



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	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 Itabaiana	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	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 (lustre 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	65
6	Considerações finais	70

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, técnico-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 do Campus de Itabaiana em relação aos serviços prestados à Comunidade Acadêmica do próprio Campus, tal que as 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 no Campus de Itabaiana da Universidade Federal de Sergipe.

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.

Em relação ao Campus de Itabaiana, os quantitativos foram 81 questionários respondidos sendo que destes, 37 foram de estudantes, 22 docentes, 11 técnico-administrativos e 11 colaboradores terceirizados.

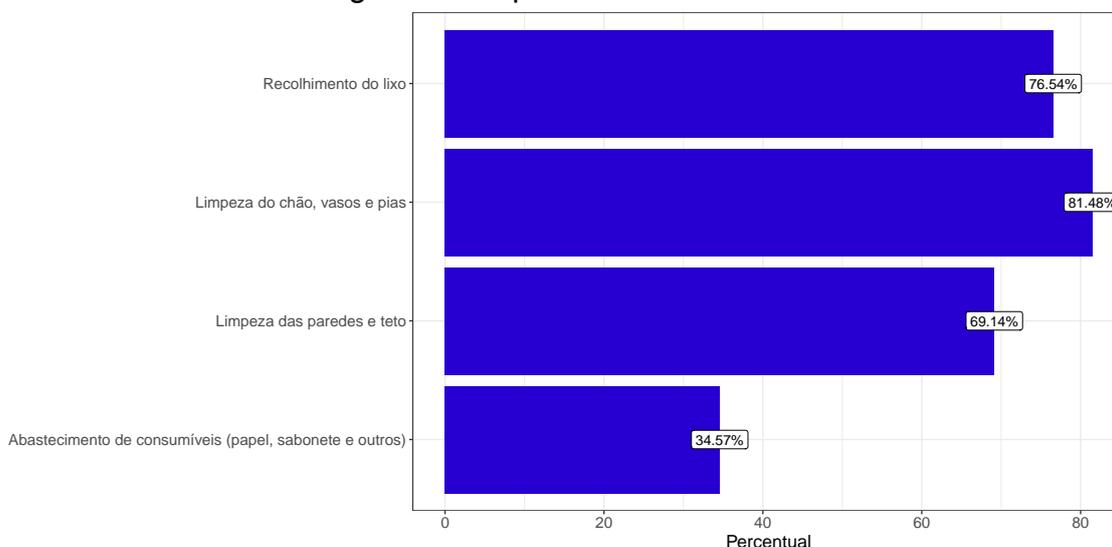
O questionário foi estruturado com perguntas referente a limpeza de todos os ambientes de uma forma geral, manutenção predial, vigilância, transporte, intérprete de libras e apoio administrativo, contendo cinco opções de única escolha, assim escalonadas: 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo'.

3 Campus de Itabaiana

3.1 Limpeza de Banheiros

Em relação à limpeza dos banheiros, as alternativas referentes ao recolhimento do lixo e limpeza geral adquiriram percentuais de satisfação entre 69% e 82%. Já para o abastecimento de consumíveis obteve o percentual de 34,57%, mostrando um nível de baixo de satisfação.

Figura 1: Limpeza de Banheiros

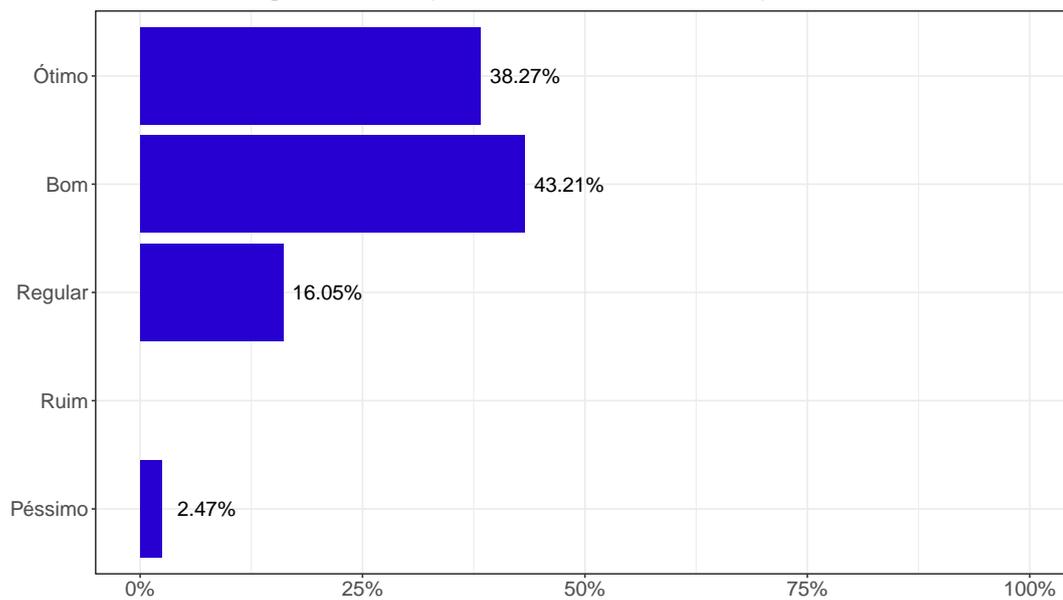


Fonte: COFISCON, 2024

3.1.1 Limpeza do chão, vasos e pias

Para a categoria de limpeza do chão, vasos e pias, observa-se que 'Ótimo' e 'Bom' obtiveram percentuais significativos iguais a 38,27% e 43,21%, respectivamente. É importante mencionar que 'Regular' totalizou 16,05% dos respondentes e 'Péssimo' com percentual atingindo a 2,47%. Não houve respondentes para a categoria de 'Ruim'.

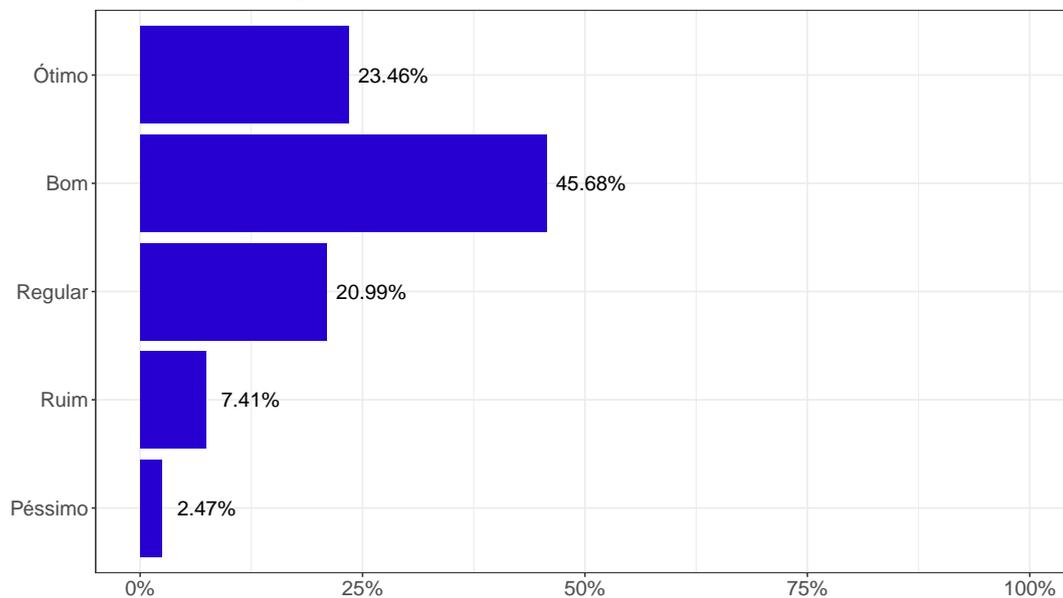
Figura 2: Limpeza do chão, vasos e pias



Fonte: COFISCON, 2024

3.1.2 Limpeza das paredes e teto

Figura 3: Limpeza das paredes e teto

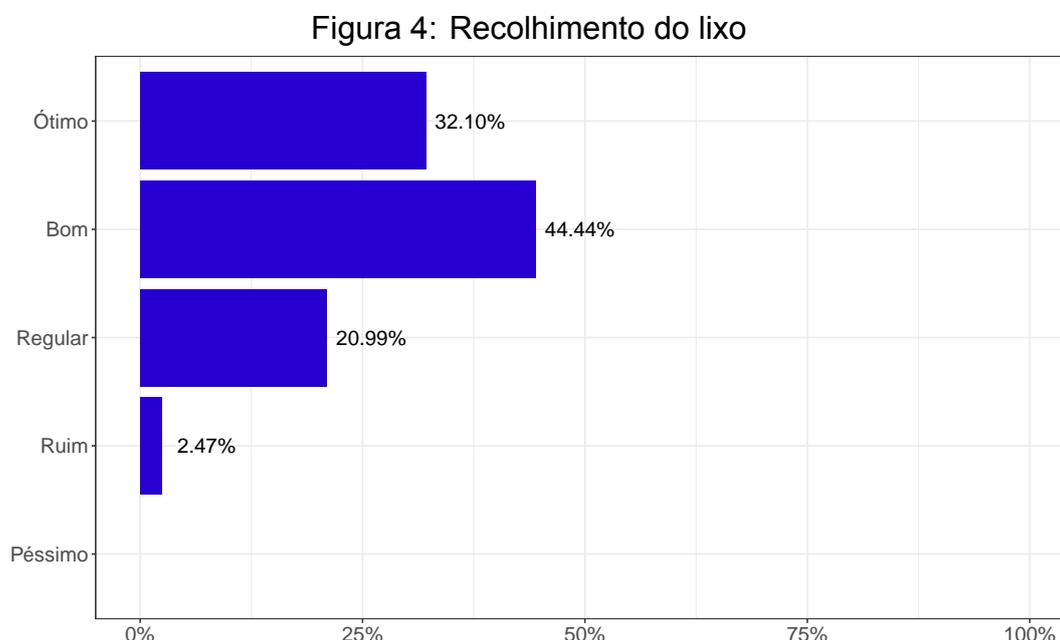


Fonte: COFISCON, 2024

No que tange a limpeza das paredes e tetos, figura 3, constata-se que 'Ótimo' obteve 23,46%, seguido de 'Bom' com 45,68%. Quanto as alternativas 'Regular' e 'Ruim', nota-se os seguintes percentuais: 20,99% e 7,41%, nessa ordem. E ainda, 'Péssimo' com 23,47%.

3.1.3 Recolhimento do lixo

A figura 4 apresenta 'Bom' como resposta de maior percentual, atingindo 44,44%. Além disso, a categoria 'Bom' obteve um percentual significativo de 32,10%. O somatório dos percentuais de 20,99% para 'Regular' e 2,47% para 'Ruim'.

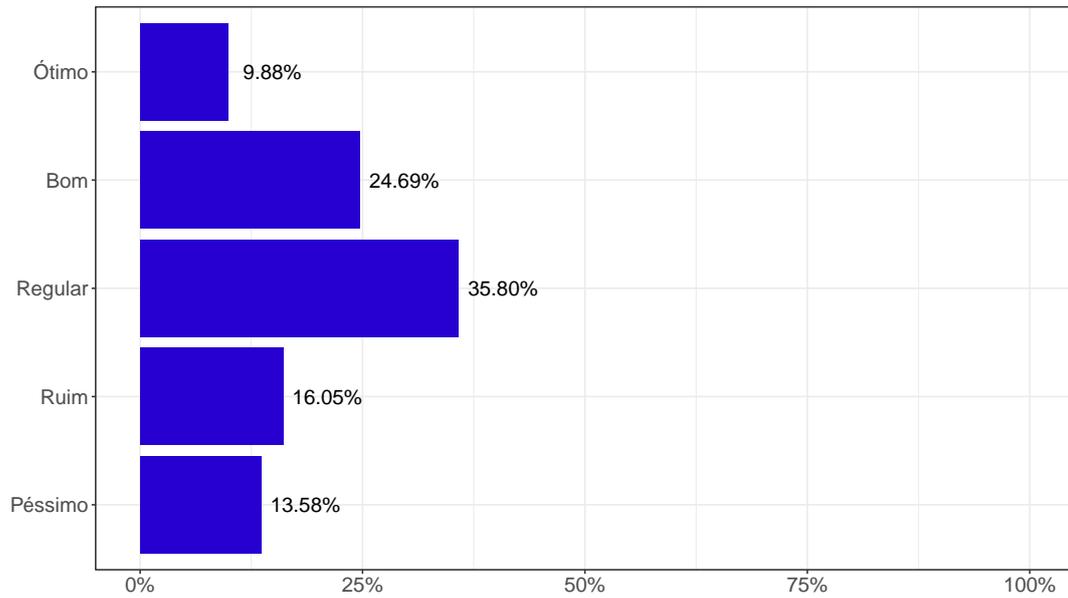


Fonte: COFISCON, 2024

3.1.4 Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)

No que se refere ao abastecimento de papel, sabonete e outros, nota-se 'Regular' é a resposta que adquiriu o maior percentual com 35,80%. Os percentuais para as melhores alternativas foram relativamente baixos, contendo 24,69% para 'Bom' e 9,88% para 'Ótimo'. Já para 'Ruim' e 'Péssimo', observa-se percentuais significativos de 16,05% e 13,58%, respectivamente.

Figura 5: Recolhimento do lixo

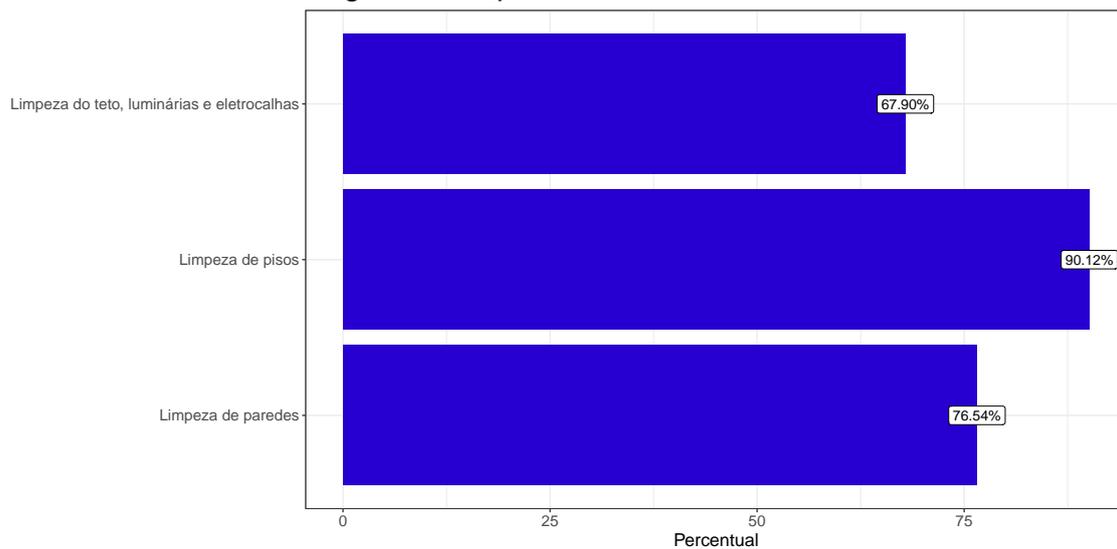


Fonte: COFISCON, 2024

3.2 Limpeza dos corredores

O questionário incluiu cinco categorias qualitativas com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes.

Figura 6: limpeza dos corredores

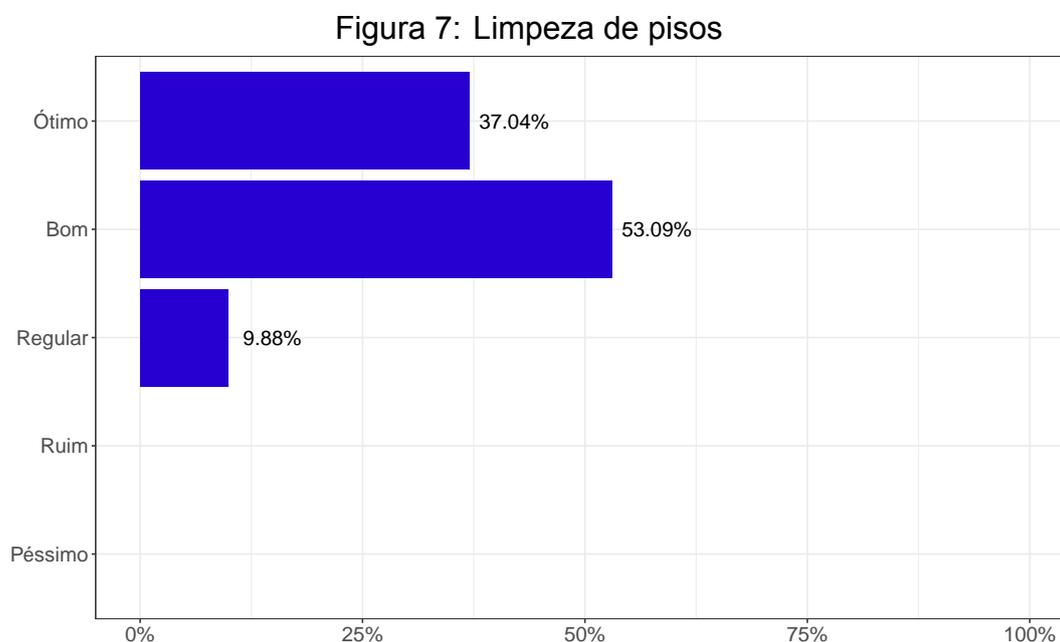


Fonte: COFISCON, 2024

Constata-se que para a limpeza dos corredores os percentuais das alternativas variam entre 67% a 90%. Sendo 'Limpeza de pisos' aquela possui o maior percentual (90,12%) e 'Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas' o menor (67,90%).

3.2.1 Limpeza de pisos

No que concerne a limpeza de pisos, temos que 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular' adquiriram os seguintes percentuais: 37,04%, 53,09% e 9,88%, na devida ordem. É importante mencionar que 'Bom' é a categoria que detém o melhor percentual entre as outras.

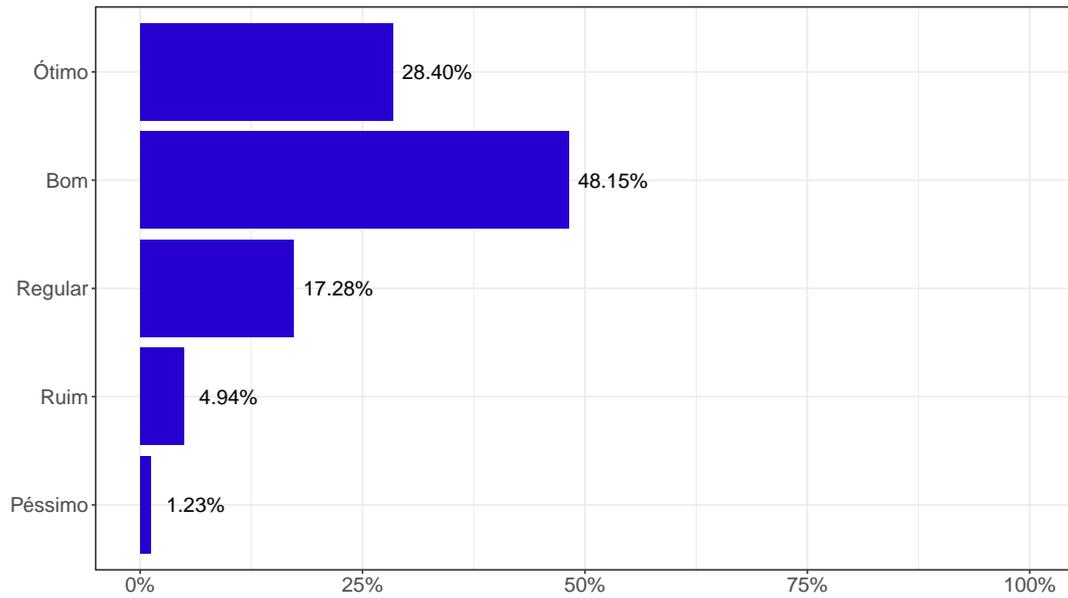


Fonte: COFISCON, 2024

3.2.2 Limpeza de paredes

Denota-se que mais uma vez a categoria 'Bom' é detentora do maior percentual contabilizando 48,15%, seguido de 'Ótimo' com 28,40%. No que se refere a 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo', os percentuais adquiridos foram 17,28%, 4,94% e 1,23%, respectivamente.

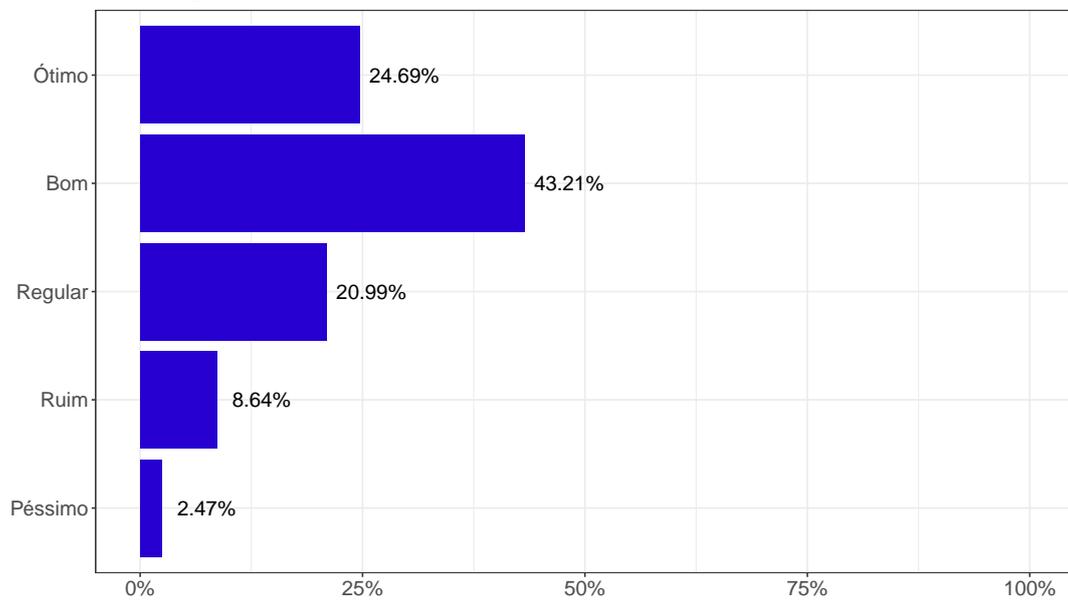
Figura 8: Limpeza de paredes



Fonte: COFISCON, 2024

3.2.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Figura 9: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



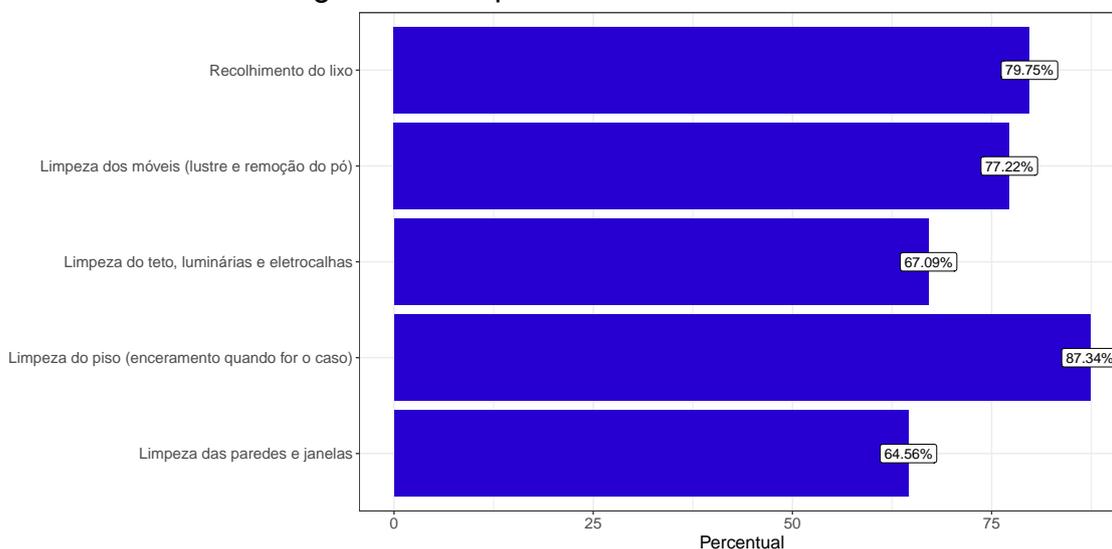
Fonte: COFISCON, 2024

No que concerne a figura 9, nota-se que os respondentes atribuíram 24,69% a 'Ótimo', 43,21% a 'Bom' e 20,99% a 'Regular'. É importante salientar que a resposta modal foi para 'Bom'. No tocante às demais alternativas, 'Ruim' e 'Regular' adquiririam os respectivos percentuais 8,64% e 2,47%.

3.3 Limpeza de Salas de Aula

Percebe-se que para todas as alternativas os percentuais de satisfação variaram entre 64% e 88%, sendo 'Limpeza do piso' aquela que possuiu o maior percentual (87,34%) e 'Limpeza das paredes e janelas' o menor (64,56%).

