



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

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

# Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Campus de Aracaju</b>	<b>9</b>
3.1	Limpeza de Banheiros . . . . .	9
3.1.1	Limpeza do chão, vasos e pias . . . . .	10
3.1.2	Limpeza das paredes e teto . . . . .	10
3.1.3	Recolhimento do lixo . . . . .	11
3.1.4	Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros) . . . . .	12
3.2	Limpeza dos corredores . . . . .	12
3.2.1	Limpeza de pisos . . . . .	13
3.2.2	Limpeza de paredes . . . . .	14
3.2.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas . . . . .	14
3.3	Limpeza de Salas de Aula . . . . .	15
3.3.1	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso) . . . . .	16
3.3.2	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó) . . . . .	16
3.3.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas . . . . .	17
3.3.4	Limpeza das paredes e janelas . . . . .	18
3.3.5	Recolhimento do lixo . . . . .	18
3.4	Limpeza de Laboratórios . . . . .	19
3.4.1	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso) . . . . .	20
3.4.2	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó) . . . . .	20
3.4.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas . . . . .	21
3.4.4	Limpeza das paredes e janelas . . . . .	22
3.4.5	Recolhimento do lixo . . . . .	22
3.5	Limpeza de Biblioteca . . . . .	23
3.5.1	Limpeza dos móveis e prateleiras (lustre e remoção do pó) . . . . .	24
3.5.2	Limpeza do piso (enceramento quando for o caso) . . . . .	24
3.5.3	Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas . . . . .	25
3.5.4	Limpeza das paredes e janelas . . . . .	26
3.5.5	Recolhimento do lixo . . . . .	26
3.6	Limpeza de Sala dos Professores . . . . .	27
3.6.1	Limpeza das paredes e janelas . . . . .	28
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 . . . . .	30
3.6.5	Recolhimento do lixo . . . . .	30
3.7	Limpeza de Salas Administrativas . . . . .	31
3.7.1	Limpeza das paredes e janelas . . . . .	32
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 . . . . .	34
3.7.5	Recolhimento do lixo . . . . .	34

3.8	Limpeza de Outros Ambientes . . . . .	35
3.8.1	Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool . . . . .	36
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 . . . . .	38
3.9.1	Limpeza das ruas . . . . .	38
3.9.2	Limpeza das calçadas . . . . .	39
3.9.3	Arruamentos (coleta de lixo aparente) . . . . .	40
3.9.4	Estacionamentos . . . . .	41
3.9.5	Jardins . . . . .	41
3.10	Manutenção predial . . . . .	42
3.10.1	Serviços de manutenção elétrica . . . . .	43
3.10.2	Serviços de manutenção hidráulica . . . . .	43
3.10.3	Serviços de alvenaria . . . . .	44
3.10.4	Serviços de pintura . . . . .	45
3.10.5	Serviços de serralharia . . . . .	45
3.11	Vigilância . . . . .	46
3.11.1	Quantidade . . . . .	47
3.11.2	Distribuição na unidade . . . . .	47
3.11.3	Sensação de segurança . . . . .	48
3.11.4	Velocidade no atendimento . . . . .	49
3.11.5	Cortesia . . . . .	49
3.12	Transporte . . . . .	50
3.12.1	Qualidade no atendimento . . . . .	51
3.12.2	Pontualidade . . . . .	51
3.12.3	Direção do veículo . . . . .	52
3.12.4	Cortesia . . . . .	53
3.13	Intérprete de Libras . . . . .	53
3.13.1	Quantidade . . . . .	54
3.13.2	Disponibilidade . . . . .	55
3.13.3	Qualidade . . . . .	55
3.13.4	Cortesia . . . . .	56
3.14	Apoio Administrativo . . . . .	57
3.14.1	Quantidade . . . . .	57
3.14.2	Disponibilidade . . . . .	58
3.14.3	Qualidade . . . . .	59
3.14.4	Cortesia . . . . .	59
<b>4</b>	<b>Espaço para comentar com mais detalhes os itens classificados como ruins ou péssimos</b>	<b>61</b>
<b>5</b>	<b>Espaço para sugestão, reclamação ou elogio</b>	<b>63</b>
<b>6</b>	<b>Considerações finais</b>	<b>64</b>
<b>7</b>	<b>Considerações finais</b>	<b>64</b>

# 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 de Aracaju 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 técnicos administrativos e 142 colaboradores terceirizados. Dentre eles, ressalta-se que dois discentes também se apresentaram como colaboradores terceirizados e um docente também se apresentou como discente.

Dentre eles, ressalta-se que dois discentes também se apresentaram como colaboradores terceirizados e um docente também se apresentou como discente. Além disso, uma pessoa respondente se apresentou como da "gestão". 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'.

Vale destacar que, embora cada questionário tenha perguntas voltadas ao segmento específico, no corpo do presente relatório é feito um cruzamento destas respostas. Este relatório apresenta os resultados concernentes ao Campus de Aracaju.

