes automóveis.

Finalmente, dois apontamentos carecem de atenção especial: vigilância e manutenção predial. A baixa satisfação quanto à vigilância foi oriunda do sentimento de insegurança por parte das pessoas respondentes, tal que muitas entendem que o quantitativo é insuficiente para cobrir toda a área do Campus de Lagarto, além da percepção de que o objeto de guarda deve ser o patrimônio institucional. Em relação à manutenção predial, houve uma grande insatisfação quanto à pintura das instalações físicas e um relato sobre a necessidade de reparos emergenciais no Departamento de Odontologia, que poderia colocar em risco a integridade física dos usuários.

Por outro lado, também houve muitos comentários favoráveis em relação à equipe de limpeza do Campus, com o entendimento de que os serviços são prestados com cordialidade e dedicação.

¹de acordo com o UFS em Números 2025 - versão reduzida, disponível em <<https://indicadores.ufs.br/pagina/20165-ufs-em-numeros>>, acesso em 25 de fev. de 2025