Figura 10: Limpeza de Salas de Aula

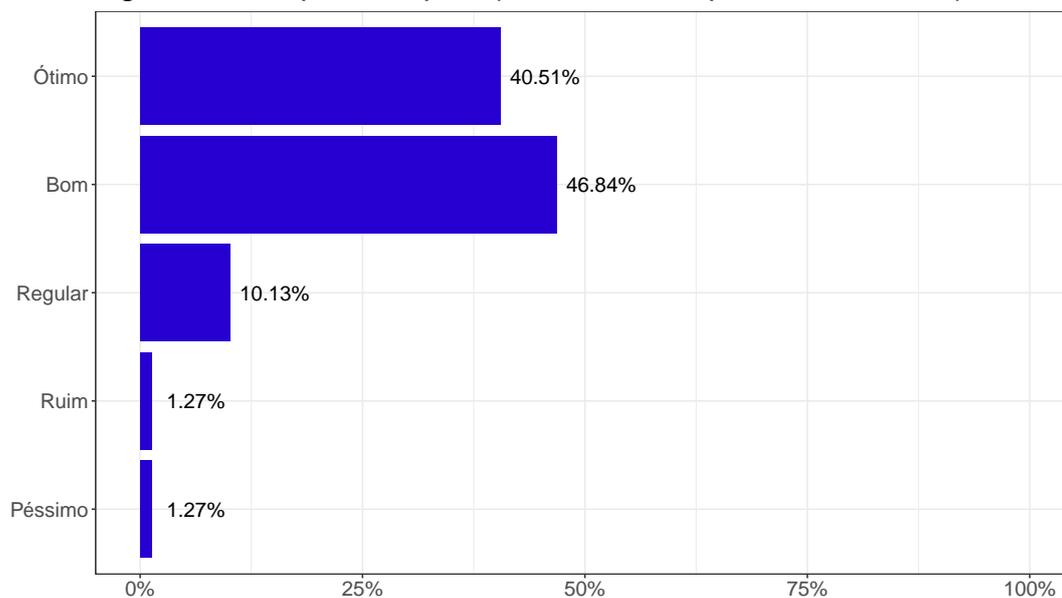


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

O questionário inclui três categorias qualitativas com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes. Nota-se que 'Ótimo' obteve o maior percentual com 59,18%, seguido de 'Bom' com 30,61% e 'Regular' com 10,20%.

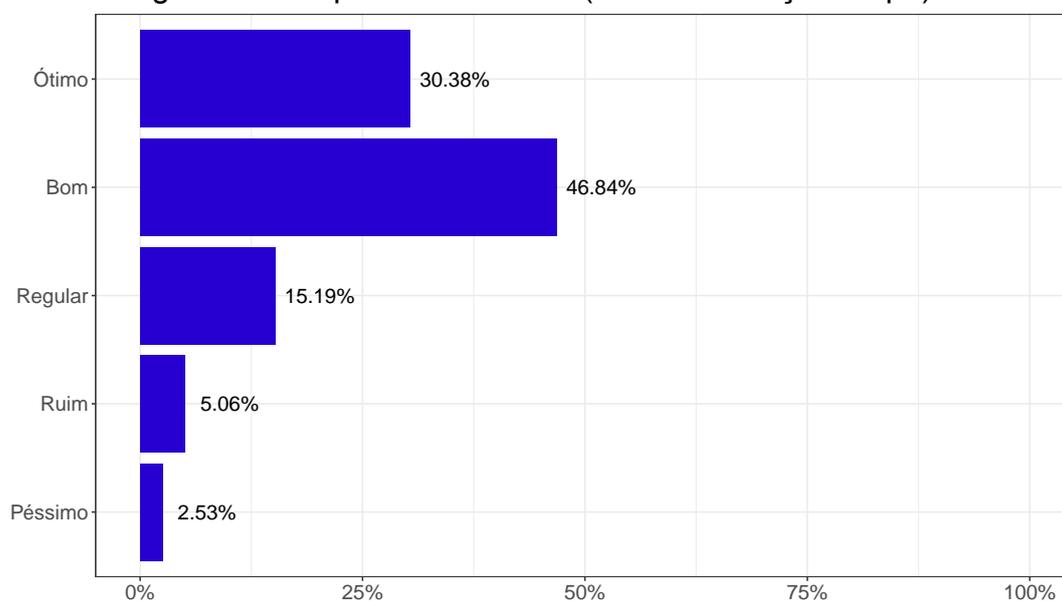
Figura 11: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)



Fonte: COFISCON, 2024

3.3.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

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

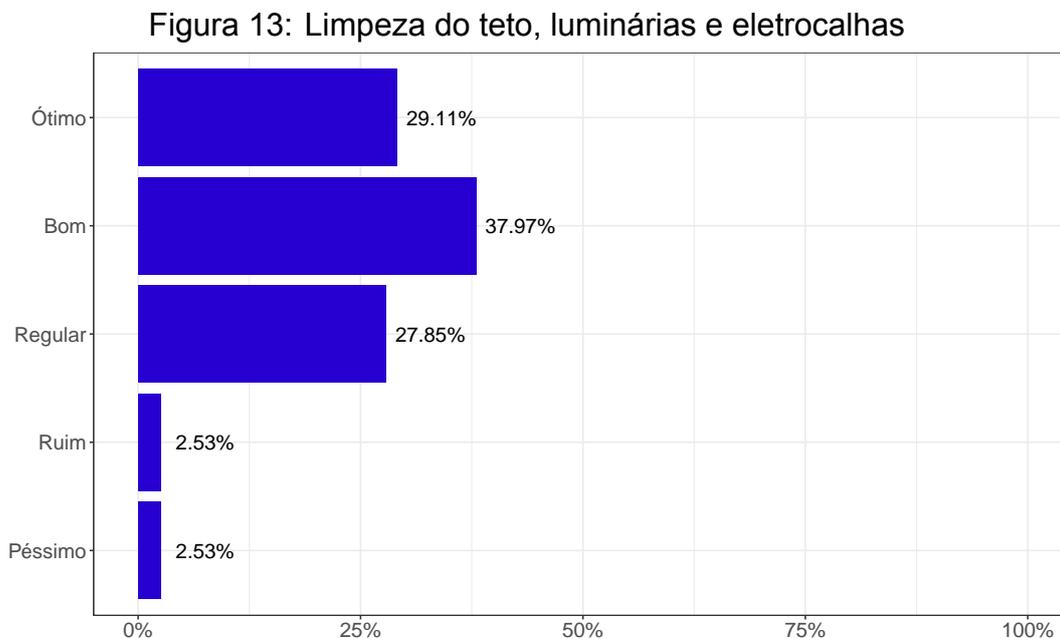


Fonte: COFISCON, 2024

A maioria (77,22%) dos respondentes classificou a limpeza dos móveis como ótima ou boa, indicando um alto nível de satisfação. Para 'regular', o percentual adquirido foi de 15,19%. Ao passo que a soma dos percentuais para as alternativas "ruim" e "péssimo", foram assinaladas por 7,59%.

3.3.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Na Figura 13, observa-se as respostas referente a Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas, a qual nos mostra o total de 'Ótimo' e 'Bom' foi de 67,08% considerando assim um bom nível de satisfação. Para 27,85% dos respondentes a limpeza foi classificada como regular indicando que há um espaço considerável para melhorias. A alternativa "péssimo" e "ruim" foi assinalada por 2,53% dos respondentes.

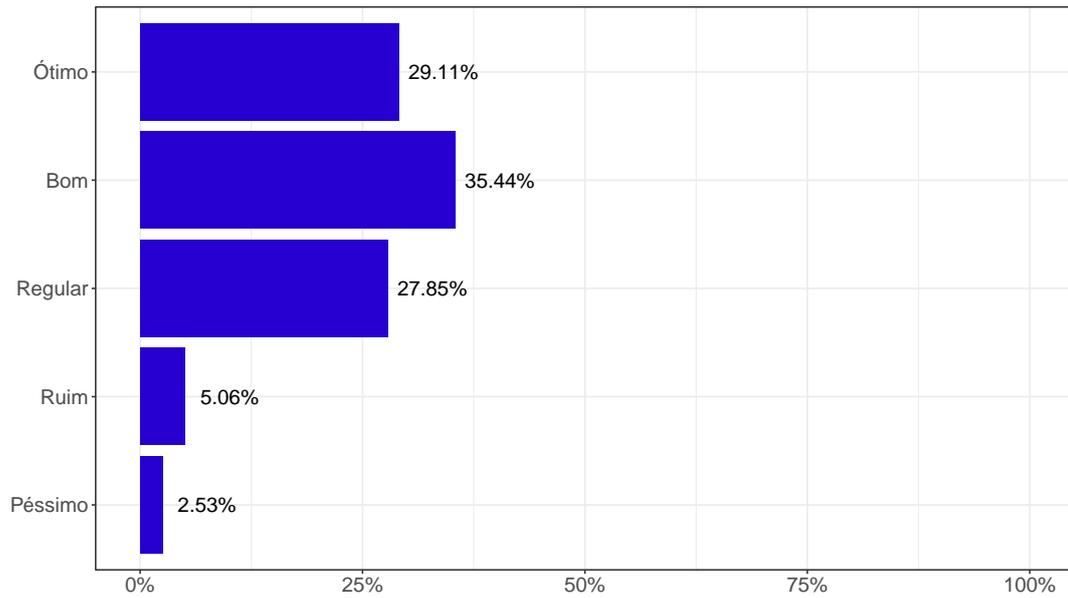


Fonte: COFISCON, 2024

3.3.4 Limpeza das paredes e janelas

Dado o questionamento referente a limpeza das paredes e janelas, Figura 14, os respondentes atribuíram 29,11% a 'Ótimo', 35,44% a 'Bom' e 27,85% a 'Regular'. Se tratando de 'Ruim' e 'Regular' o somatório de ambos os percentuais foi igual a 7,59%.

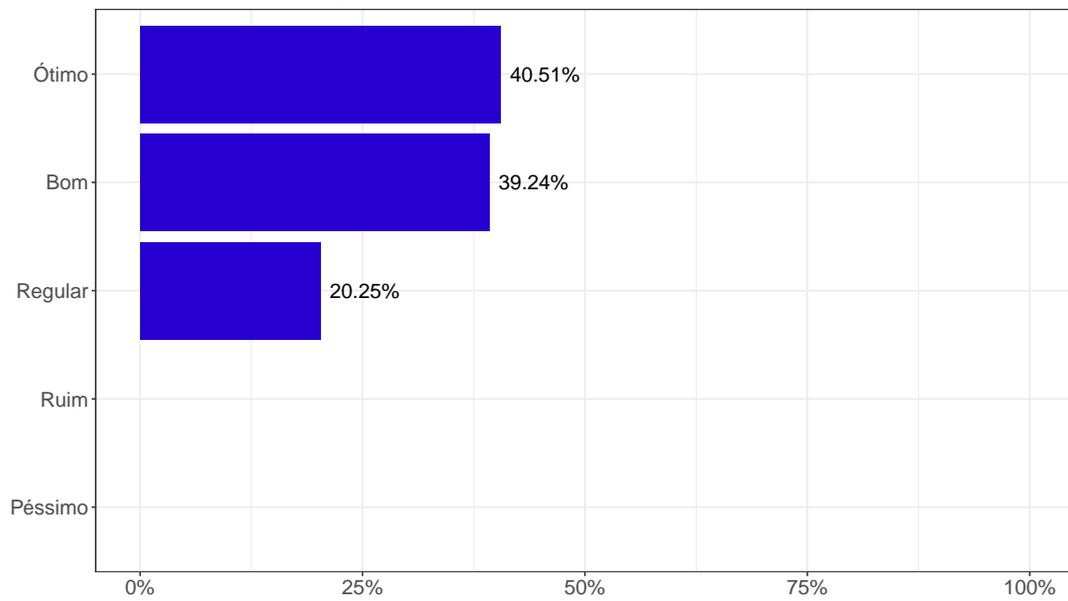
Figura 14: Limpeza das paredes e janelas



Fonte: COFISCON, 2024

3.3.5 Recolhimento do lixo

Figura 15: Recolhimento do lixo



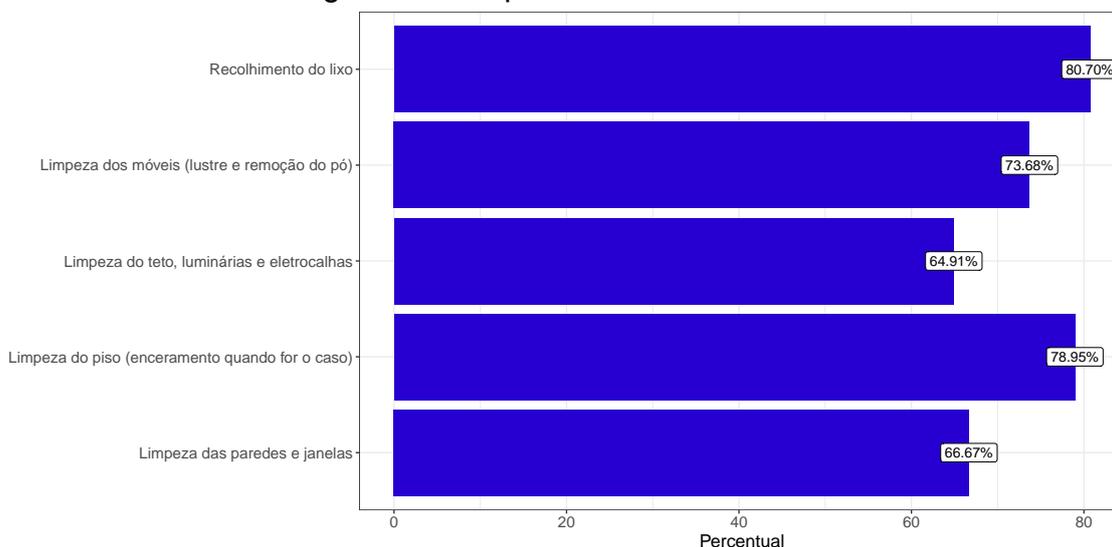
Fonte: COFISCON, 2024

Com relação ao recolhimento de lixo nas salas de aula, fica evidente uma elevada satisfação (79,75%), ao somar os percentuais das alternativas "ótimo" e "bom" e 20,25% dos respondentes assinalaram "regular".

3.4 Limpeza de Laboratórios

Na figura abaixo, observa-se que os percentuais das categorias variam entre 64% e 81%. Sendo 'Recolhimento do lixo' (80,70%), 'Limpeza do piso' (78,95%) e 'Limpeza do móveis' (73,68%) com os maiores percentuais, e, 'Limpeza das paredes e janelas' (66,67%) e 'Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas' (64,91%) contendo os menores percentuais. Assim, considerando o nível de satisfação elevado, dado que todas as categorias adquiriram percentual superior a 64%.

Figura 16: Limpeza de Laboratórios

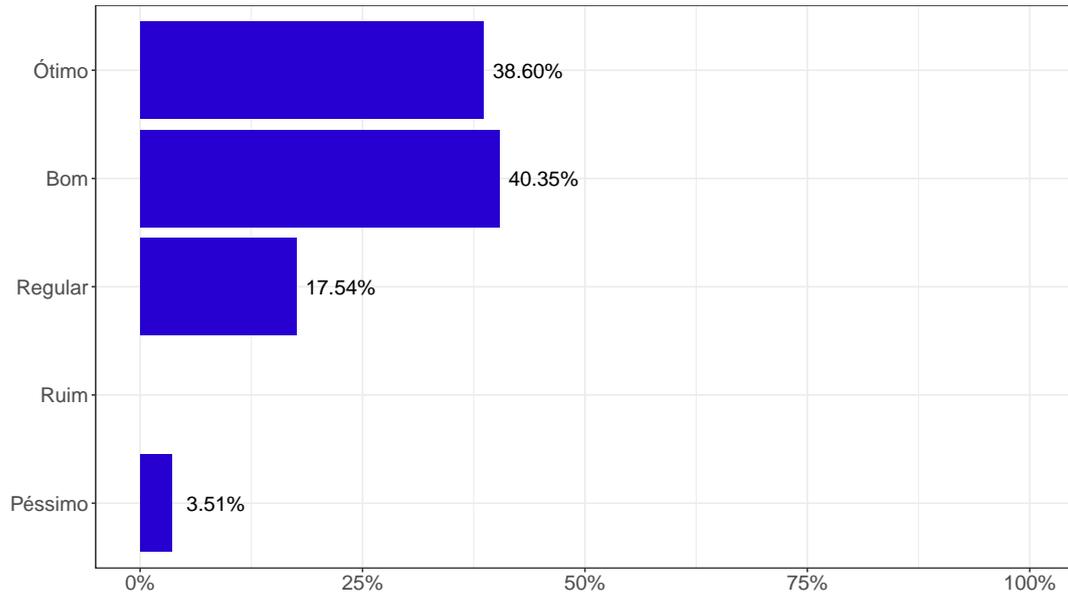


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Neste quesito (Figura 17), observa-se que a porcentagem fez 78,95% no somatório das respostas para as alternativas "ótimo" e "bom", em relação a "regular" nota-se 17,54% dos respondentes. Apenas 3,51% assinalou a alternativa "péssimo".

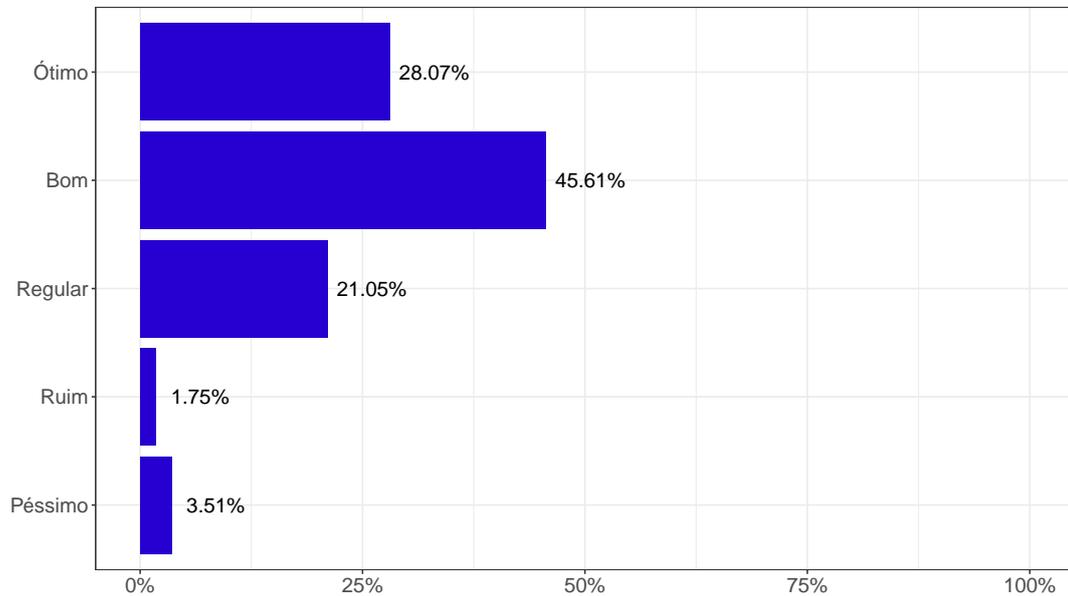
Figura 17: Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)



Fonte: COFISCON, 2024

3.4.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

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



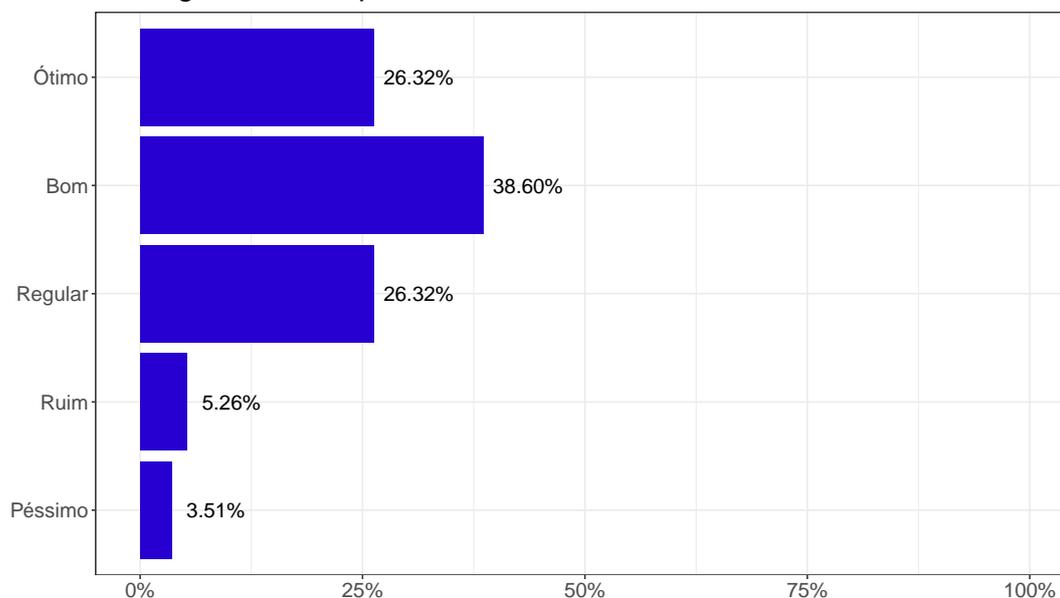
Fonte: COFISCON, 2024

No que se refere à limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó), Figura 18, percebe-se que foi alcançada uma boa satisfação, dado que o somatório das melhores alternativas atingiu 73,68%, tendo "bom" (45,61%) como a alternativa predominante. O somatório das duas respostas menos positivas perfaz 5,26% dos respondentes.

3.4.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Neste quesito, evidencia-se que a categoria 'Bom' é aquela que se sobressai entre as outras, com percentual igual a 38,60%, para os itens 'Bom' e 'Regular' obtiveram os mesmos percentuais equivalente a 26,32%. No tocante 'Ruim' e 'Péssimo', nota-se porcentagens de 5,26% e 3,51%, respectivamente.

Figura 19: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

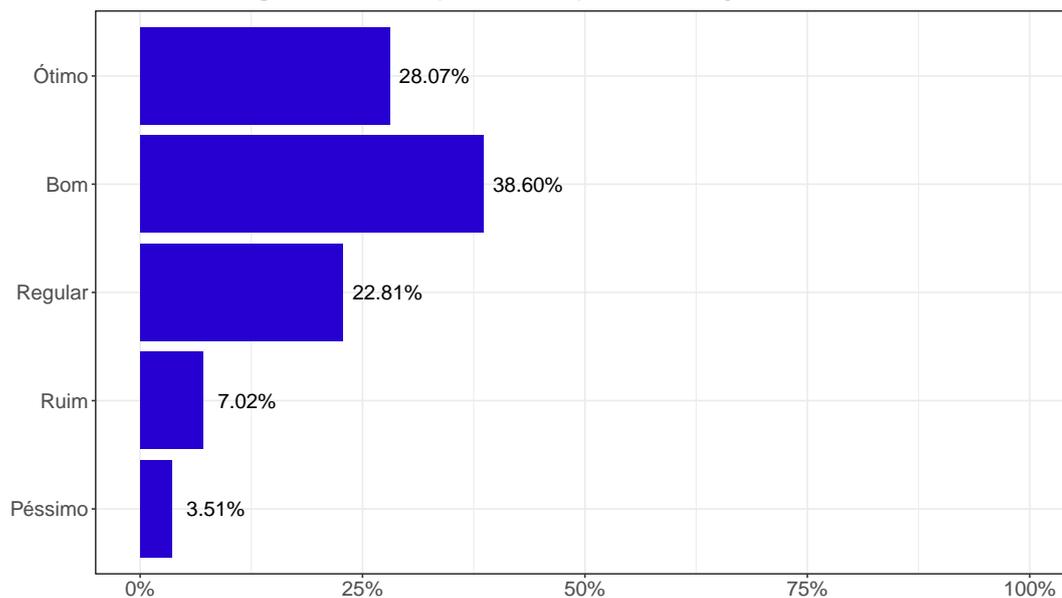


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.4 Limpeza das paredes e janelas

A satisfação com a limpeza das paredes e janelas pode ser considerada como boa, pois o somatório das duas melhores alternativas alcançou 66,67% dos respondentes, sendo 28,07% pertencente a 'Ótimo' e 38,60% a 'Bom'. Outrossim, os percentuais são 7,02% para 'Ruim' e 3,51% para 'Regular'.

Figura 20: Limpeza das paredes e janelas

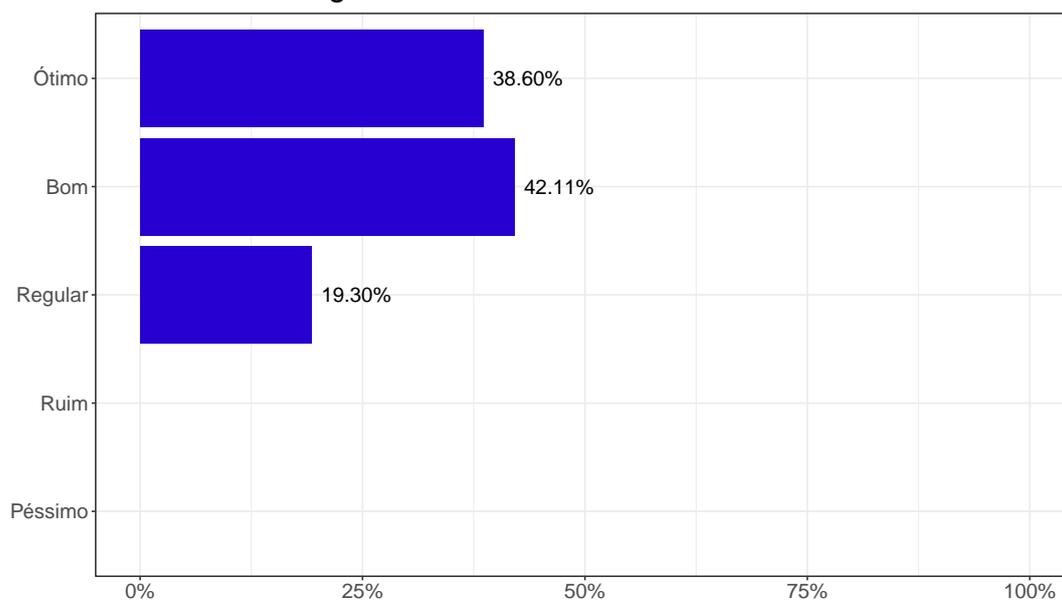


Fonte: COFISCON, 2024

3.4.5 Recolhimento do lixo

Para tal questionamento nota-se uma avaliação satisfatória, sendo 38,60% atribuído a 'Ótimo', 42,11% a 'bom' e 19,30% para regular.