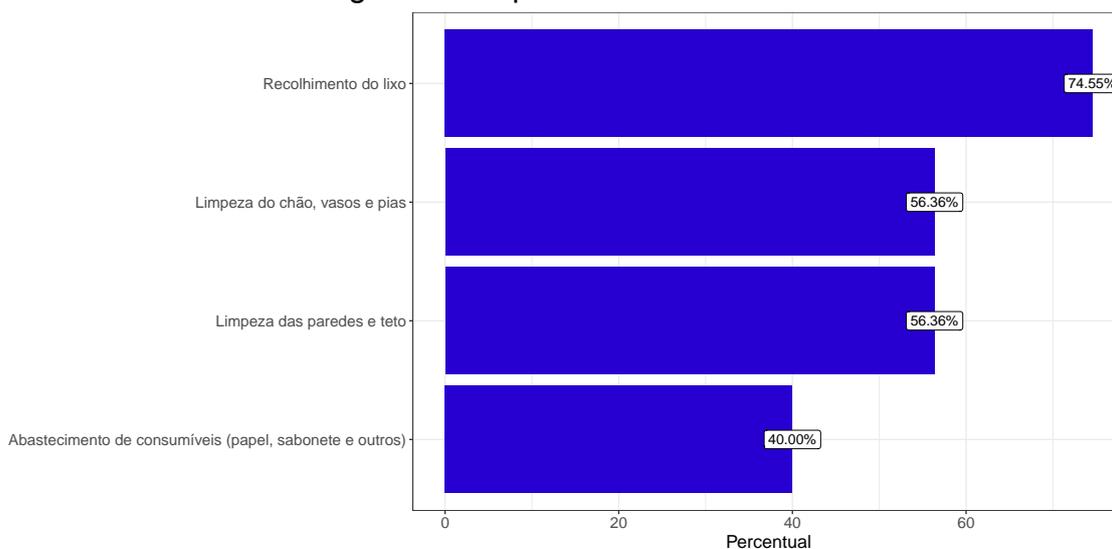
### 3 Campus de Aracaju

Em relação ao Campus de Aracaju houve 55 questionários respondidos sendo que, destes, 29 foram de estudantes, 15 do corpo docente, dois colaboradores terceirizados e nove técnico-administrativos. Os resultados foram dispostos a seguir.

#### 3.1 Limpeza de Banheiros

De modo geral, analisando as opiniões dos respondentes a respeito dos itens que se relacionam com a limpeza dos banheiros do Campus de Aracaju, tem-se que todos os itens foram avaliados satisfatoriamente com índices de satisfação acima de 50%, com exceção do abastecimento de consumíveis que resultou em baixo percentual de satisfeitos (40%), deixando evidente a insatisfação com o fornecimento.

Figura 1: Limpeza de Banheiros



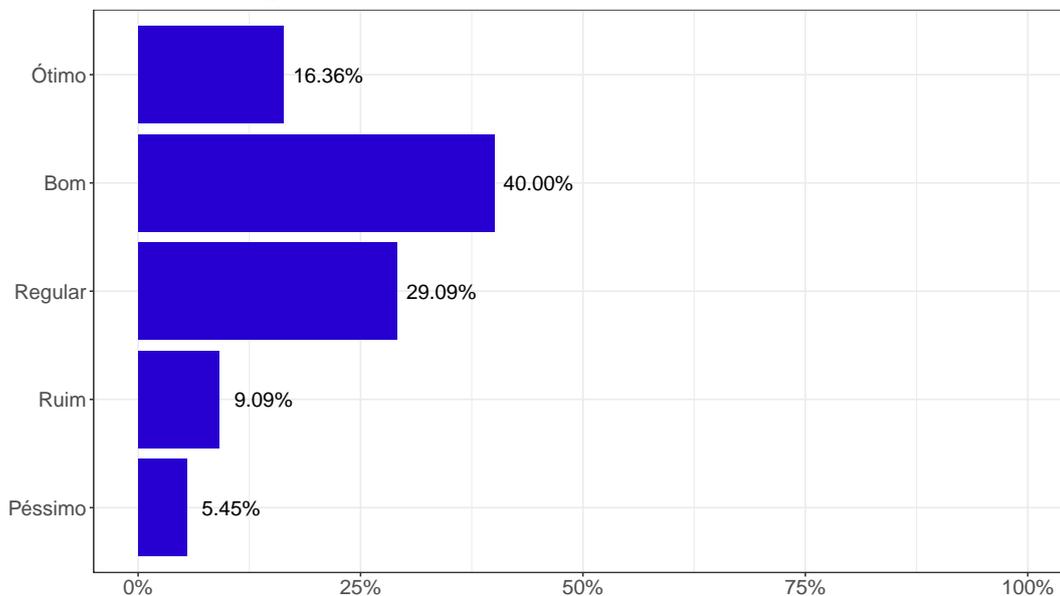
Fonte: COFISCON, 2024

Em contrapartida, o recolhimento do lixo apresentou a melhor avaliação em relação à limpeza dos banheiros, superando 74% de satisfação de acordo com as pessoas respondentes do Campus de Aracaju.

### 3.1.1 Limpeza do chão, vasos e pias

A limpeza do chão, vasos sanitários e pias dos banheiros apresentou satisfação de 56,36% e 29,09% consideraram o item como regular.