Figura 21: Recolhimento do lixo

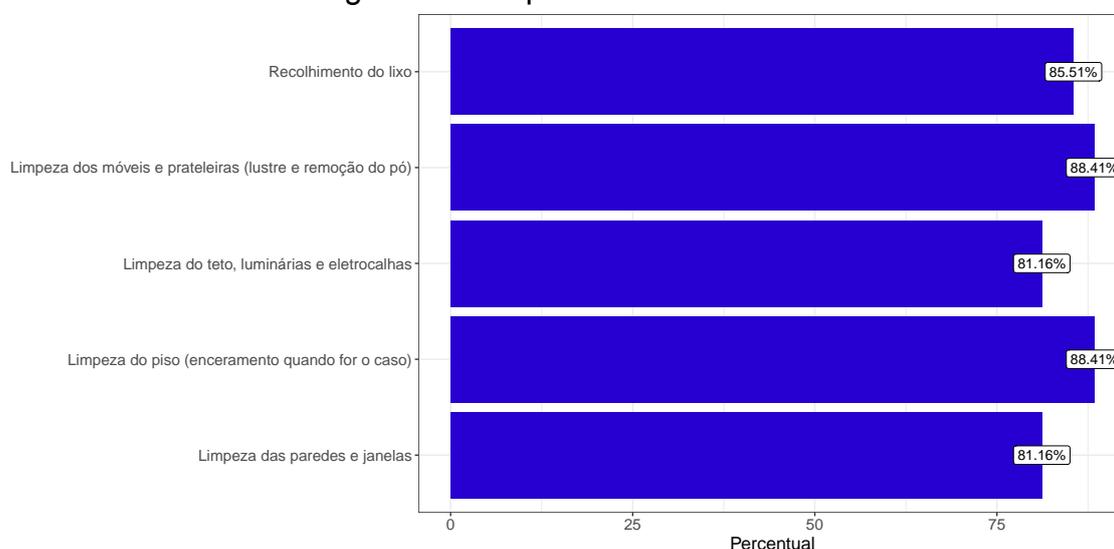


Fonte: COFISCON, 2024

3.5 Limpeza de Biblioteca

O questionário inclui cinco categorias qualitativas referente a limpeza de biblioteca, com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes. Na figura 22, observa-se as categorias "Recolhimento do lixo", "Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)", "Limpeza do teto", "luminárias e eletrocalhas", "Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)" e "Limpeza das paredes e janelas", ou seja, todas as alternativas adquiriram percentuais superiores a 81%, o que é configurado como nível de satisfação elevado.

Figura 22: Limpeza de Biblioteca

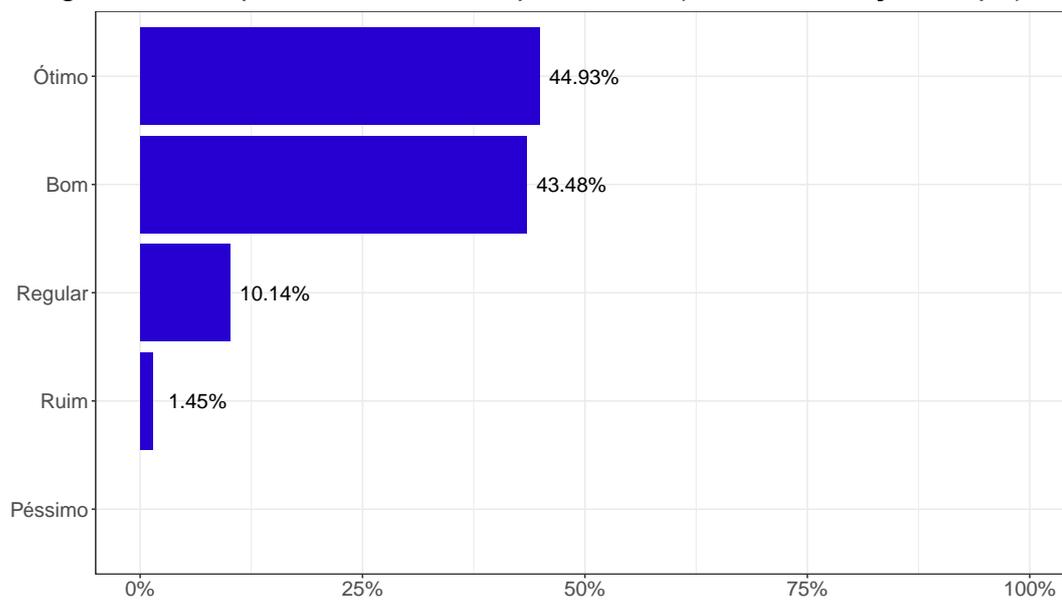


Fonte: COFISCON, 2024

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

Neste quesito, quanto a "Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)", a soma das alternativas mais satisfatórias alcançou 88,41%, a resposta modal foi "ótimo"(44,93%). Apenas 10,14% dos respondentes assinalaram a alternativa "regular" como resposta.

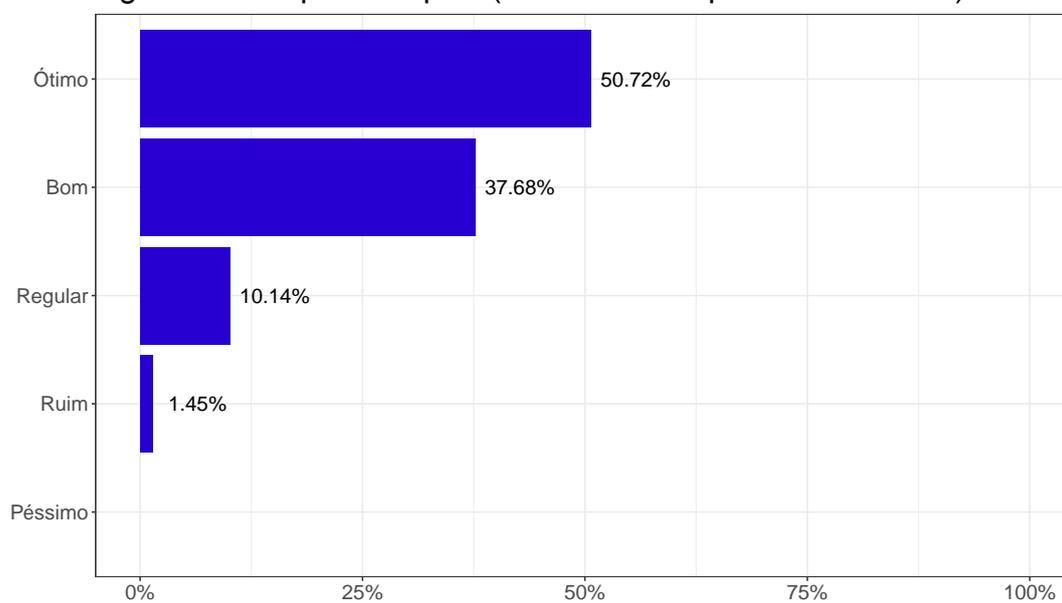
Figura 23: Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó)



Fonte: COFISCON, 2024

3.5.2 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

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



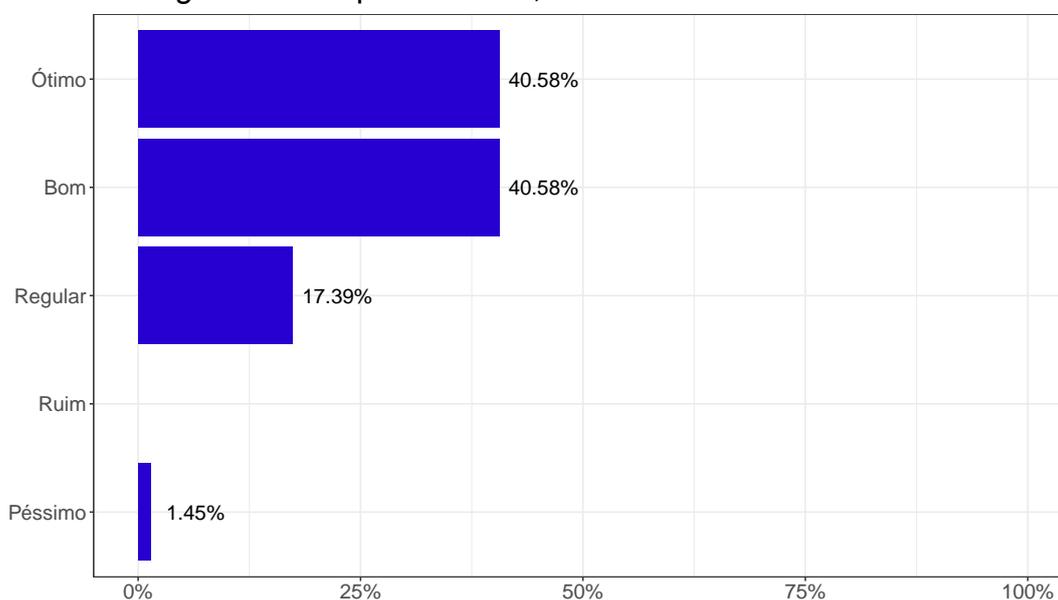
Fonte: COFISCON, 2024

A satisfação alcançada neste item foi de 87,40%, indicando assim que a limpeza do piso está sendo realizada de uma forma bastante satisfatória. As alternativas "regular" e "ruim" perfizeram 10,14% e 1,45% dos respondentes, respectivamente.

3.5.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Constata-se que os itens 'Ótimo' e 'Bom' obtiveram os mesmos percentuais, 40,58%. Além disso, tem-se que 'Regular' atingiu 17,39%.

Figura 25: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

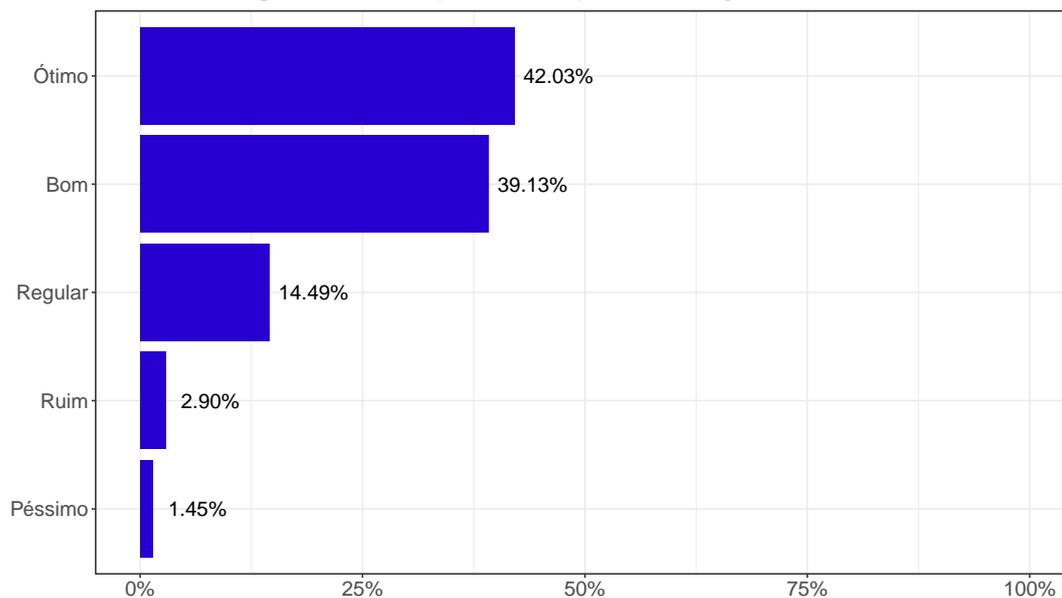


Fonte: COFISCON, 2024

3.5.4 Limpeza das paredes e janelas

A maior parte das avaliações se concentra nas categorias "Bom" e "Ótimo" e somaram 81,16%. No que tange as demais alternativas, nota-se que 'Regular', 'ruim' e 'Péssimo' adquiriram percentuais de 14,49%, 2,90% e 1,45%.

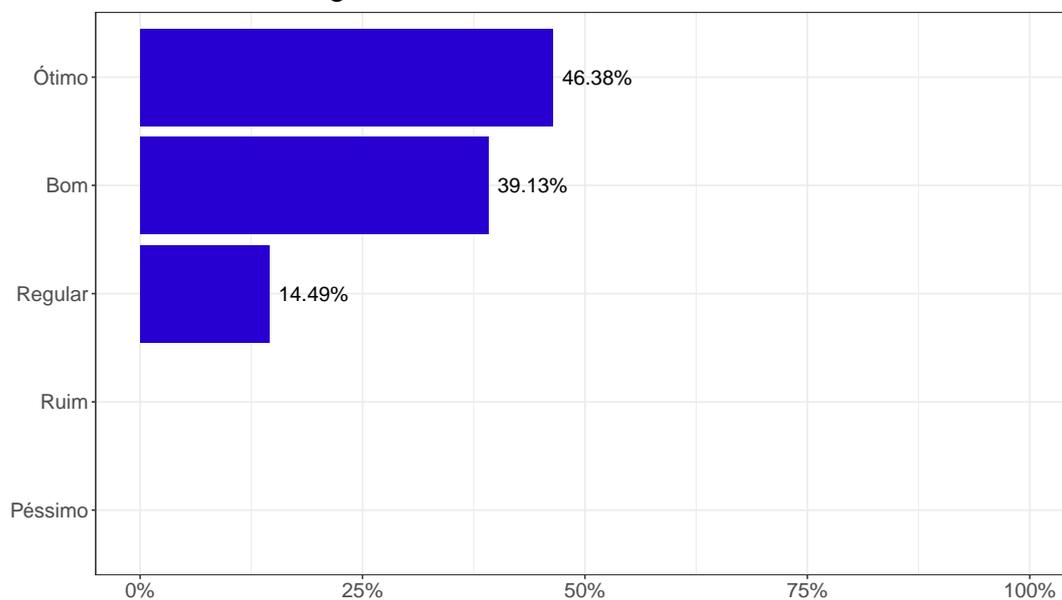
Figura 26: Limpeza das paredes e janelas



Fonte: COFISCON, 2024

3.5.5 Recolhimento do lixo

Figura 27: Recolhimento do lixo



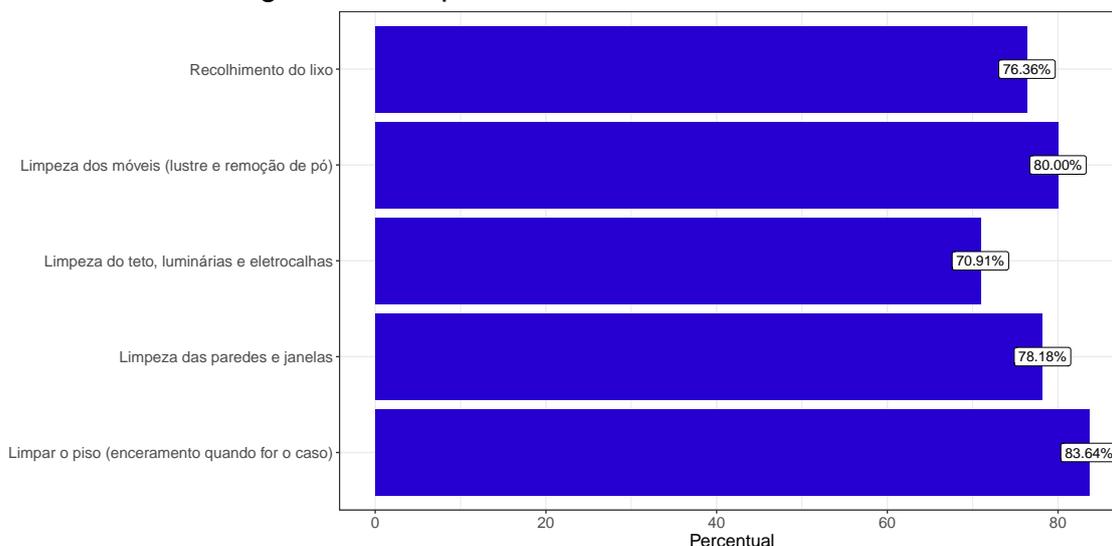
Fonte: COFISCON, 2024

Neste item, o serviço de recolhimento do lixo foi bem avaliado, pois os percentuais foram 46,38% para "Ótimo", 39,13% como "Bom" e 14,49% "Regular".

3.6 Limpeza de Sala dos Professores

Com relação a limpeza da sala dos professores, o questionário inclui cinco categorias qualitativas com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes, nota-se que todos os itens alcançaram percentuais satisfatórios, tendo "Limpar o piso" o item melhor avaliado, com 83,64% dos respondentes, e, para o quesito "Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas" a menor porcentagem, contendo 70,91%.

Figura 28: Limpeza de Sala dos Professores

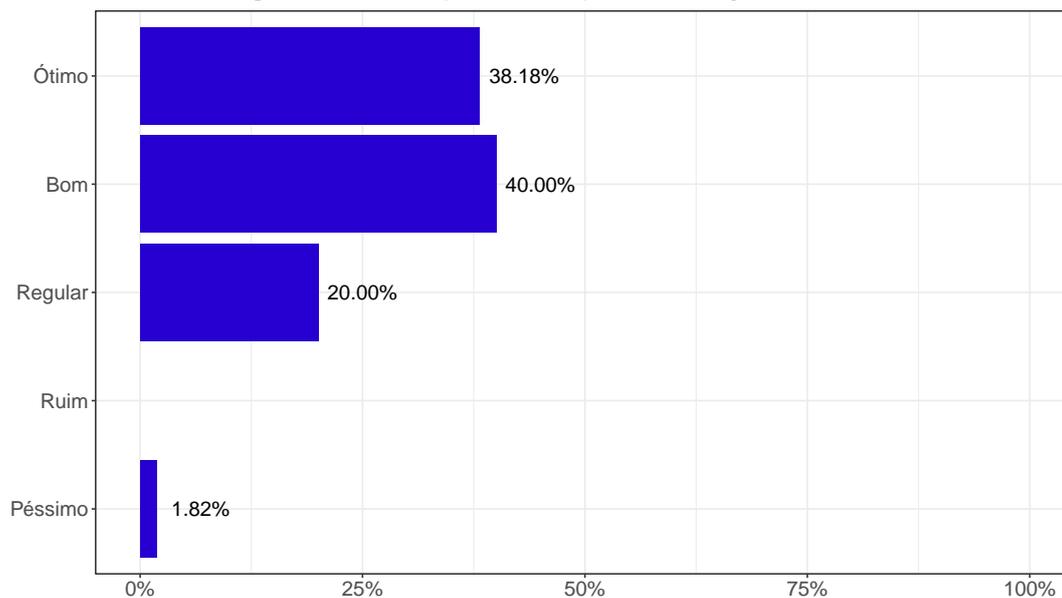


Fonte: COFISCON, 2024

3.6.1 Limpeza das paredes e janelas

No tocante à limpeza das paredes e janelas, a satisfação pode ser considerada alta, dado que o somatório das duas melhores alternativas alcançou 78,18% dos respondentes. A alternativa "ruim" não foi assinalada e a "péssimo" obteve o percentual de 1,82%.

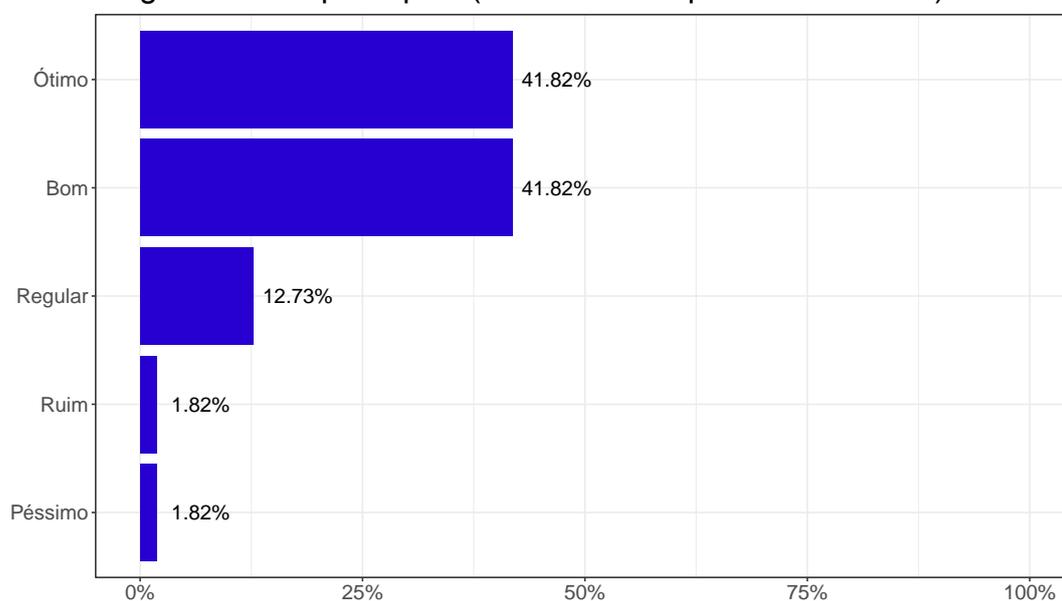
Figura 29: Limpeza das paredes e janelas



Fonte: COFISCON, 2024

3.6.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

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



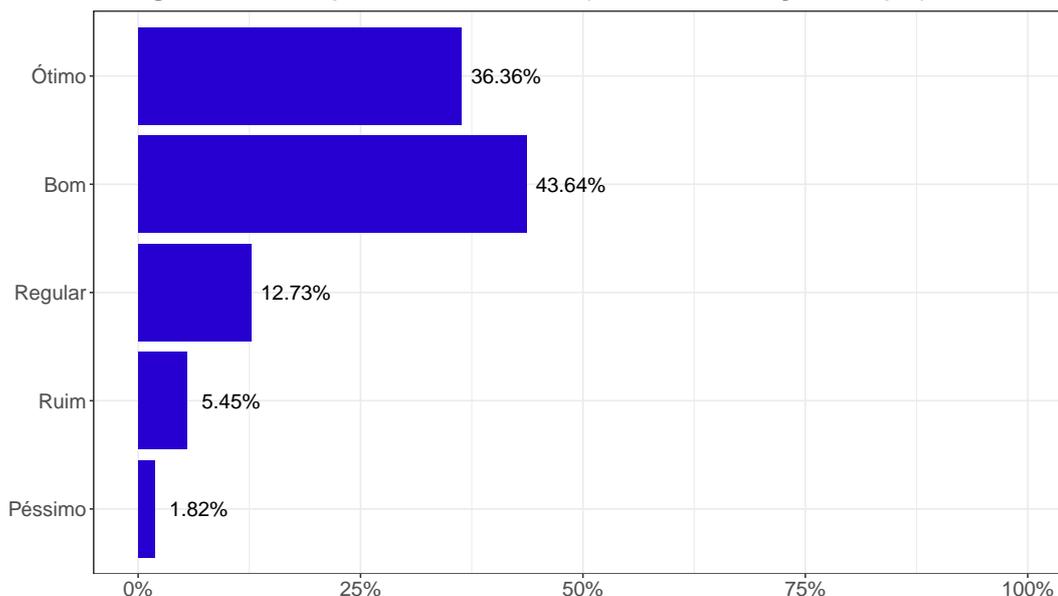
Fonte: COFISCON, 2024

A maior parte das avaliações (83,64%) classificou a limpeza do piso como "Ótimo" ou "Bom", demonstrando um bom grau de satisfação com o serviço.

3.6.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

A se tratar dos percentuais obtidos nesse quesito, tem-se que 'Ótimo' e 'Bom' somaram 80% dos respondentes. No que se refere ao item 'Regular', observa-se um percentual igual a 12,73%, e ainda, para 'ruim' e 'péssimo' contendo 5,45% e 1,82%, respectivamente.

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

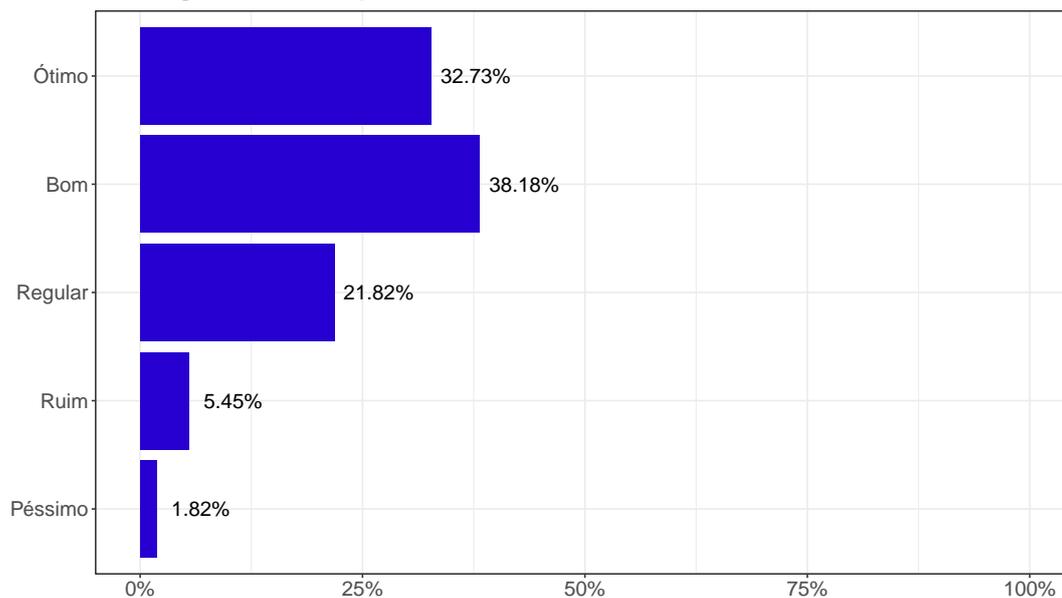


Fonte: COFISCON, 2024

3.6.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

No que tange a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas os percentuais foram os seguintes: 21,82% para 'Regular', 32,73% em 'Ótimo' e 38,18% para 'Bom', sendo essa categoria a que possui a resposta modal.

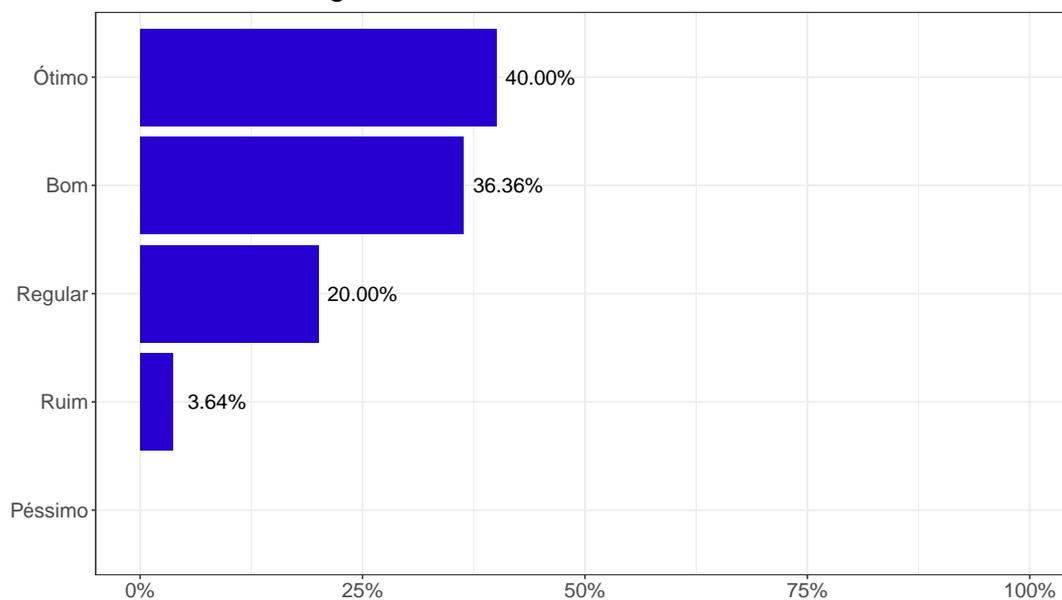
Figura 32: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



Fonte: COFISCON, 2024

3.6.5 Recolhimento do lixo

Figura 33: Recolhimento do lixo



Fonte: COFISCON, 2024

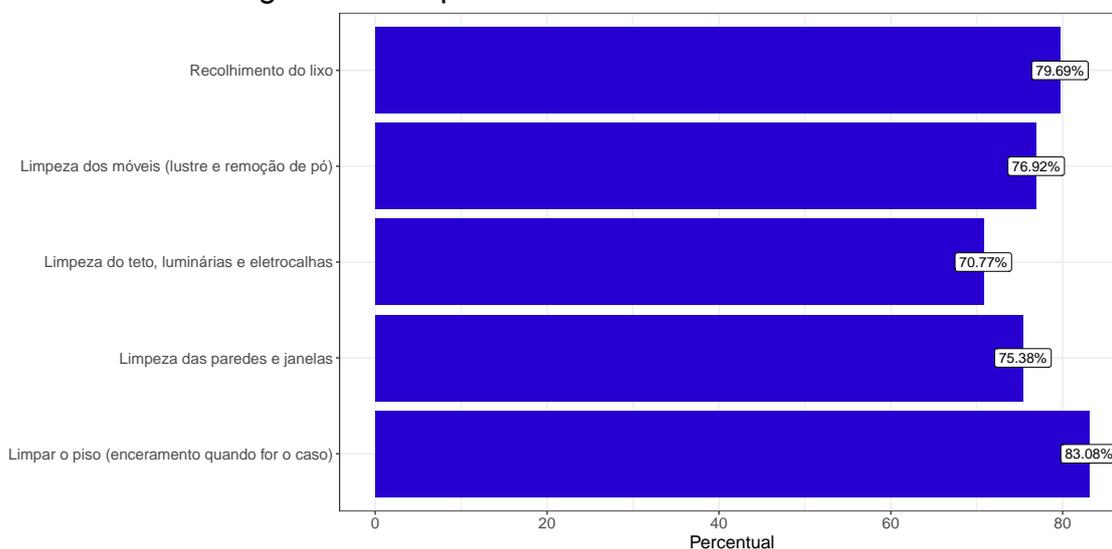
A figura 33 indica que a maior parte das pessoas avalia o serviço de recolhimento do lixo como "Ótimo" (40,00%) ou "Bom" (36,36%).

Isso sugere que, de forma geral, o serviço está sendo bem realizado. A alternativa "regular" foi assinalada por 20,00% dos respondentes.

3.7 Limpeza de Salas Administrativas

O questionário inclui cinco categorias qualitativas com objetivo de mensurar o nível de satisfação dos respondentes. Na figura abaixo, 34, denota-se que os percentuais das categorias variam entre 70% e 83%. Sendo 'Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas' com o menor percentual e 'Limpar o piso (enceramento quando for o caso)' com o maior, nessa perspectiva foi configurado com o nível de satisfação elevado.

Figura 34: Limpeza de Salas Administrativas

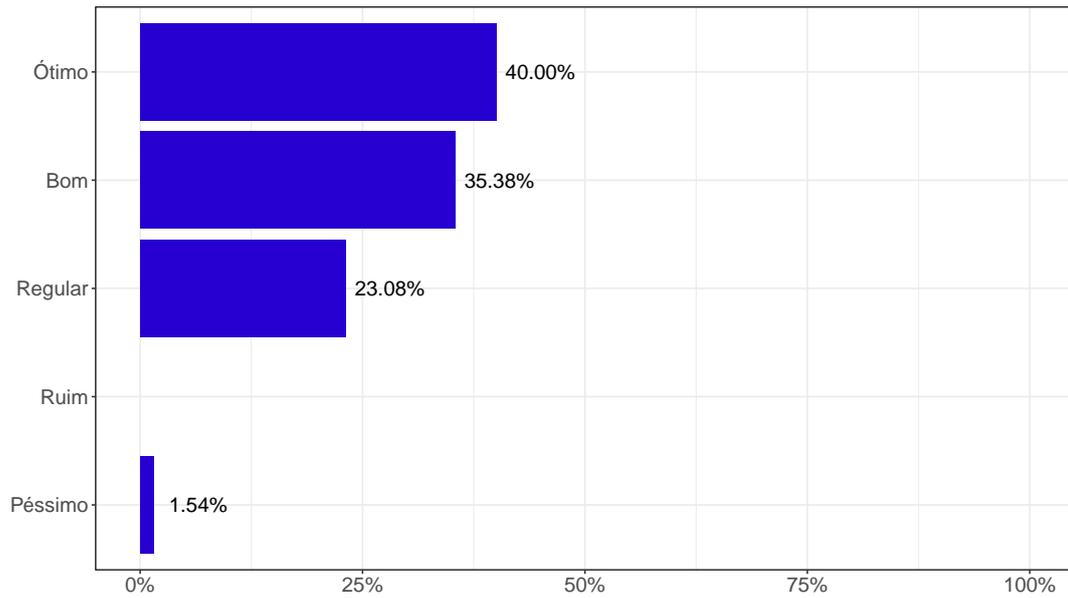


Fonte: COFISCON, 2024

3.7.1 Limpeza das paredes e janelas

A maioria dos respondentes assinalou a alternativa ótimo (40,00%), indicando assim uma alta satisfação com o serviço realizado. A alternativa "regular" foi assinalada por 23,08% dos respondentes.

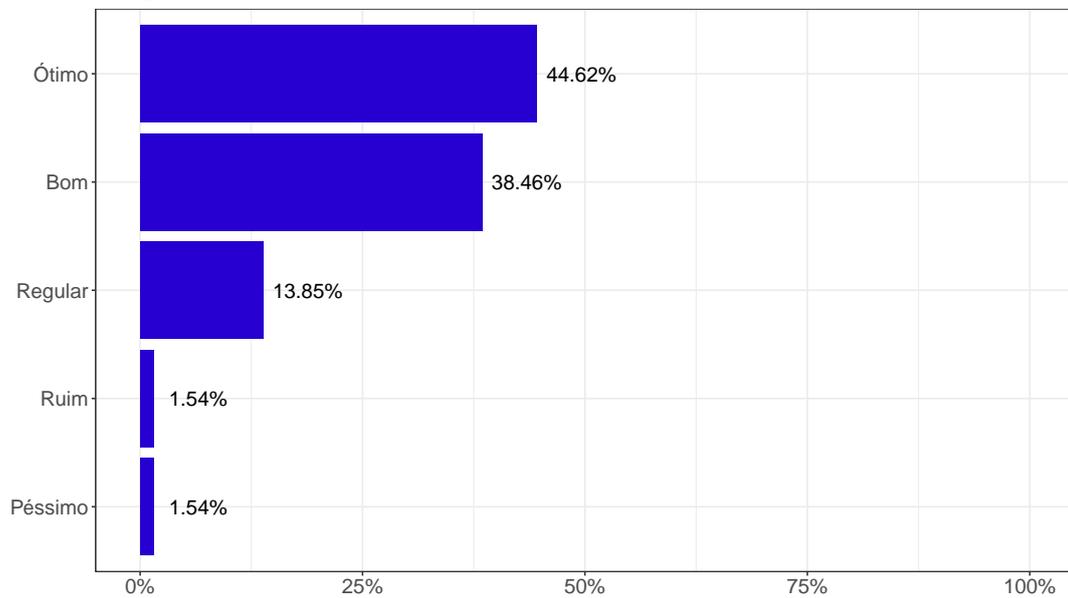
Figura 35: Limpeza das paredes e janelas



Fonte: COFISCON, 2024

3.7.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

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

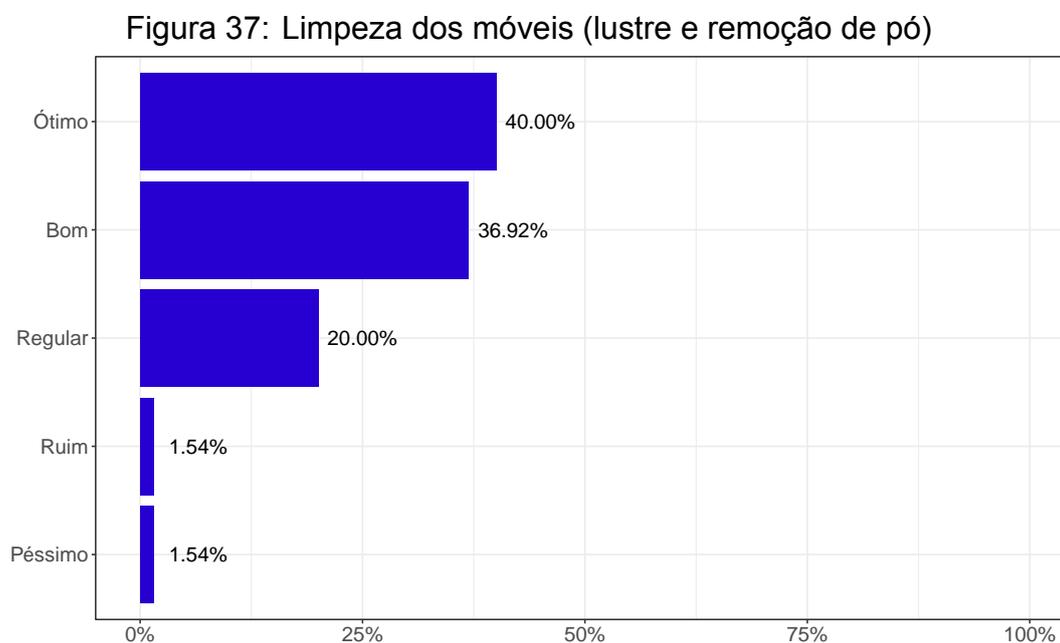


Fonte: COFISCON, 2024

Para tal questionamento tem-se que os respondentes atribuíram 44,62% para 'Ótimo' e 38,46% em 'Bom', com predominância no primeiro, mostrando um elevado nível de satisfação com o serviço realizado. No tocante a regular, obteve um percentual igual a 13,85%.

3.7.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

No que se refere a este item, nota-se satisfação com o serviço realizado, uma vez que a alternativa ótimo (40,00%) obteve maior percentual. E para 'Bom' perfaz 36,92% dos respondentes. Para a alternativa "regular" foi assinalada por 20,00%.

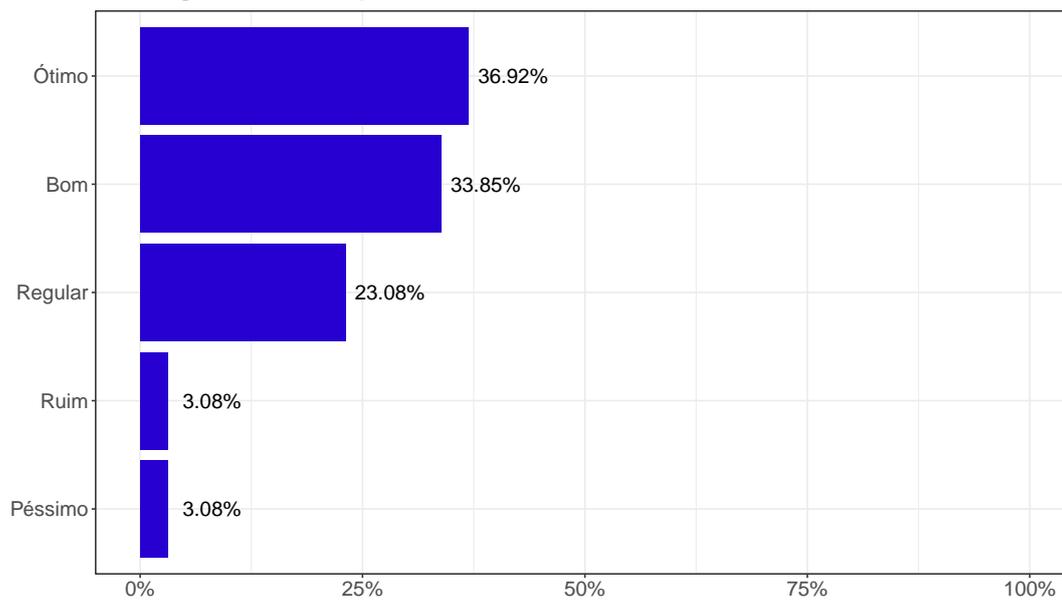


Fonte: COFISCON, 2024

3.7.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

No que concerne a 'Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas', observa-se que 'Ótimo' é a resposta com o percentual mais elevado contabilizando 36,92%, seguido de 'Bom' com 33,85%. E, 'Regular' possui o menor percentual, com 23,08%.

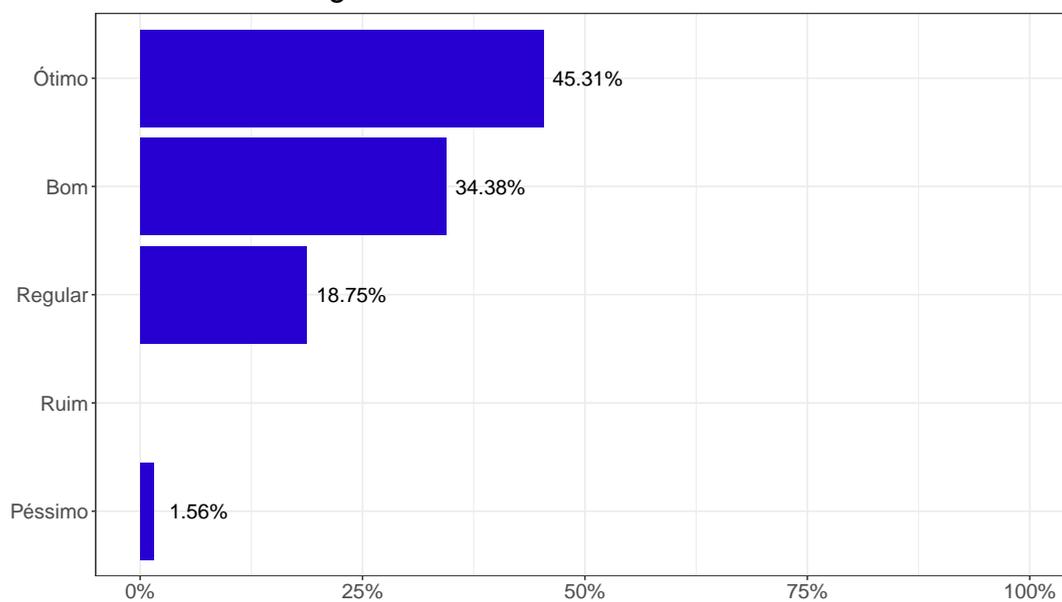
Figura 38: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



Fonte: COFISCON, 2024

3.7.5 Recolhimento do lixo

Figura 39: Recolhimento do lixo



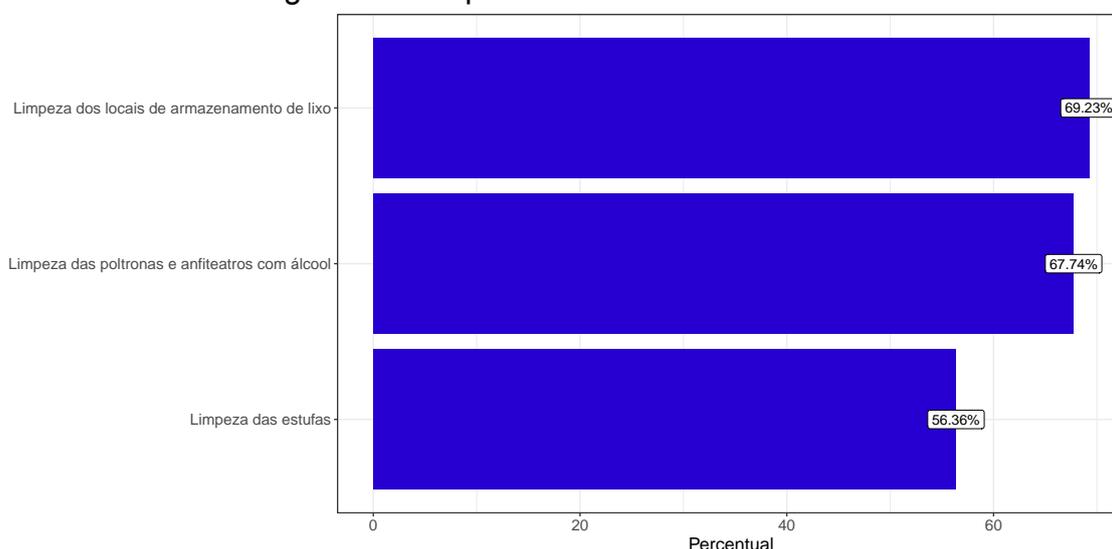
Fonte: COFISCON, 2024

Observa-se que para a esta categoria, recolhimento de lixo, segue a seguinte ordem 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', com percentuais iguais a 45,31%, 34,38% e 18,75%, sendo assim, nota-se um elevado nível de satisfação dos usuários com o serviço realizado.

3.8 Limpeza de Outros Ambientes

O questionário inclui três categorias qualitativas com o intuito de avaliar o nível de satisfação dos respondentes. No que tange a "Limpeza de Outros Ambientes", o serviço foi avaliado como 'bom', uma vez que os percentuais variaram entre 56% e 69%.

Figura 40: Limpeza de Outros Ambientes

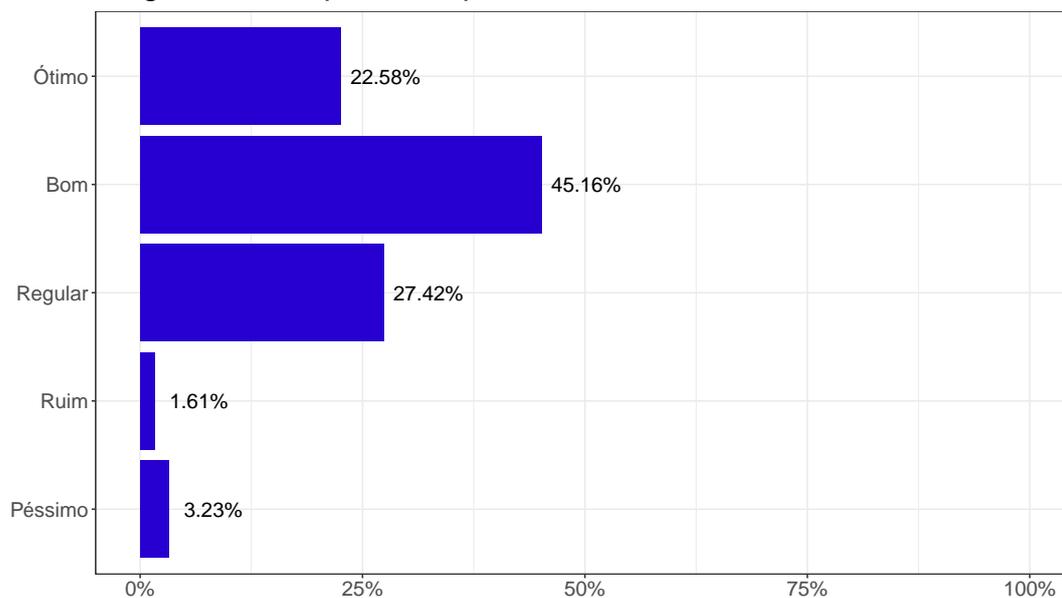


Fonte: COFISCON, 2024

3.8.1 Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool

Quanto a este quesito, nota-se que o somatório das duas melhores alternativas é igual a 67,74%, sendo 22,58% pertencente a 'Ótimo' e 45,16% a 'Bom'. Salienta-se que a segunda é a resposta modal. No que tange a 'Regular' seu percentual foi significativo com 27,42%. A se tratar de 'Ruim' e 'Péssimo' adquiriram 1,61% e 3,23%.

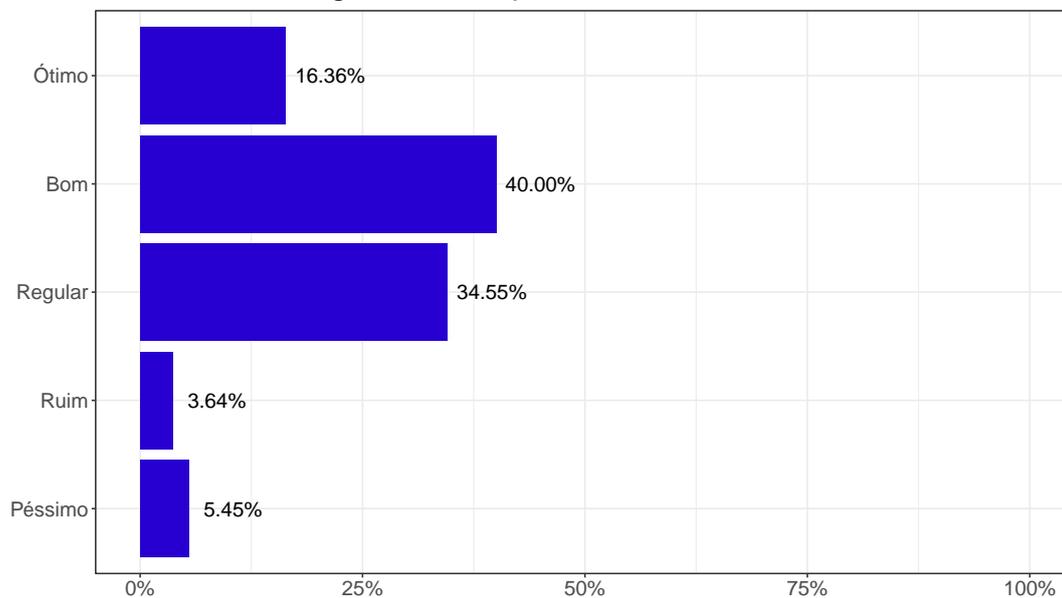
Figura 41: Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool



Fonte: COFISCON, 2024

3.8.2 Limpeza das estufas

Figura 42: Limpeza das estufas



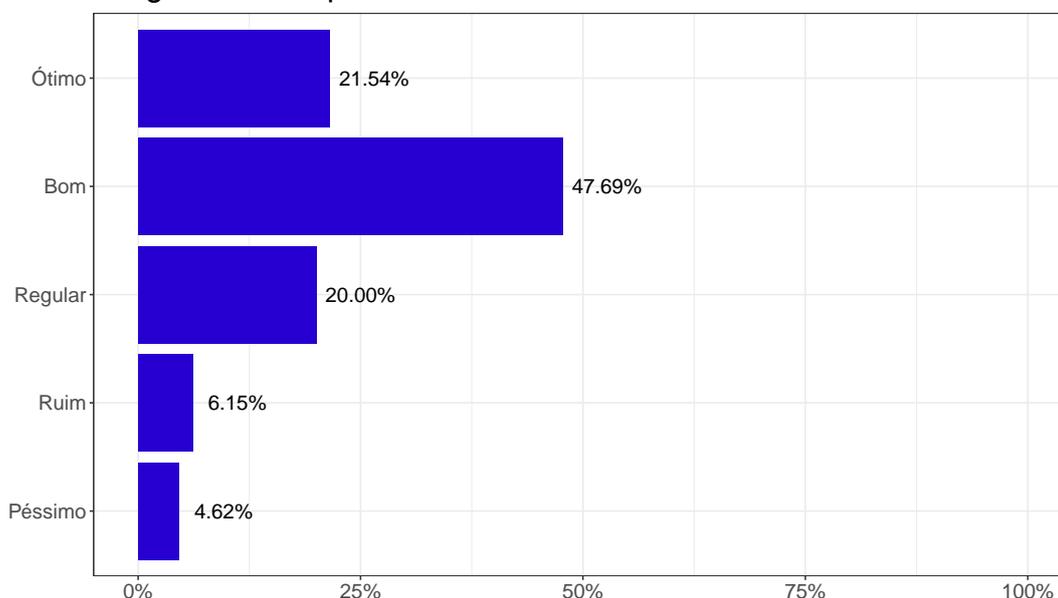
Fonte: COFISCON, 2024

Em relação a limpeza das estufas, percebe-se que 'Bom' é a resposta modal com 40,00%, seguido de 'Regular' com 34,55% e em seguida 'Ótimo' com 16,36%. No que tange a 'Ruim' e 'Péssimo' alcançaram respectivos percentuais 3,64% e 5,45%.

3.8.3 Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

É perceptível que mais uma vez consta a satisfação na avaliação quando trata-se da limpeza, dado que a soma dos percentuais das melhores alternativas, 'Ótimo' e 'Bom', perfaz 69,23%. No que tange a 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo', obtiveram percentuais de 20,00%, 6,15% e 4,63%.

Figura 43: Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

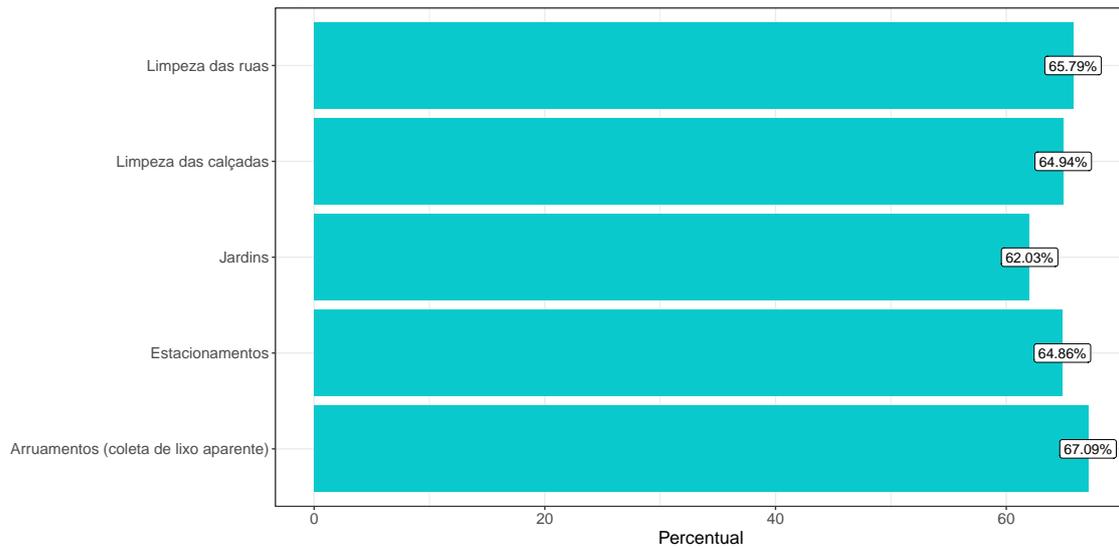


Fonte: COFISCON, 2024

3.9 Limpeza dos Pátios e Jardins

O formulário abrange cinco categorias: ruas, calçadas, jardins, estacionamento e Arruamentos (coleta de lixo aparente), a fim de avaliar o nível de satisfação dos respondentes. Nesse sentido, as porcentagens avaliaram entre 62% e 67% entre todos os quesitos.

Figura 44: Limpeza dos Pátios e Jardins

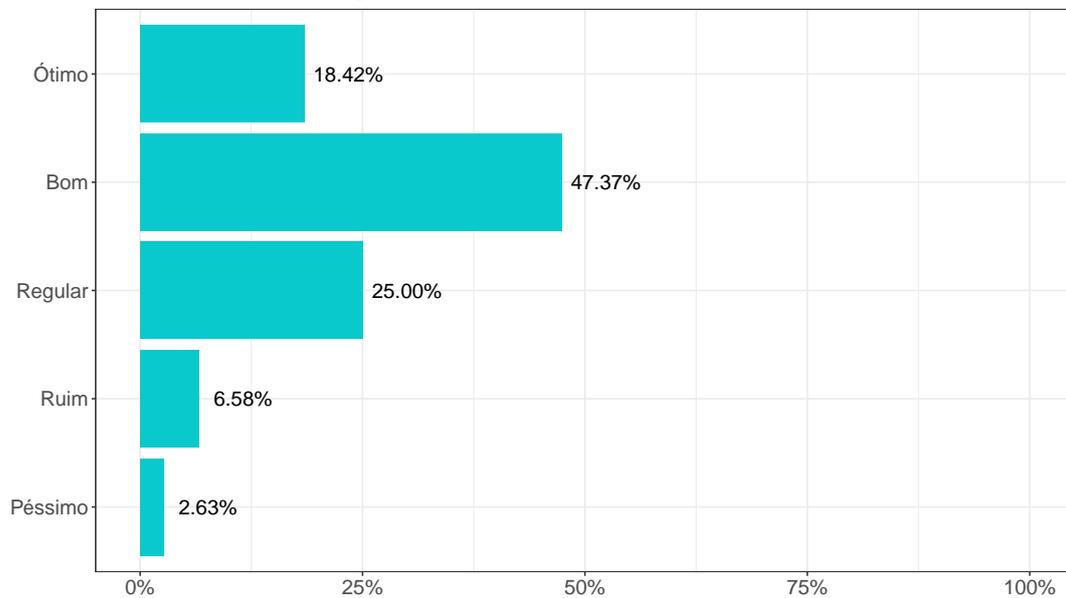


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.1 Limpeza das ruas

Levando em conta a "Limpeza das ruas", ficou perceptível uma boa avaliação, visto que a resposta modal atingiu 47,37% para 'Bom'.

Figura 45: Limpeza das ruas

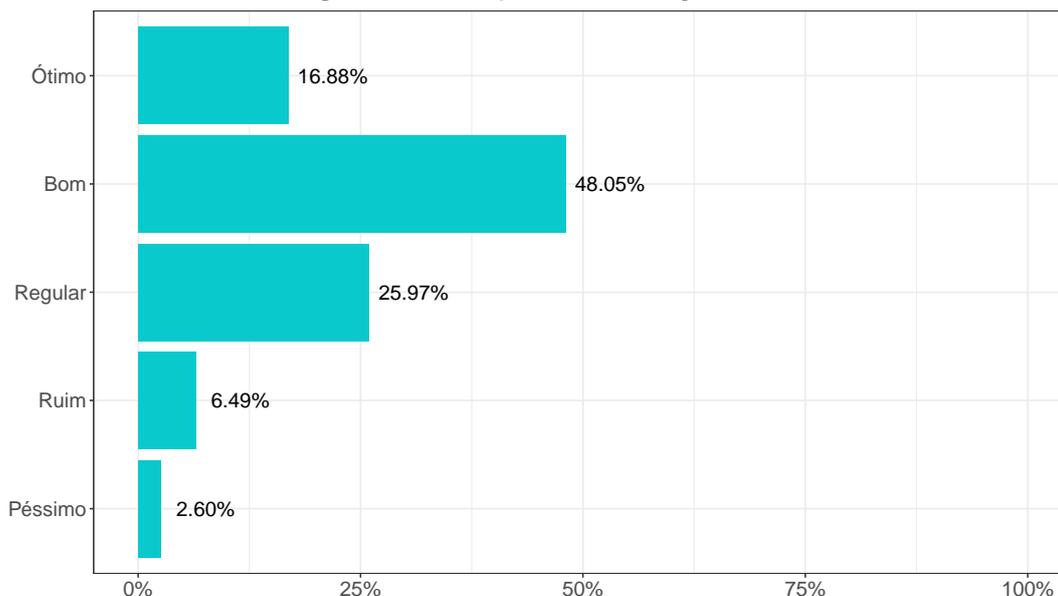


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.2 Limpeza das calçadas

Para a "Limpeza das calçadas", temos que 'Bom' detém o maior percentual contendo 48,05%, seguido de 'Regular' com 25,97% e 'Ótimo' totalizando 16,88%. Consta que para 'Regular' o percentual foi significativo. No que tange as demais alternativas, 'Ruim' e 'Péssimo', adquiriram 6,49% e 2,60%.

Figura 46: Limpeza das calçadas

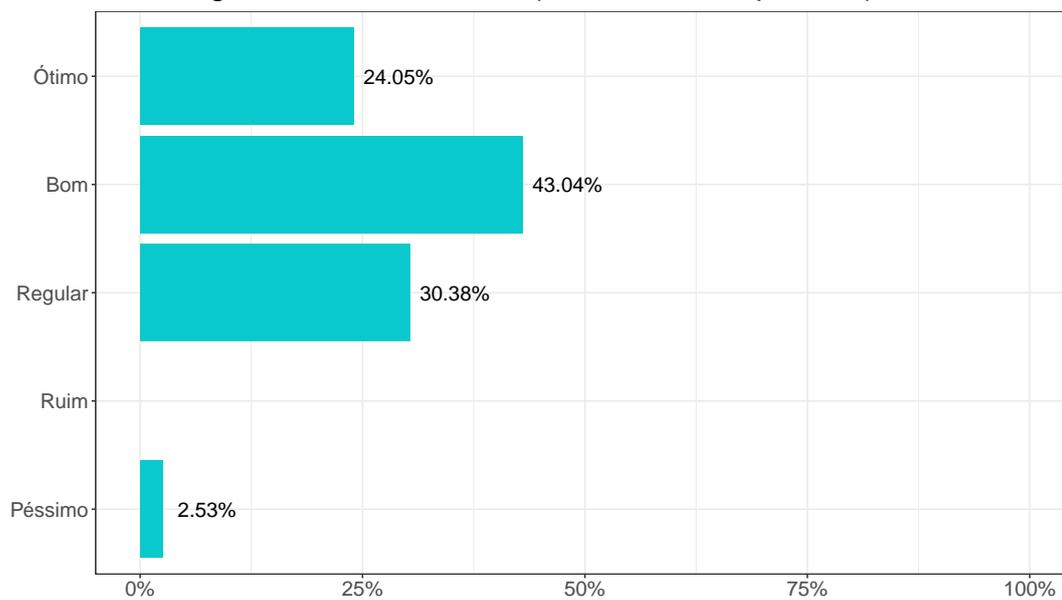


Fonte: COFISCON, 2024

3.9.3 Arruamentos (coleta de lixo aparente)

Acerca da coleta de lixo aparente, observa-se que as alternativas 'Ótimo' e 'Bom' adquiriram os respectivos valores de 24,04% e 43,04%, sendo a segunda a resposta modal. Além disso, constatou-se que 'Regular' obteve percentual significativo com 30,38%.

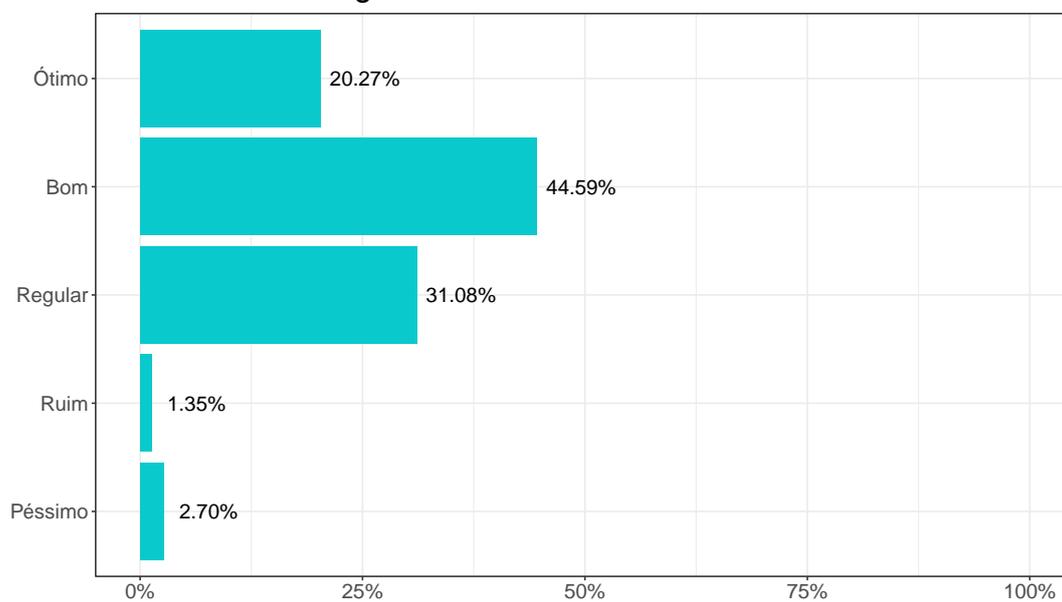
Figura 47: Arruamentos (coleta de lixo aparente)



Fonte: COFISCON, 2024

3.9.4 Estacionamentos

Figura 48: Estacionamentos



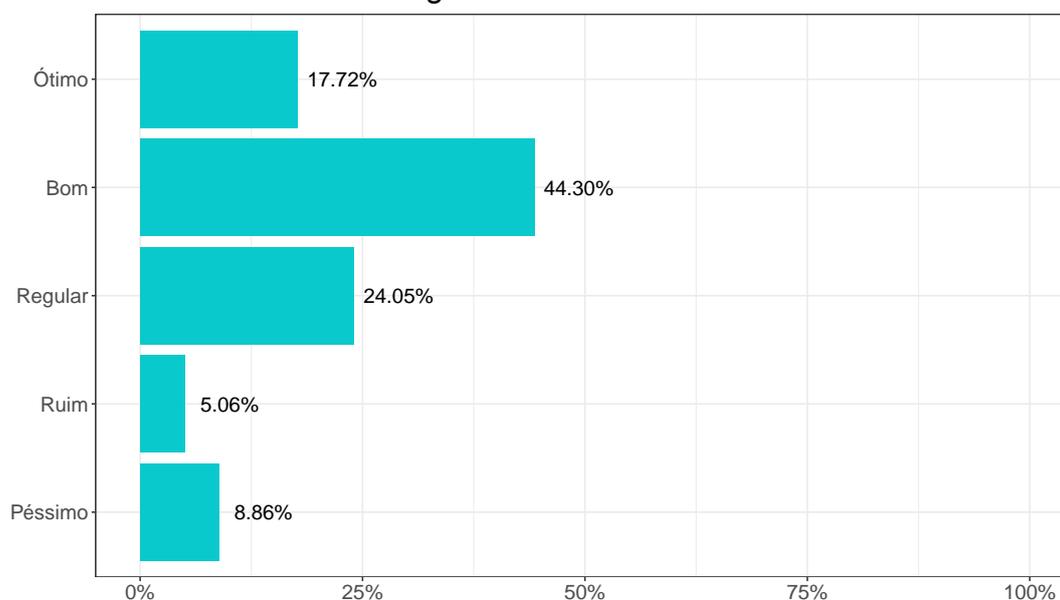
Fonte: COFISCON, 2024

Constata-se que a avaliação referente a limpeza dos estacionamento obteve percentuais de 20,27% para 'Ótimo' e 44,59% para 'Bom', sendo a segunda a resposta modal para este quesito. Em relação a 'Regular', nota-se um percentual significativo com 31,08%. No que concerne as alternativas 'Ruim' e 'Péssimo', adquiriram os respectivos percentuais: 1,35% e 2,70%.

3.9.5 Jardins

Quando trata-se da área dos Jardins, nota-se que os percentuais para a alternativa 'Bom'(44,30%) superior a 'Ótima' (17,72%). Quanto a 'Regular' totalizou 24,05%, para as respostas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', obtiveram percentuais significativos, a saber: 5,06% e 8,86%.

Figura 49: Jardins

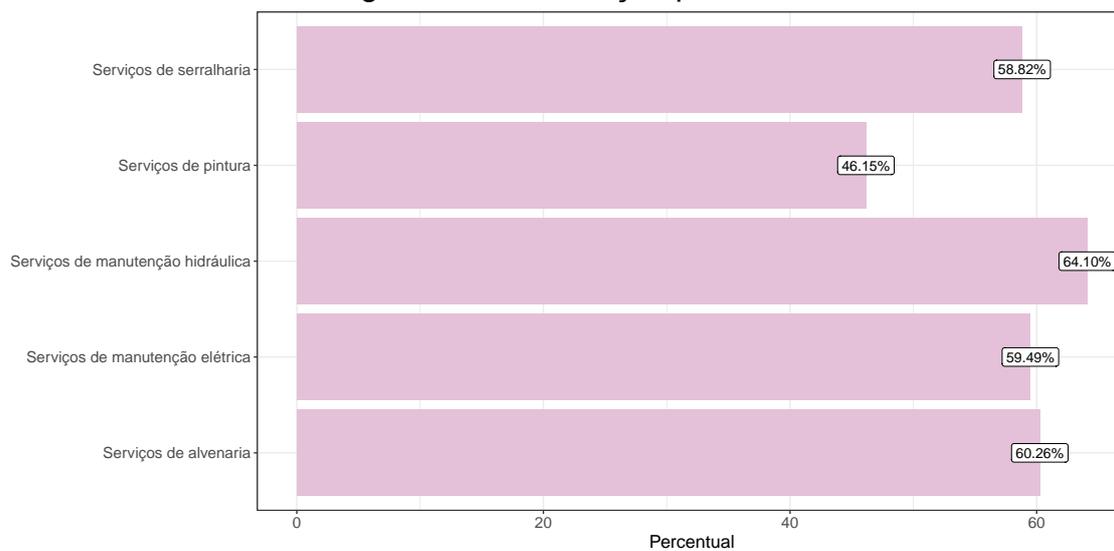


Fonte: COFISCON, 2024

3.10 Manutenção predial

O questionário inclui cinco categorias qualitativas, com a finalidade de mensurar o nível de satisfação dos respondentes no que se refere a manutenção dos prédios do Campus. Quanto aos serviços avaliados, serralharia, pintura, manutenção hidráulica e alvenaria, as porcentagens de respostas variaram entre 46% a 64%.

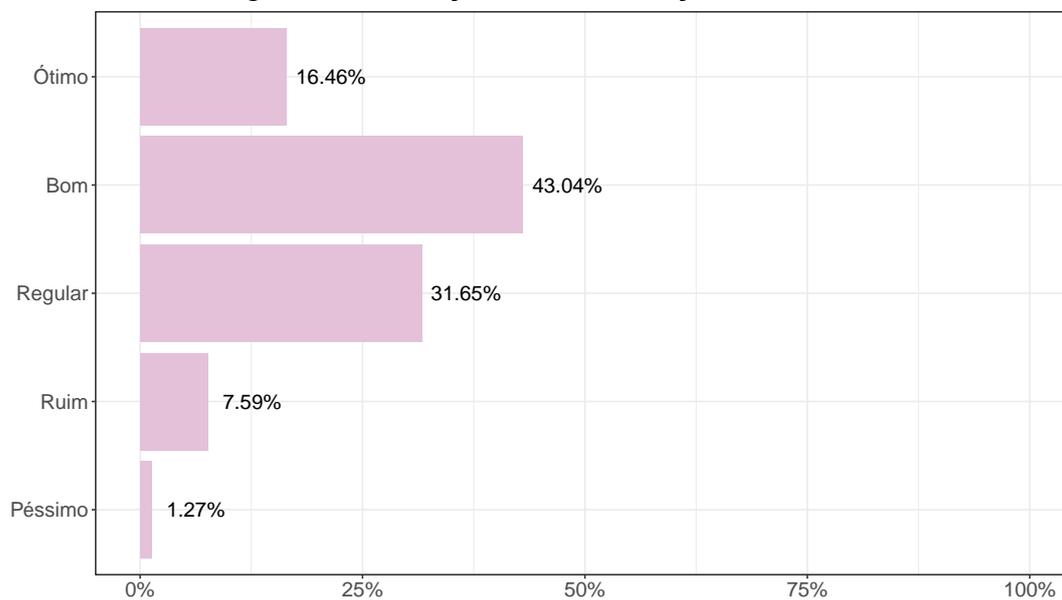
Figura 50: Manutenção predial



Fonte: COFISCON, 2024

3.10.1 Serviços de manutenção elétrica

Figura 51: Serviços de manutenção elétrica



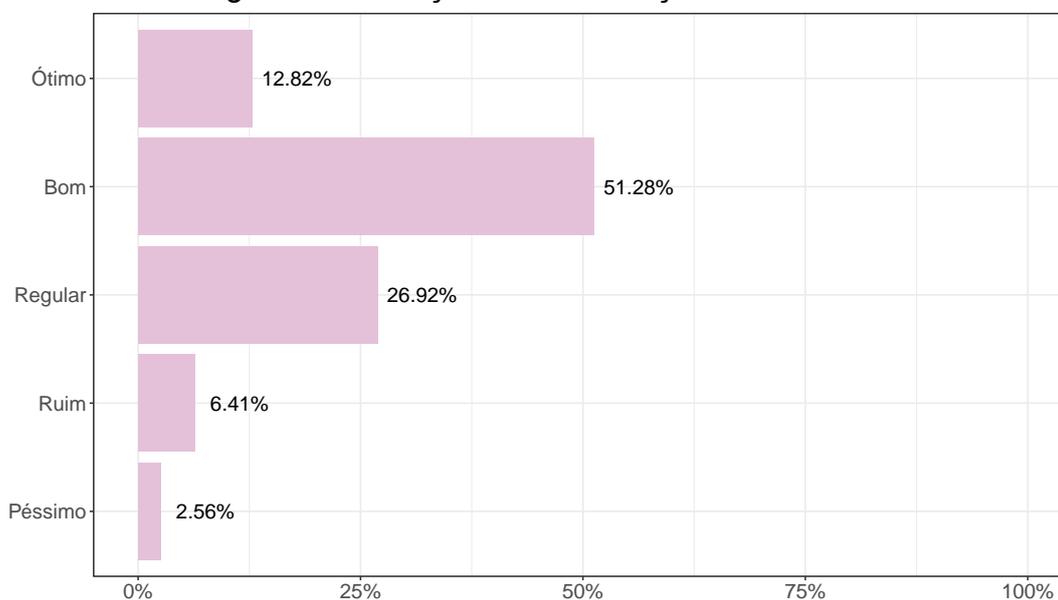
Fonte: COFISCON, 2024

Na figura 51, denota-se que 'Regular' e 'Ruim' obtiveram percentuais significativos sendo eles 31,65% e 7,59%, respectivamente. Para as alternativas mais positivas, 'Ótimo' e 'Bom', 16,46% e 43,04%, nessa ordem.

3.10.2 Serviços de manutenção hidráulica

Referente aos 'Serviços de manutenção hidráulica' do Campus de Itabaiana, observa-se que 'Bom' é a resposta que obteve o maior percentual com 51,28%, seguido de 'Regular' com 26,92%, sendo o primeiro a resposta modal. No que concerne a 'Ótimo' e 'Ruim' ambas as categorias tiveram percentuais significativos, sendo eles 12,82% e 6,41%. Já a opção 'Péssimo' obteve 4,72%.

Figura 52: Serviços de manutenção hidráulica

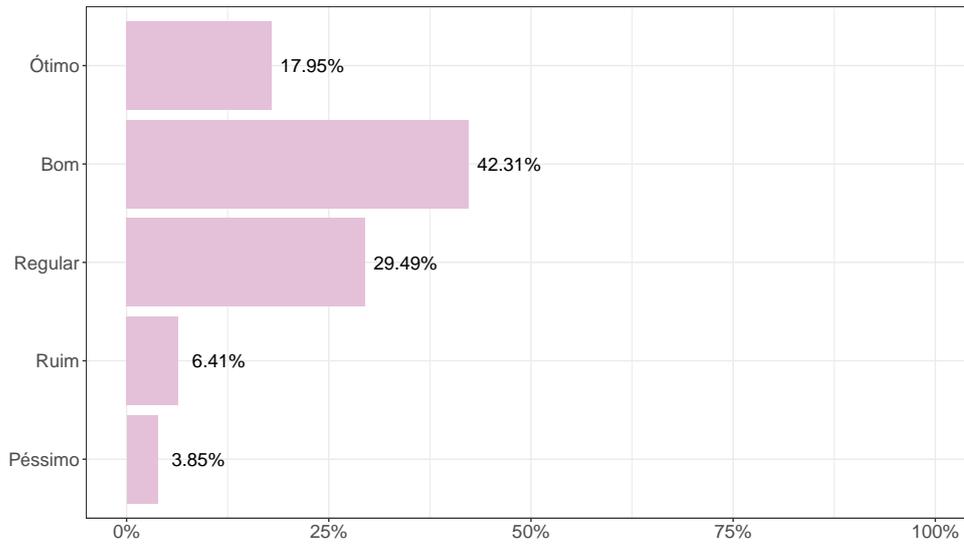


Fonte: COFISCON, 2024

3.10.3 Serviços de alvenaria

Interrogados sobre o serviço de alvenaria temos que os respondentes assinaram todas as categorias. Observa-se que as respostas 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo' alcançaram percentuais de 17,95%, 42,31%, 29,49%, 6,41% e 3,85%, na devida ordem, sendo 'Bom' a resposta modal.

Figura 53: Serviços de alvenaria



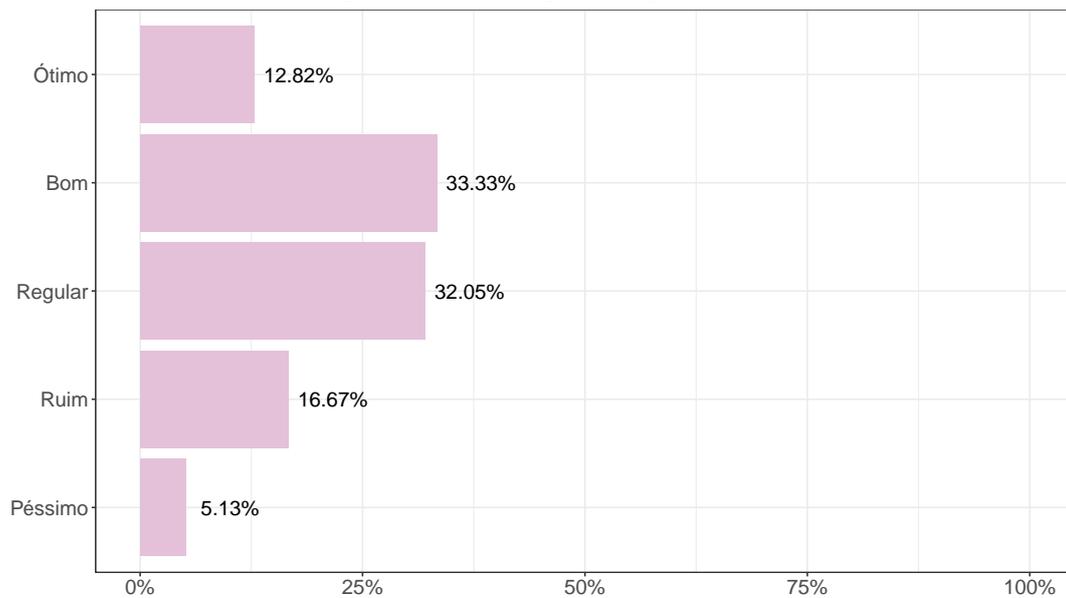
Fonte:

COFISCON, 2024

3.10.4 Serviços de pintura

No que diz respeito a este item, nota-se os percentuais de 12,82% para 'Ótimo' e 33,33% para 'Bom', não ultrapassando 50% dos satisfeitos. Para 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo', as porcentagens são de 32,05%, 16,67% e 5,13%.

Figura 54: Serviços de pintura

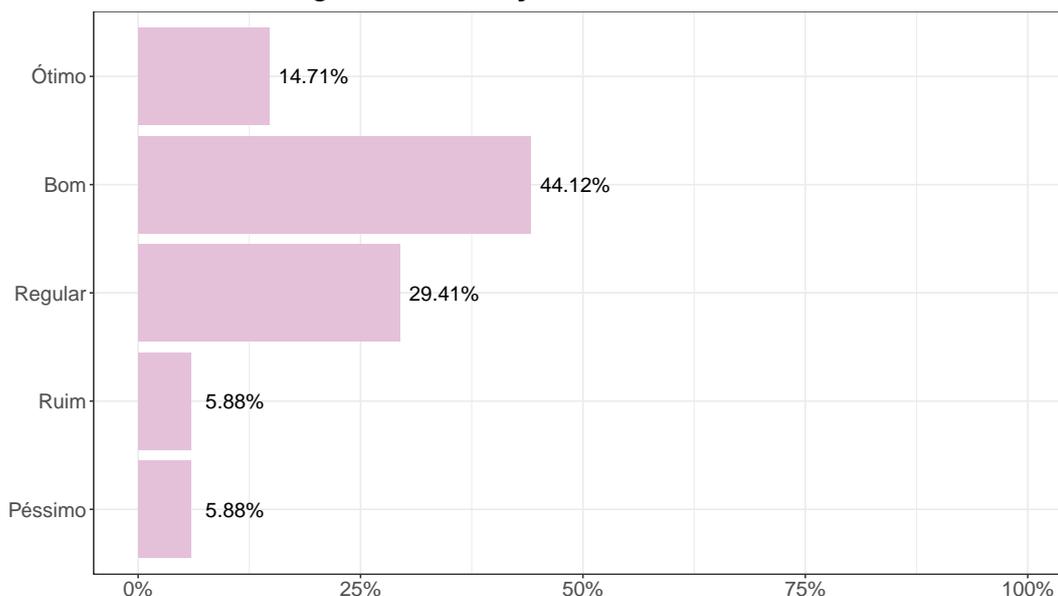


Fonte: COFISCON, 2024

3.10.5 Serviços de serralharia

A se tratar de serviço de serralheira, tem-se que 'Bom' obteve 44,12% sendo essa a resposta modal. No que tange a 'Ótimo' e 'Regular', nota-se percentuais de 14,71% e 29,41%, respectivamente. No que diz respeito a 'Ruim' e 'Péssimo' ambas detêm percentuais iguais a 5,88%.

Figura 55: Serviços de serralharia

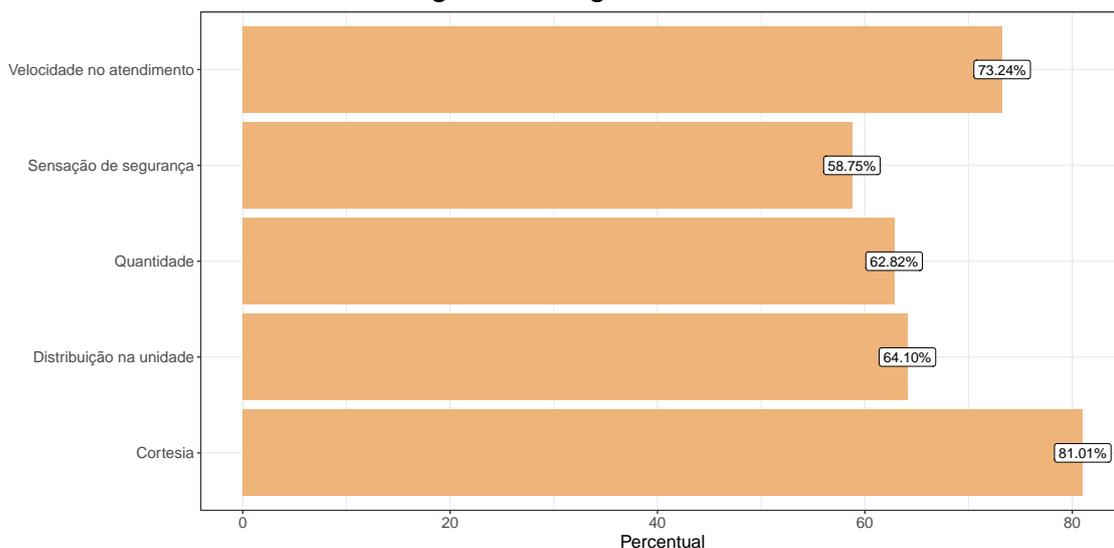


Fonte: COFISCON, 2024

3.11 Vigilância

O formulário retrata cinco categorias qualitativas com objetivo de verificar o nível de satisfação dos respondentes. Quando questionados sobre a vigilância percebe-se que 'Sensação de segurança' e 'Quantidade' obtiveram percentuais de 58,75% e 62,82%, ou seja, não configura como satisfeitos. No que tange a 'Distribuição de unidade', o nível de satisfação é igual a 64,10%. As demais adquiriram bons percentuais, observa-se 'Cortesia' como a resposta modal, pois alcançou 81,01%, e, 'Velocidade no atendimento' com 73,24%.

Figura 56: Vigilância

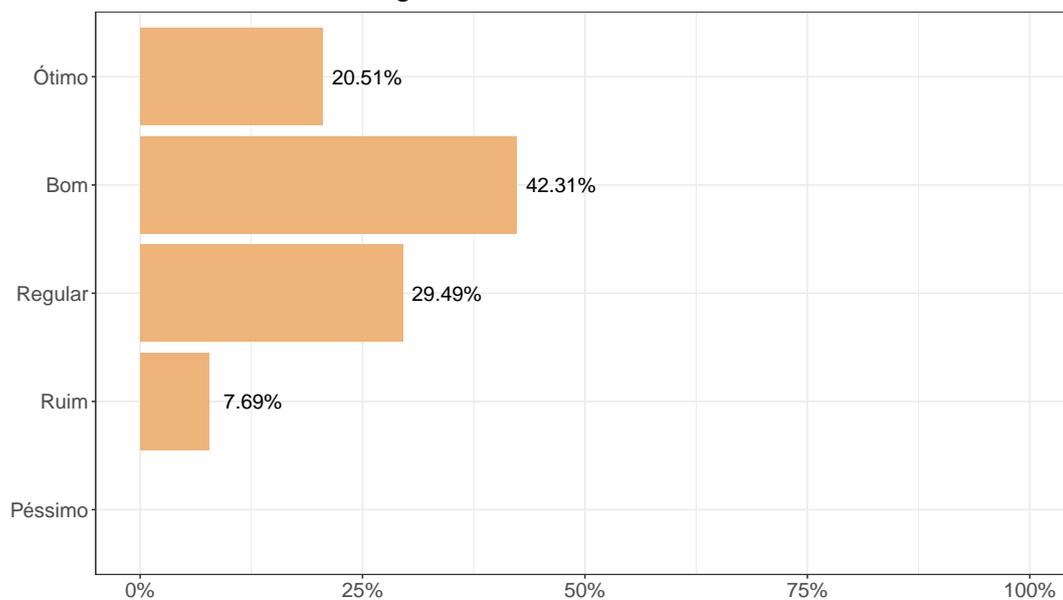


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.1 Quantidade

Para a 'Quantidade', observa-se que 'Bom' e 'Regular' adquiriram os seguintes percentuais: 42,31% e 29,49%. Em relação as alternativas assinaladas para 'Ótimo' e 'Ruim', os percentuais alcançaram 20,51% e 7,69%, respectivamente.

Figura 57: Quantidade

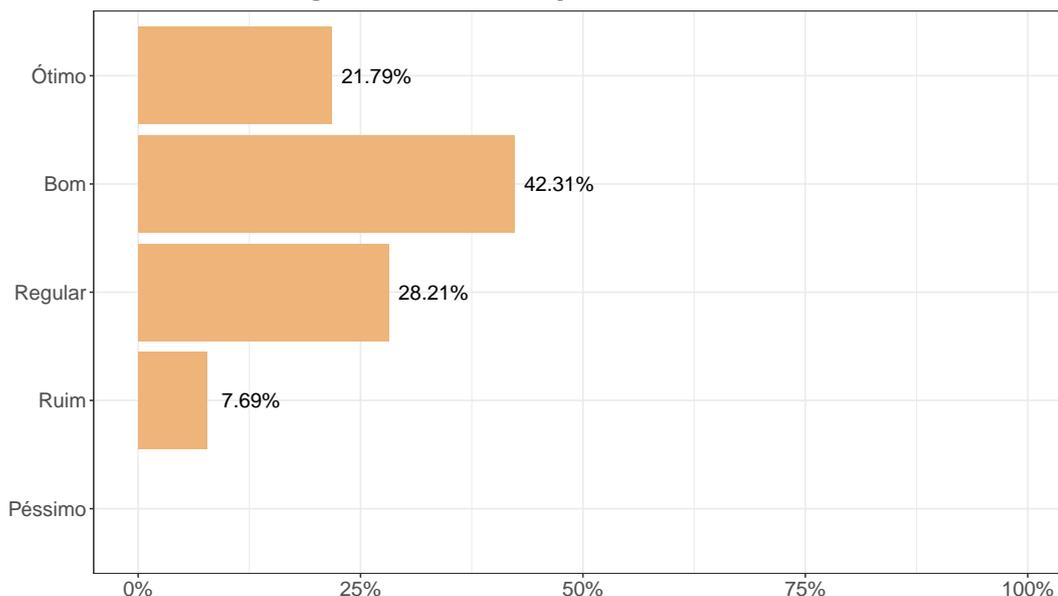


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.2 Distribuição na unidade

No que diz respeito a 'Distribuição de unidade', observa-se como resposta modal em 'Bom', perfazendo o percentual de 42,31% dos respondentes. Nota-se que 'Regular' e 'Ruim' obtiveram percentuais de 28,21% e 7,69%, respectivamente. Além disso, a opção 'Ótimo' totalizando 21,79%.

Figura 58: Distribuição na unidade

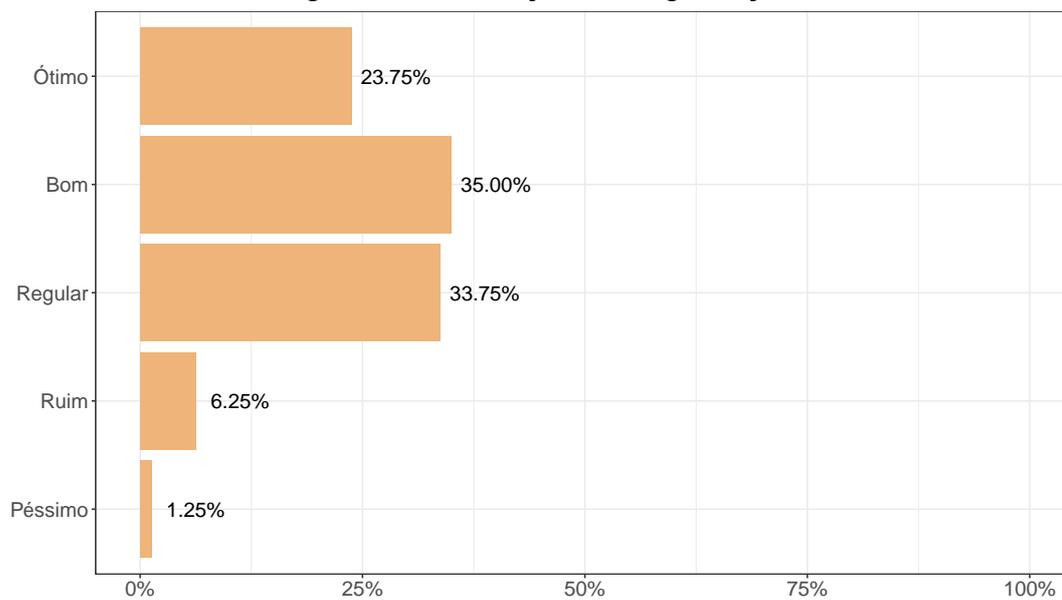


Fonte: COFISCON, 2024

3.11.3 Sensação de segurança

Foi possível identificar na figura 59, denota-se 'Bom' como sendo a resposta modal totalizando 35,00%, seguido de 'Regular' com 33,75%, e 'Ótimo' com 23,75%. No que se refere a 'Ruim' e 'Péssimo' adquiriram percentuais de 6,25% e 1,25%, nessa ordem.

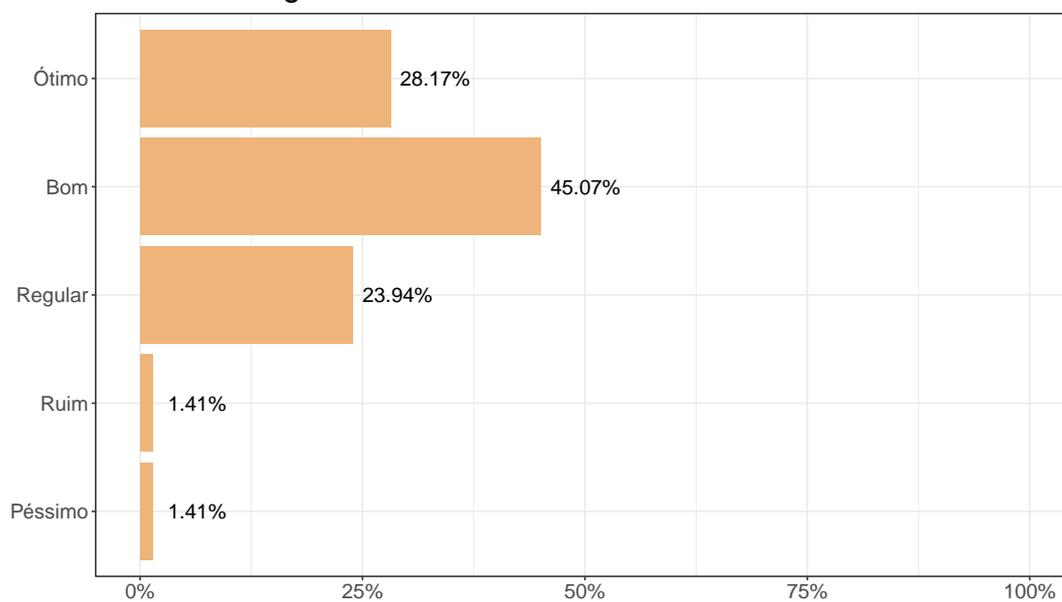
Figura 59: Sensação de segurança



Fonte: COFISCON, 2024

3.11.4 Velocidade no atendimento

Figura 60: Velocidade no atendimento

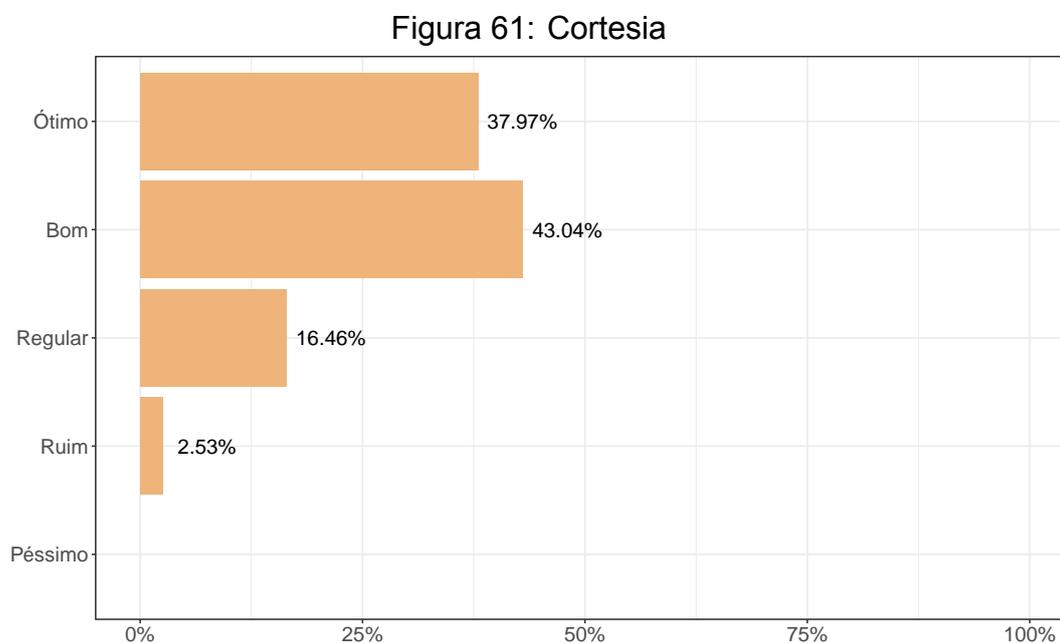


Fonte: COFISCON, 2024

No que concerne ao questionamento relacionado a velocidade no atendimento, tem-se que 'Bom' é a resposta modal com 45,07%, seguido de 'Ótimo' e 'Regular' com percentuais de 28,17% e 23,94%. No que tange as demais categorias, 'Ruim' e 'Péssimo', os percentuais foram semelhantes iguais a 1,41%.

3.11.5 Cortesia

Na figura abaixo (61) constata que o somatório das duas melhores alternativas é igual a 81,01%, na qual 43,04% pertence a 'Bom' perfazendo assim como resposta modal. Quanto o item 'Regular', detecta-se um percentual igual 16,46%. Já referente a 'Ruim' totalizaram os percentuais de 2,53%.

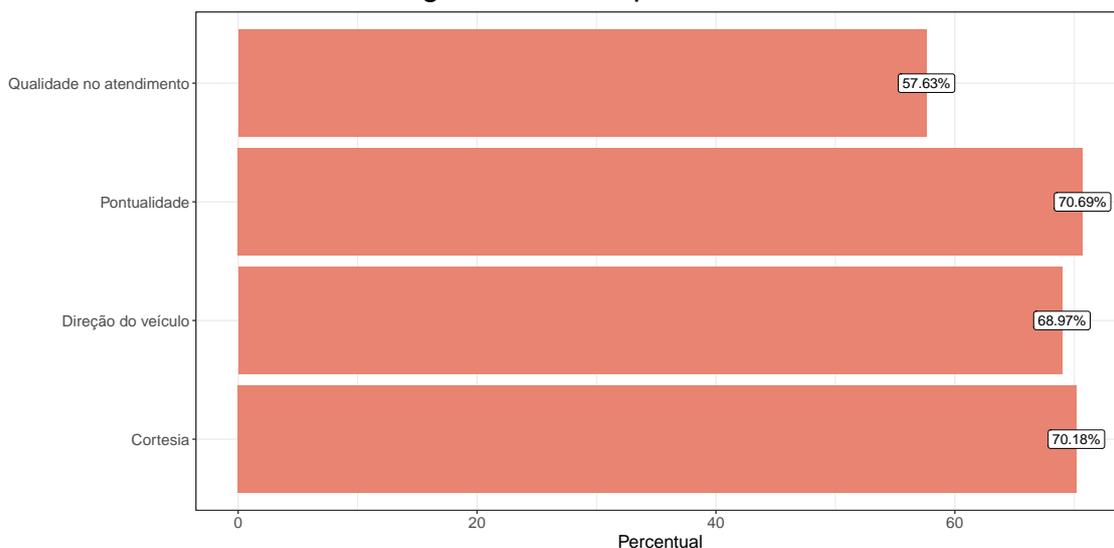


Fonte: COFISCON, 2024

3.12 Transporte

Quando questionados sobre as quatro categorias que se referem ao 'Transporte' no CampusIta, foi perceptível avaliação satisfatória dos respondentes. No gráfico abaixo, figura 62, tem-se a variação entre 57% e 71%

Figura 62: Transporte

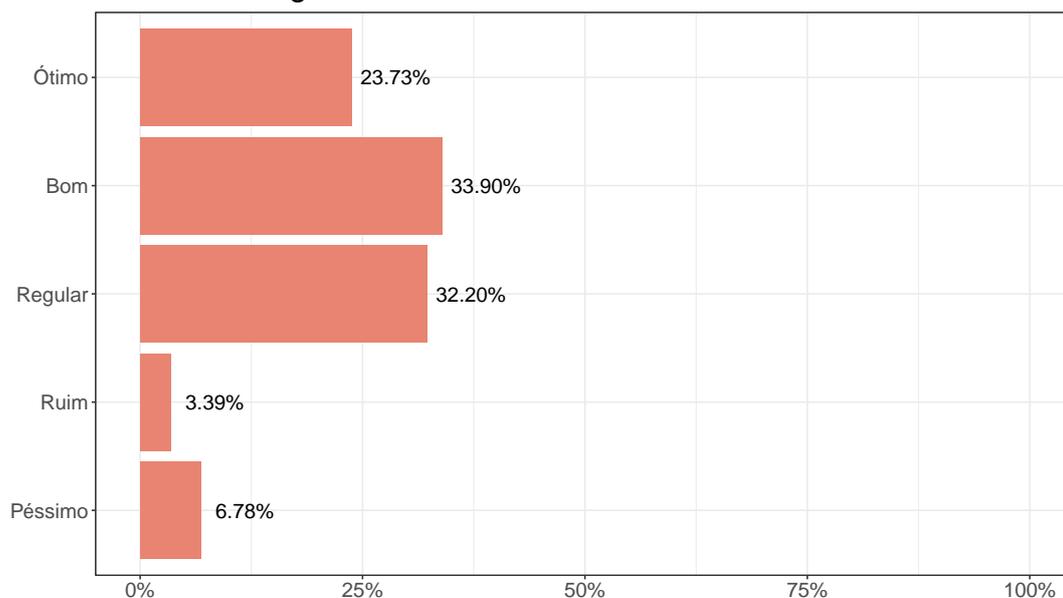


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.1 Qualidade no atendimento

Tratando-se da qualidade de atendimento no transporte, tem-se que o somatório das melhores respostas, 'Ótimo' e 'Bom', foi maior que 50%. Ademais, obtém-se percentuais de 32,20% para 'Regular', 3,39% em 'Ruim' e 6,78% para 'Péssimo', atentando-se para este último.

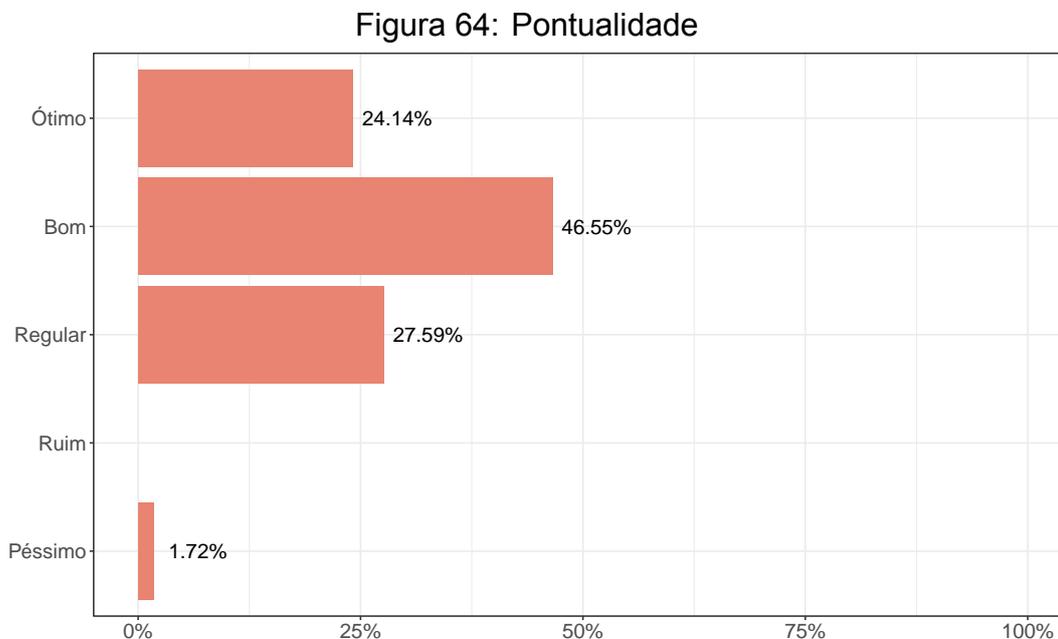
Figura 63: Qualidade no atendimento



Fonte: COFISCON, 2024

3.12.2 Pontualidade

No que tange ao questionamento relacionado a pontualidade, observa-se que 'Bom' obteve resposta modal, seguido de 'Regular' com 27,59%. No que se refere a 'Ótimo', tem-se 24,14%.

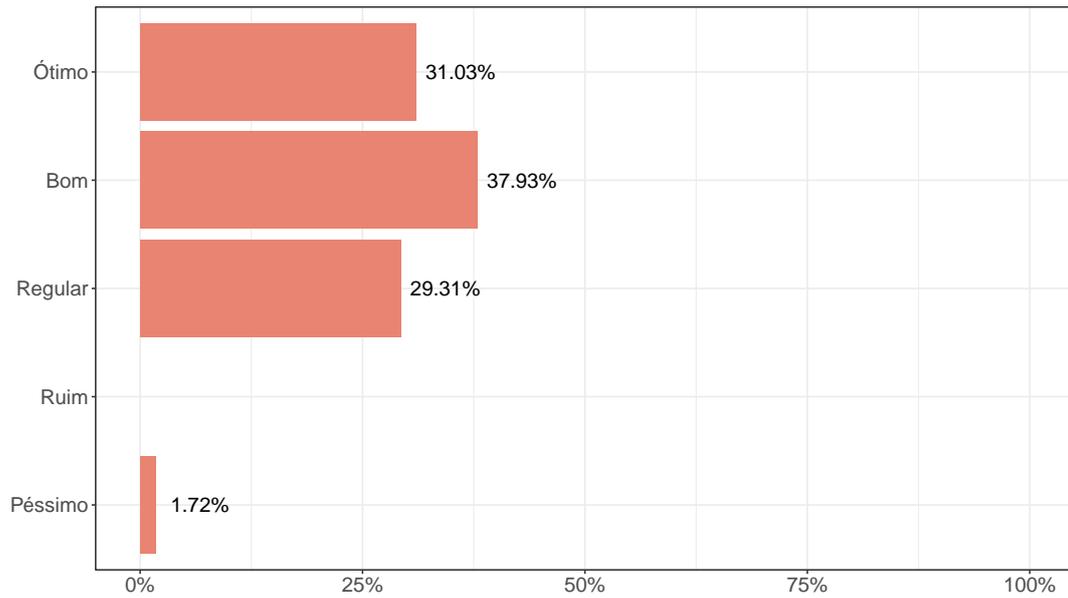


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.3 Direção do veículo

Quando perguntados sobre a direção do veículo, observa-se que os respondentes atribuíram 33,90% a 'Bom', 23,73% a 'Ótimo' e 32,20% a 'Regular'. No tocante as alternativas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', a soma dos percentuais adquiridos foram um pouco maior que 10,17%.

Figura 65: Direção do veículo

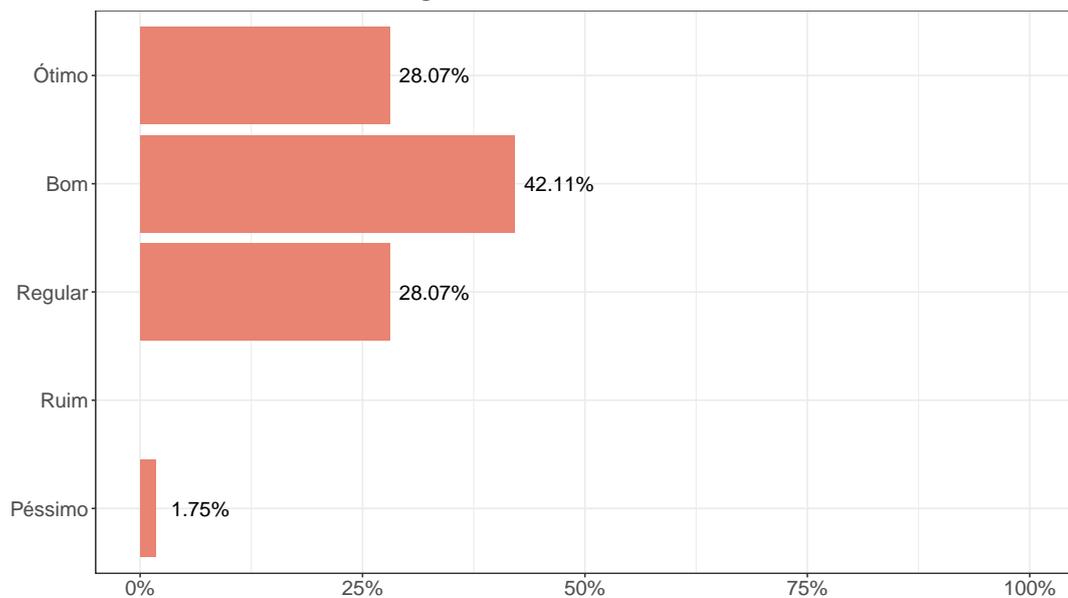


Fonte: COFISCON, 2024

3.12.4 Cortesia

No que diz respeito a cortesia denota-se que 'Bom' obteve 42,11%, seguido de 'Ótimo' e 'regular' contendo percentuais semelhantes iguais a 28,07%.

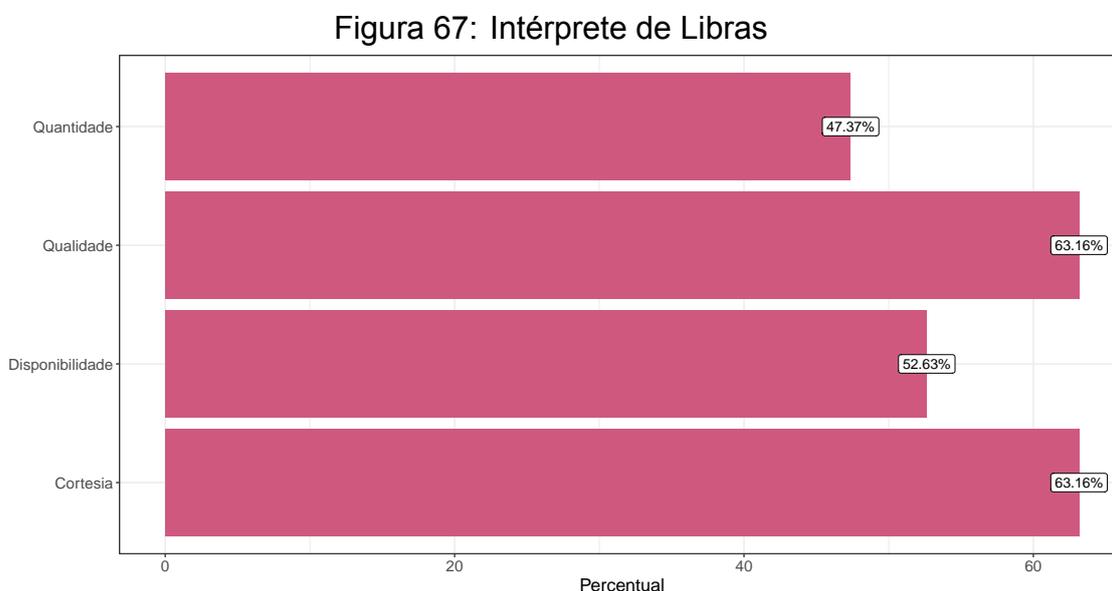
Figura 66: Cortesia



Fonte: COFISCON, 2024

3.13 Intérprete de Libras

Questionados sobre os serviços referentes aos 'Intérprete de Libras' foi observado os percentuais que variaram entre 47,37% a 63,16%.

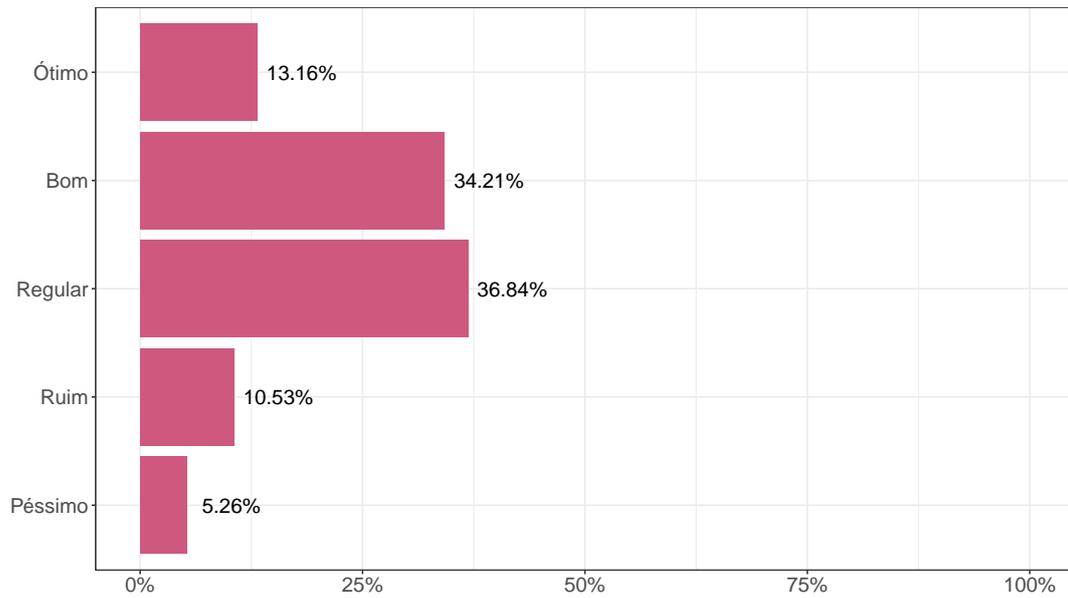


Fonte: COFISCON, 2024

3.13.1 Quantidade

A categoria referente à quantidade de intérpretes de LIBRAS dentro do Campus de Itabaiana obteve percentuais consideráveis nas alternativas menos positivas, contendo o somatório superior a 50%. Salienta-se que 'Regular' é a resposta modal com 36,84%. Ademais, os percentuais de 'Ruim' e 'Péssimo' alcançaram valores significativos, a saber: 10,53% para o primeiro e 5,26% para o segundo.

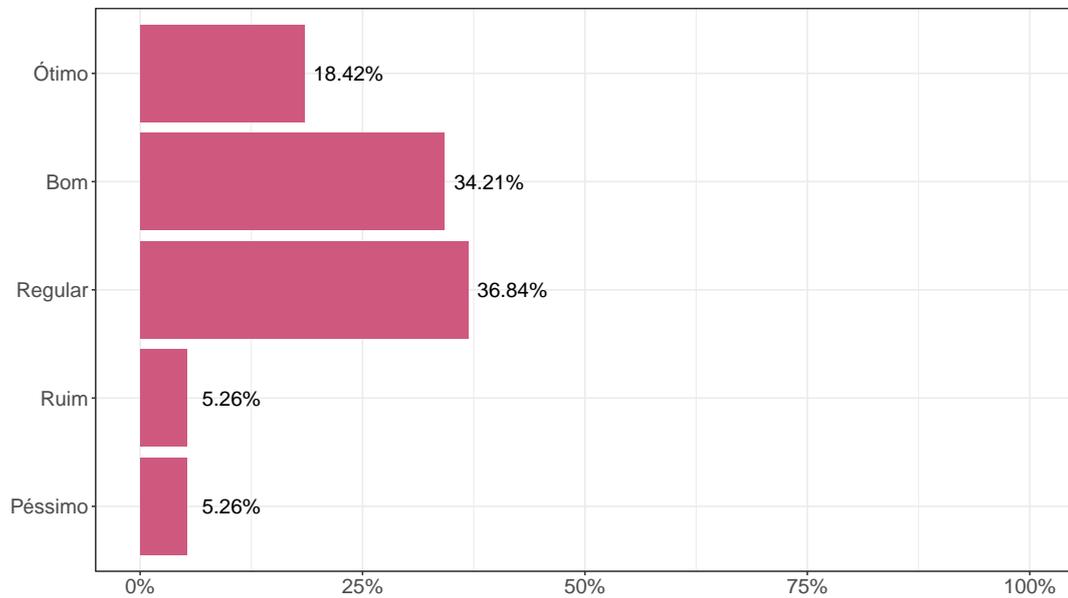
Figura 68: Quantidade



Fonte: COFISCON, 2024

3.13.2 Disponibilidade

Figura 69: Disponibilidade

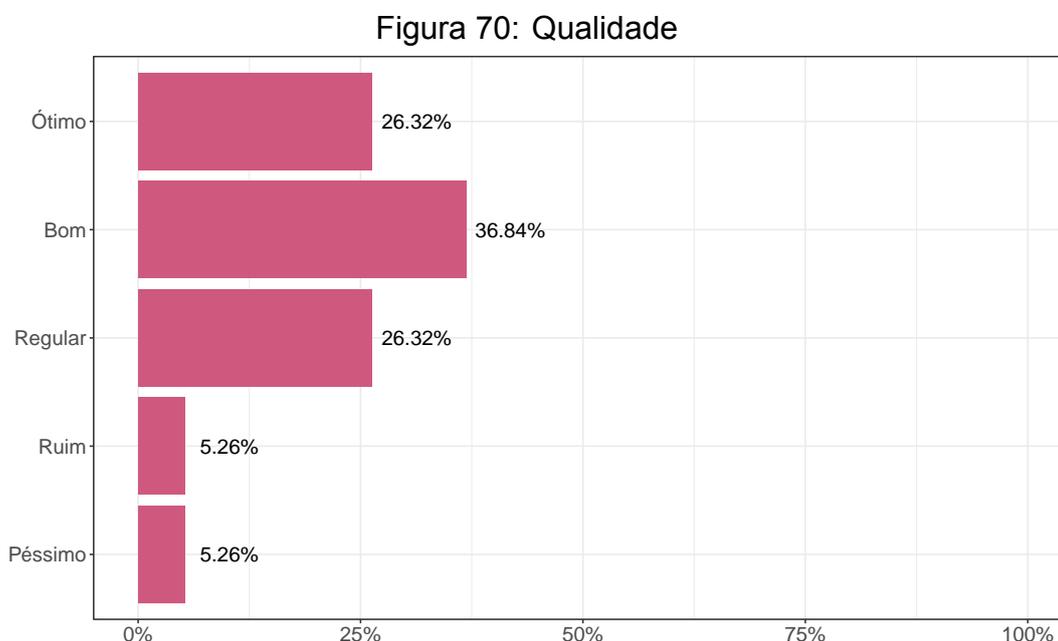


Fonte: COFISCON, 2024

Na figura 69, nota-se que 91,47% estão divididos entre as categorias 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular', vale salientar que entre as três tem-se 'Regular' é a resposta modal com 36,84%. Se tratando das respostas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', nota-se percentuais iguais, 5,26%.

3.13.3 Qualidade

Para a 'Qualidade' do serviço, percebe-se percentuais elevados para as alternativas mais positivas, 'Ótimo', 'Bom' e 'Regular' contendo os respectivos percentuais: 26,32%, 36,84% e 26,32%. Em relação as respostas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se percentuais semelhantes, 5,26%.

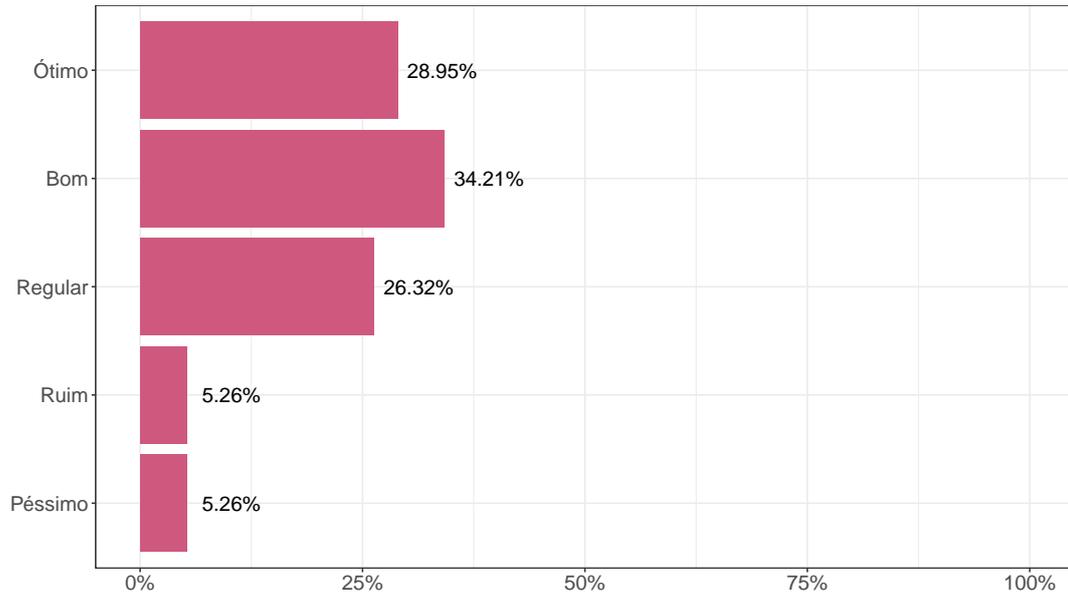


Fonte: COFISCON, 2024

3.13.4 Cortesia

No que se refere a cortesia, as duas melhores alternativas, constata-se o somatório de 'Bom' e 'Ótimo' perfaz 63,16%, sendo 36,84% pertencente a 'Bom' essa que por sua vez é a resposta modal. 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se percentuais semelhantes, 5,26%. Vale ressaltar 26,32% dos respondentes assinalaram em 'Regular'.

Figura 71: Cortesia

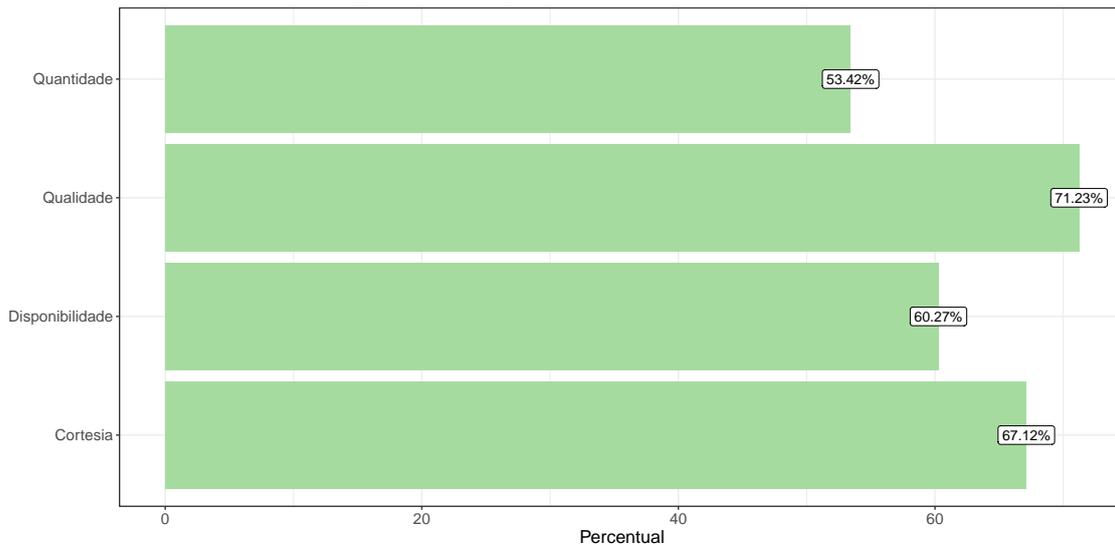


Fonte: COFISCON, 2024

3.14 Apoio Administrativo

Quando questionados sobre o 'Apoio Administrativo', os respondentes assinalaram da seguinte forma 'Quantidade' (53,42%), 'Qualidade' (71,23%), 'Disponibilidade' (65,21%) e 'Cortesia' (67,12%).

Figura 72: Apoio Administrativo

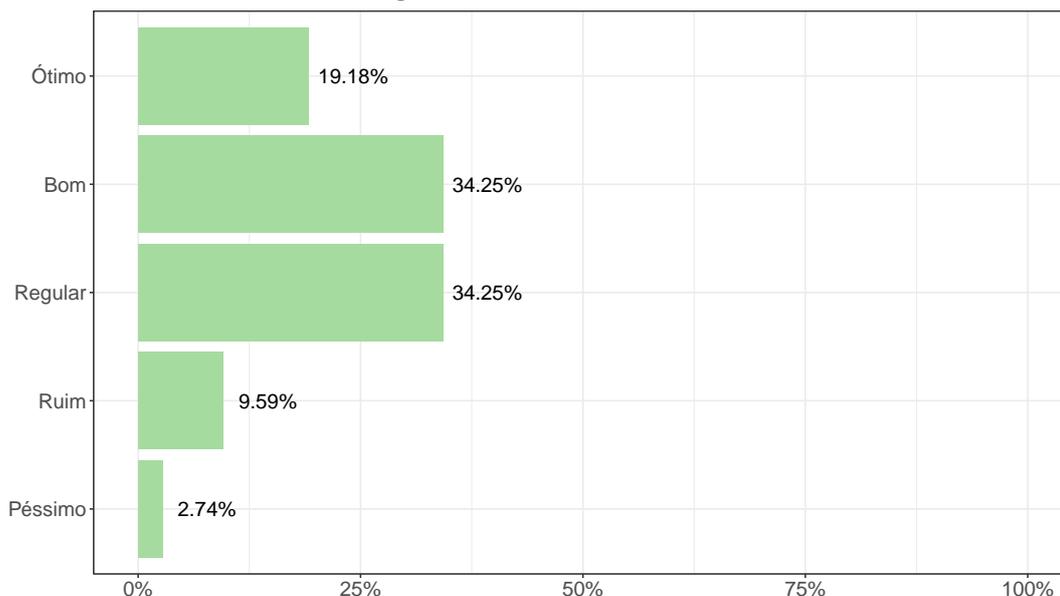


Fonte: COFISCON, 2024

3.14.1 Quantidade

Nota-se que a 'Quantidade' de apoio administrativo obtiveram percentuais, consideravelmente, expressivos uma vez que são superiores a 20%. Com exceção da alternativa 'Péssimo' que totalizou 2,86%. Salienta-se que 'Bom' e 'Regular' com percentuais semelhantes 34,25%.

Figura 73: Quantidade

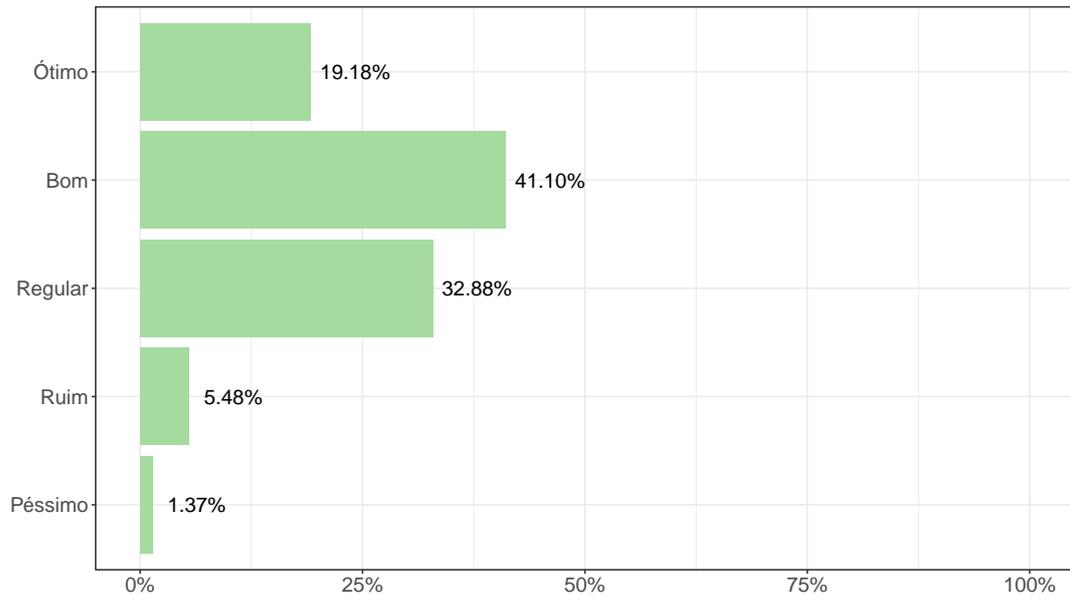


Fonte: COFISCON, 2024

3.14.2 Disponibilidade

Tendo em vista a 'Disponibilidade' do apoio administrativo, tem-se os percentuais semelhantes para 'Bom' e 'Regular' iguais a 34,25%. Para 'Ótimo' apresentou o percentual de 19,18%. Salienta-se que a soma das alternativas 'Ruim' e 'Péssimo' foi de 12,33%.

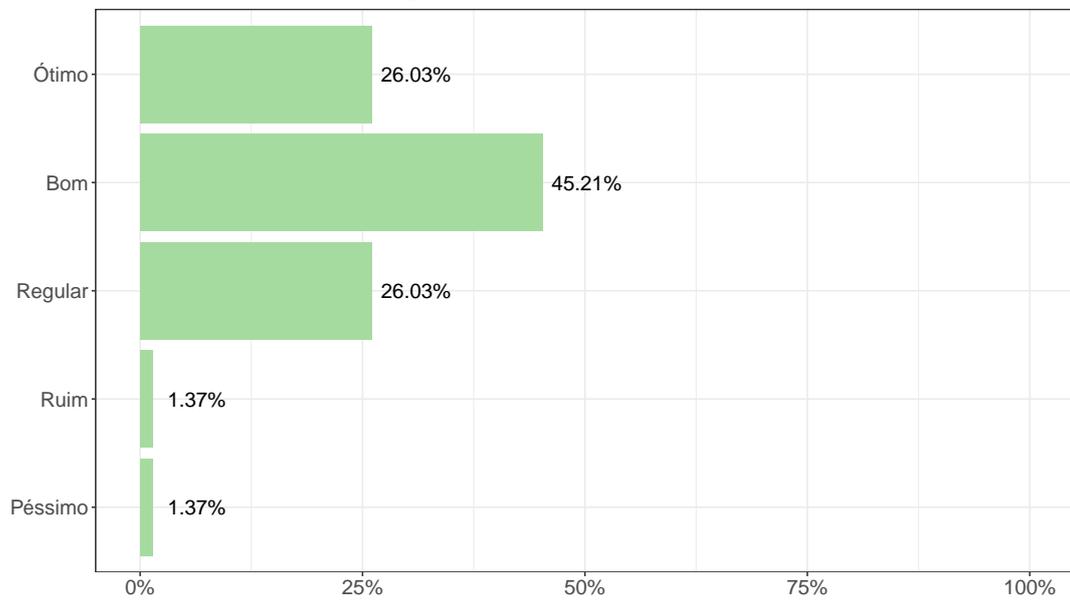
Figura 74: Disponibilidade



Fonte: COFISCON, 2024

3.14.3 Qualidade

Figura 75: Qualidade



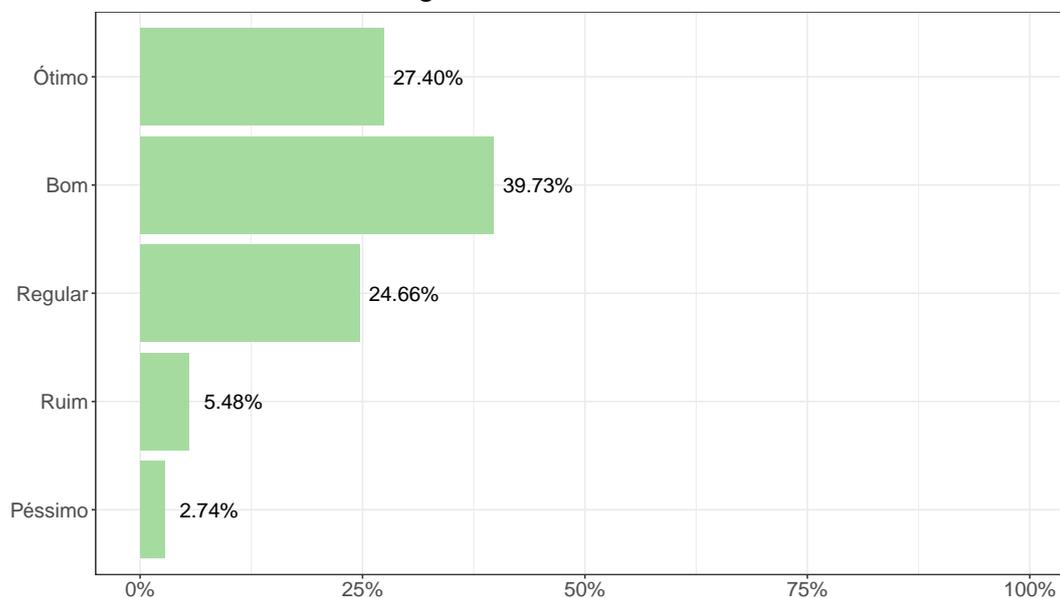
Fonte: COFISCON, 2024

Para a 'Qualidade' dos serviços, constata-se que a soma dos percentuais para 'Ótimo' e 'Bom' é igual a 71,24%, sendo 45,21% atribuído a segunda. Evidencia-se que a opção 'Regular' atingiu um percentual significativo de 26,03%. Já para as alternativas menos positivas, 'Ruim' e 'Péssimo', tem-se percentuais iguais 1,37%.

3.14.4 Cortesia

Sobre as questões referente a 'Cortesia', nota-se que 'Bom' é a resposta modal com 39,73%, seguido de 'Ótimo' com 27,40% e 'Regular' com 24,66%. No que tange a 'Ruim' e 'Péssimo' tem-se 5,48% e 2,74%, na devida ordem.

Figura 76: Cortesia



Fonte: COFISCON, 2024

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

Ao todo foram 28 comentários para justificar a insatisfação quanto aos itens avaliados, sendo todos apresentados na íntegra.

- "O campus Itabaiana, nos últimos meses, parece um lugar abandonado. Entulho por toda parte, principalmente nos arredores das obras do auditório. Mas, além disso, a grama é aparada somente quando já está muito alta. Nos banheiros é raro ter papel higiênico."
- "Em relação a limpeza de paredes e teto não é realizada adequadamente, estando estas mofadas, o que provoca processos alérgicos constantes. Ainda, não é feita a higienização dos interruptores de energia e maçanetas das portas, itens comuns e de constante contato humano. Em relação ao apoio administrativo, os setores (talvez por excesso de demandas e poucos funcionários; ou por limitações humanas e estresse) tem se apresentado bastante hostil no trato das atividades do dia a dia, o que fica evidente inclusive na comunicação via e-mail, em que alguns setores se valem do uso de texto em caps log e negrito (que simbolizam na escrita ênfase e gritos), e costumam não assinar nominalmente, indicando apenas o setor. Dessa forma, se eximem da responsabilidade pessoal pelo texto redigido, recaindo sobre o setor na sua totalidade a responsabilidade. Somasse a isso o relato de corredores da hostilidade de alguns setores, no trato com os funcionários terceirizados."
- "As respostas que não foram ótimas, nao é pelos trabalhadores que executam as tarefas, porque os terceirizados que trabalham nestes serviços são excelentes, entretanto são poucos para a alta demanda, o campus de itabaiana é muito grande para uma pessoa dar conta de todo serviço. Uma reclamação é sobre o sistema de abertura de chamada no GLPI para conserto de pia. Um dos nossos laboratórios didáticos está com vazamento na pia, para abrir o chamdo foi orientado pelo setor responsável que especificasse o que era para ser consertado. Abriram chamado para trocar sifão, o chamado foi encerrado como resolvido, mas o problema não era sifão e o problema não foi resolvido. Quando abre um chamado para conserto de vazamento de pia, quem arruma vai só para ver qual é o problema e indicar o que pode ser, os técnicos do laborat´rio tem que ir abrindo chamados até resolver problemas. Este setor específico é muito burocrático,

não atende as demandas e tornam o trabalho dos demais impossível, ao ponto de desistir de ser atendido. Outro ponto que deve ser destacado, o campus de Itabaiana tem muitos laboratórios didáticos e de pesquisas, isso significa que tem muitos equipamentos que quebram com o tempo. Alguns destes equipamentos podem ser consertados por um técnico (tercerizado) eletrecista e/ou eletrônico, entretanto o campus não possui ninguém que pode contribuir nessa área. Tem um técnico (tercerizado) especialista em refrigeração que as vezes consegue ajuda nos consertos de coisas simples. Recomendo que o campus tenha uma ou duas pessoas para auxiliar nesses consertos.

Com relação a infra estrutura dos prédios, tenho muito a falar. A parte estrutural do bloco D, por causa das goteiras causadas por conta das chuvas, está toda manchada precisando de pintura. Faz anos que os prédios não são pintados. Os retroprojetores sempre dão problemas, lâmpadas precisam ser trocadas. Grande parte das nossas lousas são de giz, o que traz muitas doenças respiratórias aos professores e alunos.”

- “Em relação ao abastecimento de consumíveis nos banheiros, o que mais falta é o papel higiênico e o de secar as mãos sem contar que ainda tem banheiros sem o lugar de por o papel higiênico. Logo, o rolo, quando tem é claro, fica em cima do sanitário próximo ao botão da descarga. Outro item foi os jardins, além da limpeza, a manutenção é péssima.”
- “Tem respostas que não tenho a informação.”
- “A infraestrutura do Bloco D precisa de reparos, apresenta fissuras nas paredes e chãos, e algumas infiltrações nos períodos de chuvas”
- “Sobre a Equipe de Vigilância, acredito que o Campus Itabaiana deveria ter o acréscimo de ao menos um 1 Posto por turno. Considerando que agora temos RESUN e outras áreas em expansão e quantidade destes colaboradores continuam a mesma. Em outra época tivemos 4 postos por turno, mas com o corte de vagas ficaram em 3 e o campus expandindo.

Sobre Transportes, não foi disponibilizado no formulário sobre quantidade/qualidade da frota dos carros e quantidade de motoristas. É possível perceber a insatisfação de alunos/professores quando não tem possibilidade de ter sua viagem atendida por falta/quebra de veículo ou motoristas já estarem com outras viagens agendadas.

Apesar de todo o esforço da Administração/Motoristas do Campus Itabaiana em atender estas demandas. É algo visto com um problema crônico do Campus Itabaiana. Sendo necessário ao meu ver, o acréscimo de ao menos um motorista e um veículo (ônibus) que possa atender uma turma inteira de alunos. Algo próximo de 50 passageiros, para poder ser feito somente 1 deslocamento com 1 veículo/motorista e não ter que dividir em 2 veículos/motoristas.

Além de também um melhor processo para agilizar a manutenção dos veículos, e empréstimos de outros com outros campi até o retorno da oficina. Além de uma melhor comunicação com o Campus São Cristóvão. Para evitar maiores transtornos e desgaste com os com os solicitantes que aguardam o atendimento de suas reservas de veículo.”

- ”Sempre falta papel higiênico nos banheiros, já estou quase levando o meu próprio de casa ... péssimo não, horrível.Todos os dias faltam papel higiênico ou pra secar as mãos, principalmente no turno da noite.Geralmente as salas de computadores estão com as mesas empoeirada e um cheiro muito forte de morfo, devido a falta de ventilação.”
- ”sempre é bom melhorar”
- ”Não houve opções ruins, todas as situações mediadas estão regulares.”
- ”Esgoto ao céu aberto indo para vivência, mal cheiro”
- ”A pintura na UFS de Itabaiana está péssima , paredes riscadas e tinta há séculos que fora pintadas ...precisa urgentemente de uma pintura..”
- ”O banheiro social do bloco A sempre está com mal cheiro, bem forte, funcionários e discentes usam, unissex, um horror, tem outro que sempre está fechado. Há muito movimento dos grupos de pesquisa, pet e direção. Precisamos de mais um banheiro e de que resolvam o problema do mal cheiro desse único banheiro disponível.”
- ”A estufa está bem descuidada, não precisa de muito pra perceber”
- ”Coloquei péssimo no item de Limpeza de Banheiros, especificamente no abastecimento, porque é muito difícil encontrar papel higiênico no banheiro feminino do bloco D. Já em relação a Manutenção Predial, especificamente no serviço de alvenaria, marquei péssimo devido ao caso dos tetos, de algumas salas de aulas do bloco C, estarem caído (Risco de cair na cabeça

de alguém) e marquei péssimo no serviço de serralharia devido a escada do bloco C ser muito estreita para subir com risco de queda.”

- “Em vários setores tem sido difícil a comunicação, sendo está, em geral com elevado nível de agressividade já ao primeiro contato.”
- “A pintura está um pouco ruim.”
- “O campus de itabaiana necessita de mais colaboradores na área de transporte, terceirizados técnicos em elétrica e eletrônica para apoiar as demandas de consertos simples de equipamentos (não tem nenhum), mais colaboradores para limpeza de jardim.”
- “O quantitativo está aquém à demanda apresentada pela comunidade acadêmica do Campus de Itabaiana.”
- “Não classifiquei nenhum item como ruim ou péssimo.”
- “Em relação a quantidade de terceirizados para limpeza e manutenção no Campus é notório a insuficiência quantitativa da equipe. No que tange à segurança, apesar do empenho e eficiência dos vigilantes, não há quantitativo humano suficiente para cobrir área do Campus. Também é precário/inexistente o sistema de monitoramento. O transporte é comprometido, pela necessidade de mais motoristas (o Campus só possui dois) e mais veículos.”
- “Parece haver poucos contratados ou mal planejamento ou dimensionamento de pessoal.”
- “Quase sempre está faltando papel higiênico, e papel toalha nunca tem, temos que ficar enchugando a mão com o papel higiênico (isso quando tem). Uma solução seria colocar secadores de mãos nos banheiros e investir mais em papel higiênico para que não falte. As faxineiras vivem murmurando que coloca papel higiênico e acaba logo, (mas é claro se circulam muitas pessoas pela UFS). Outras faxineiras dizem que o setor administrativo não manda a quantidade de papel suficiente, que se fosse por elas teria papel sempre. Isso é chato pra gente, resolvam aí.”
- “Falta investimento”
- “Os banheiros não são limpos com tanta frequência, muitas vezes não tem papel toalha para repor, as paredes e pias não são lavadas com frequência.”

- "A direção do Campus e os chefes de casa seção de limpeza ficam se esquivando da responsabilidade e nunca tomam uma atitude descente para limpeza e manutenção correta do ambiente do Campus Itabaiana. Principalmente a direção que sempre diz que não é do dever dela fiscalizar"
- "Qualifiquei desta maneira apenas no quesito quantidade. Pois considero que temos bons profissionais porém em quantidade muito pequena para a grande demanda que temos no Campus. Podendo ocasionar alguma insatisfação na comunidade acadêmica."
- "A falta de apoio em setores como transport, pintura deixa a muito a desejar nos serviços. Os colaboradores terceirizados são empenhados, mas não tem o apoio necessário"

As justificativas das insatisfações mais contundentes foram direcionadas ao baixo quantitativo de colaboradores para atender às diversas demandas do Campus de Itabaiana. Além disso, houve muitas críticas quanto à reposição de itens de higiene nas instalações sanitárias. Finalmente, foram revelados problemas infraestruturais que demandam atenção, tais como rachaduras e infiltrações (inclusive no teto), o que poderia colocar a Comunidade Acadêmica em risco.

5 Espaço para sugestão, reclamação ou elogio

Ao término foram registrados 26 comentários adicionais.

- "As salas de aula são bem limpas."
- "O campus Itabaiana tem uma equipe dedicada e excelente."
- "Sugiro que o campus tenha um programa, junto aos docentes, visando premiar e incentivar a atividade dos técnicos terceirizados, pois temos excelentes representantes no campus e estes passam despercebidos. Ainda, que haja uma portaria determinando que toda a comunicação institucional seja feita por e-mail institucional @academico, e não por WhatsApp, e assinado nominalmente pelo profissional que o redigiu e enviou, não pelo setor. Afinal, quando o docente envia um e-mail ele não assina "o departamento X", é justo que os demais tenham a obrigatoriedade da mesma responsabilização. Ainda, que haja um canal voltado a atender aos funcionários terceirizados, em que eles possam levar suas falas sem medo de represarias (demissões)."
- "SEtor de consertos de infraestruturas, desburocratizar os sistema de chamados como se tem um pia vazando, que o chamdo seja aberto como conserto de vazamento de pia e que o chamado só seja encerrado depois de realmente resolver o problema. Vir mais verbas para o campus de itabaiana para manutenção de das estruturas dos prédios e salas de aula, laboratórios. Aquisição de tercerizados para auxiliar em consertos de equipamentos de laboratórios simples. Aquisição de de mais tercerizados para auxiliar na limpeza, jardinagem e conserto de infraestruturas. Aquisição de mais um motorista e carro para o campus para suprir as demandas."
- "Algo que gostei muito, foi a contratação do pessoal auxiliar, eles ficam nos corredores verificando se ficou uma luz acesa, um ar condicionado ligado, etc. Isso é interessante, tanto pela economia, quanto pela redução de chance de algum tipo de ato de vandalismo."
- "Conservação dos espaços em andamento, mas merece atenção e agilidade da UFS reitoria / Infraufs"
- "Inserir poltronas de auditório no miniauditório do Campus Itabaiana"

- "Infelizmente o Campus Itabaiana tem poucos servidores/colaboradores terceirizados para cobrir os 3 turnos de funcionamento do Campus. Principalmente no turno da noite, no qual estou presente.

Internamente, em meu setor, foi feito um grande esforço e pedidos a Direção para redistribuir o pessoal disponível para os 3 turnos. Mas no geral, ainda é insuficiente, pois com a falta de servidores no turno da noite, muitas demandas acabam chegando no setor em que trabalho (COADI).

As equipes, Manutenção, Limpeza, Jardinagem, Vigilância, Motoristas e Apoio Operacional (trabalham diretamente com nosso setor) apesar de ter um número reduzido em comparativo com o tamanho do campus, juntos prestam grandes serviços para atender essas demandas. Mas pelo excesso de demandas e uma não compreensão da ordem de atendimento sem privilégios acabam gerando desgastes internos.

O mesmo vale para os servidores administrativos, uma distribuição equivocada acaba gerando uma alta demanda de atendimento em nosso setor. Algo que já externamos em reuniões administrativas, mas até o momento não fomos atendidos. Desmotivando nosso grupo de trabalho.

Finalizando, acredito que temos pessoal comprometido com o atendimento das demandas que surgem diariamente. O problema seria a quantidade e melhor distribuição destes para o Campus Itabaiana. Isto se reflete em minha opinião na avaliação, marcando bom e ótimo de acordo com a quantidade colaboradores que temos disponíveis para a manutenção. Talvez outras pessoas avaliem sem considerar esta questão.

Achei esta iniciativa válida da PROPLAN, ao menos temos mais uma opção em externar nossas opiniões/avaliações sobre as condições e serviços dos Campi."

- "Sempre falta papel higiênico nos banheiros, já estou quase levando o meu próprio de casa ... péssimo não, horrível. Todos os dias falta papel higiênico ou pra secar as mãos, principalmente no turno da noite."
- "A pintura da universidade é de grande valia para embelezamento e ampliação de um lugar mais prazeroso para o ensino."
- "A única reclamação é com relação aos aparelhos de ar condicionado, pois alguns não estão funcionando bem. E com a chegada do verão o calor vai ser insuportável."

- "As instalações da UFS de Itabaiana precisa de uma reforma em todos os setores ."
- "O problema do campus de Itabaiana é a falta de espaço construído. Foi prometido prédios de andares e entregam 1 andar ou salas de latas. Precisamos de um prédio de 4 andares para dar conta de nossa demanda. Estamos perto de fazer 20 anos de fundação e funcionamos ainda com estrutura do antigo CAIC. Sabemos que cursos de licenciatura não têm prestígio, mas já passou da hora da UFS perceber que o trabalho feito em Itabaiana reverbera em todo o agreste e regiões adjacentes, basta observar todos os anos que o aluno ou aluna sergipano com a nota maior no Enem estuda nessas regiões com professores formados por nossas graduações, além do proletras de Itabaiana que qualifica os mesmos professores no mestrado. De modo geral, nossos funcionários técnicos e terceirizados são competentes, os professores e discentes comprometidos, mas não vemos investimentos das reitorias em nosso espaço , basta observar o prédio do Resun prometido e o que foi entregue. Inclusive tentei almoçar e fui proibida, o Resun de Itabaiana não permite o acesso a docentes e técnicos, ou seja, na propaganda é uma beleza, mas como docente eu sou proibida de usar o serviço??? Sergipe deveria ter mais uma universidade federal a partir desse campus, como acontece em outros estados, a UFS deveria abrir mão desse campus e pensar no estado e na verba que passaríamos a receber para expansão com qualidade. Formamos os professores que formam os alunos que ingressam nos cursos de elite, mas não temos condições adequadas de trabalho, e a UFS vai abrindo mais campi, construindo prédios novos e modernos em outras partes do estado enquanto o campus mais antigo da expansão é relegado a "nenhum plano"ou benefício estrutural."
- "Sugeri as moças da limpeza para terem mais de um turno para abastecer o banheiro. Consertarem o teto."
- "Especificamente sobre a questão da comunicação com o pessoal administrativo, seria interessante se investigar as razões deste posicionamento, pois pode ser um agravo de saúde mental, em decorrência do excesso de demandas."
- "Algumas coisas precisam de melhorias, principalmente o auditório, e as outras coisas estão razoáveis e outras boa, e muitas pessoas gentis e atenciosas."

- "No questionário deveria ter a opção não se aplica.
No campus de Itabaiana a limpeza é excelente, mas no campus de São Cristóvão os banheiros da reitoria deixa a desejar"
- "Sugiro que o campus melhore os jardins, incentive a realização de rondas contínuas dos vigilantes ao longo do dia, e criar um planejamento para verificação contínua (ex: 15 dias) da iluminação e refrigeração das salas. E também realizar manutenções preventivas nos computadores, incentivando os departamentos a remover ou compartilhar com outros setores equipamentos não utilizados. Também precisa renovar amplamente as lousas brancas. Várias já não possibilitam mais a escrita."
- "Nossos laboratórios abriu vários GLPI para conserto simples de equipamentos de laboratório, a grande maioria tem ultrapassado o prazo de resposta sem nenhuma justificativa e quando os nossos técnicos vão ao setor responsável, não são bem atendidos e não obtêm respostas sobre os motivos de serem atendidos."
- "Os banheiros estão sempre sujos e com falta de papel toalhas para as mãos. Ar condicionados parecem não ter manutenção nem limpeza de filtro, pisos, móveis e janelas empoeirados."
- "A limpeza é 10. Colocar um secador de mãos nos banheiros (pouparia papéis e contribui para o meio ambiente). Aumentar o valor do auxílio transporte e nos dar o valor do auxílio alimentação pra gente fazer o agendamento resun, pq ficamos com fome pra lanche e lá não serve lanche, e dinheiro cadê?"
- "Os banheiros precisam de mais atenção."
- "Elogio a equipe terceirizada pois mesmo sem ninguém do Campus da parte administrativa indo atrás de matérias e cobrando da empresa para envio de utensílios para fazerem seu trabalho corretamente, eles se desdobram e fazem o que podem com o pouco que tem!! Enquanto a administração do Campus Itabaiana gostaria que eles fossem corretos e trabalhassem de verdade para manutenção."
- "A sugestão seria poder contar com mais profissionais administrativos, manutenção, limpeza e vigilância nos 3 turnos de funcionamento do Campus."

Principalmente no período noturno, onde temos a presença de mais alunos e maiores demandas e dificuldades para resolver possíveis problemas devido ao horário.”

- ”Maior atenção as necessidades emergenciais nos campi do Interior”
- ”melhorar o envio de papel toalha”

6 Considerações finais

O Campus de Itabaiana iniciou as atividades em 2006 com a oferta de sete cursos de licenciatura e três cursos de bacharelado, totalizando oferta anual de 500 vagas. Foi o primeiro Campus da UFS implementado fora da Grande Aracaju e, atualmente, conta com mais de 1.800 discentes e 122 docentes efetivos de acordo com o UFS em Números 2025 - versão reduzida¹.

Em relação aos resultados, a maioria dos itens apresentou índices de satisfação superiores a 75%. Contudo, a limpeza dos tetos e eletrocalhas das instalações físicas do Campus (tais como instalações sanitárias, salas de aula, corredores, laboratórios, sala de professores e salas administrativas) carecem de atenção. Por outro lado, a limpeza dos ambientes apresentou ótimos índices de satisfação e objeto de elogios (no segundo espaço para comentários) por parte das pessoas respondentes, embora o Campus pudesse disponibilizar mais colaboradores de noite, turno da metade dos cursos em Itabaiana.

Sobre os banheiros, a Comunidade Acadêmica questionou sobre a falta de itens de higiene e, como sugestão, que a Direção providenciasse secadores de mãos nas instalações sanitárias, o que poderia minimizar a insatisfação quanto à falta de papel toalha.

Outro aspecto que carece de atenção é em relação à manutenção predial. Além do baixo índice de satisfação (especialmente para a pintura), houve relatos sobre problemas na infraestrutura dos espaços, tais como rachaduras, mofos e infiltrações (inclusive no teto), o que deve ser priorizado para não causar maiores danos à Comunidade Acadêmica. Além disso, também houve críticas em relação à morosidade no atendimento de demandas sobre a manutenção dos espaços físicos e equipamentos, mas que - em parte - pode ser justificada pela escassez de mão de obra para atendimento de todas as solicitações. Para tentar minimizar este problema, sugeriu-se a realização de um planejamento de manutenções preventivas, o que poderia diminuir o índice de requisições para estes tipos de serviço.

A vigilância foi um dos critérios que apresentou menor otimismo da Comunidade Acadêmica, exceto pela velocidade de atendimento e cortesia. Os usuários não se mostraram seguros - principalmente no turno noturno - sugerindo que o quantitativo de funcionários é insuficiente para cobrir toda a área do Campus. Por sinal a carência por mais funcionários - além da vigilância e limpeza - também foi observada em relação à disponibilidade de intérprete de LIBRAS e nos

¹disponível em <<https://indicadores.ufs.br/pagina/20165-ufs-em-numeros>>, acesso em 21 de fev. de 2025

setores administrativos. Para esta última foi sugerido que houvesse um dimensionamento do corpo técnico-administrativo (incluindo colaboradores terceirizados) com o intuito de dar celeridade aos atendimentos e deixar de sobrecarregar setores específicos para, conseqüentemente, resultar em um ambiente de trabalho menos estressante.

Apesar da escassez de trabalhadores, à frente das mais diversas áreas, houve elogios à equipe de colaboradores e um alento para que estes profissionais sejam reconhecidos pelas atividades que executam, ainda que as condições não sejam das mais favoráveis.