Figura 2: Limpeza do chão, vasos e pias



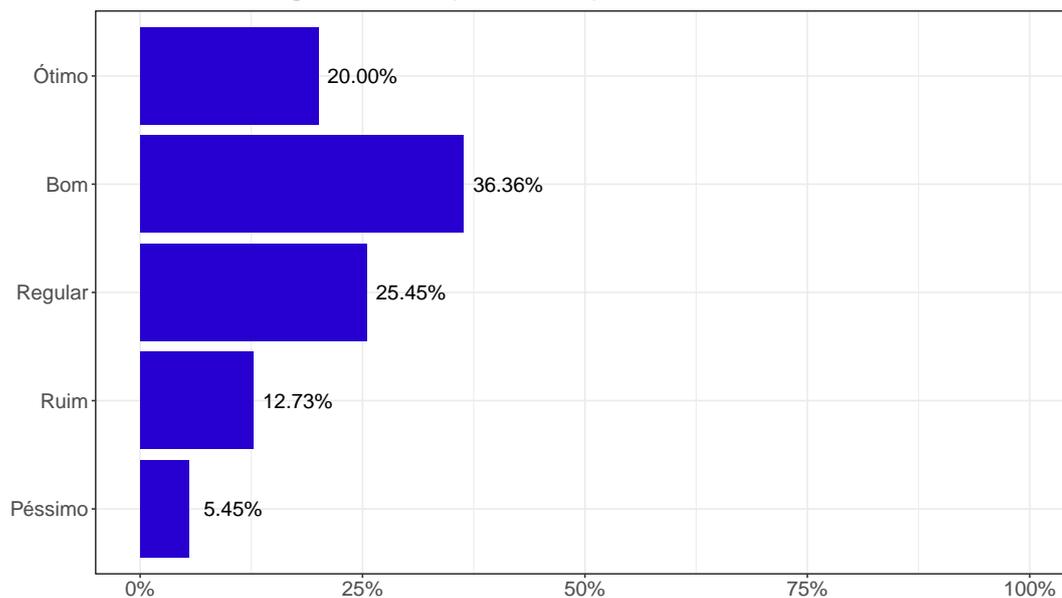
Fonte: COFISCON, 2024

Apesar do índice de aprovação não ser muito elevado, a proporção de respondentes insatisfeitos ficou abaixo de 15%.

### 3.1.2 Limpeza das paredes e teto

Neste item, os respondentes avaliaram a limpeza das paredes e teto do banheiro, sendo que 36,36% consideraram essa limpeza como boa e 20% como ótima, ou seja, 56,36% de avaliações otimistas. A insatisfação (respostas ruim ou péssima) ficou um pouco acima de 18%.

Figura 3: Limpeza das paredes e teto

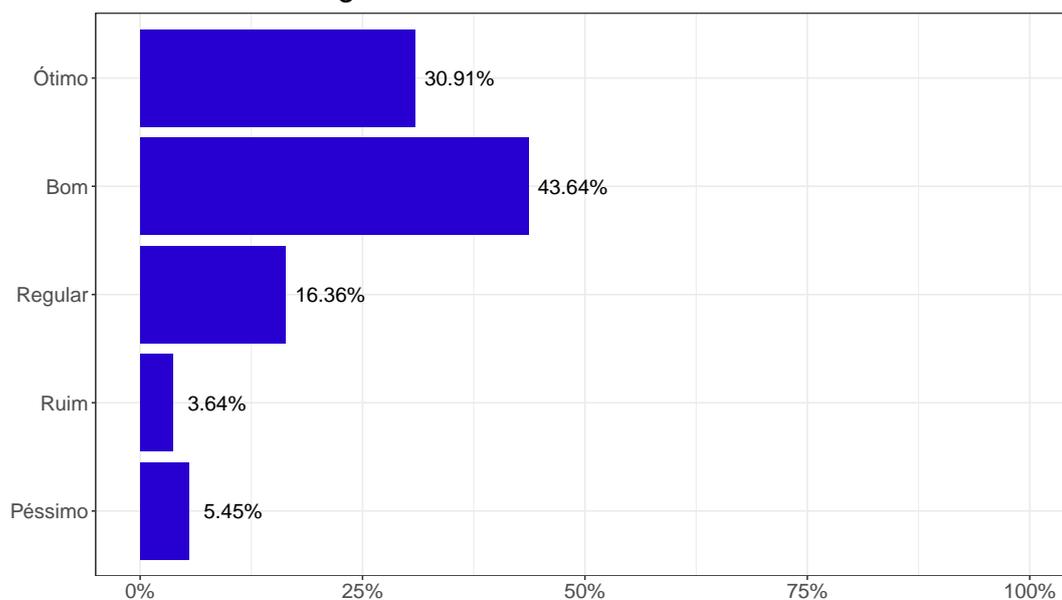


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.1.3 Recolhimento do lixo

O recolhimento do lixo foi o item melhor avaliado, com 74,55% de respostas positivas.

Figura 4: Recolhimento do lixo



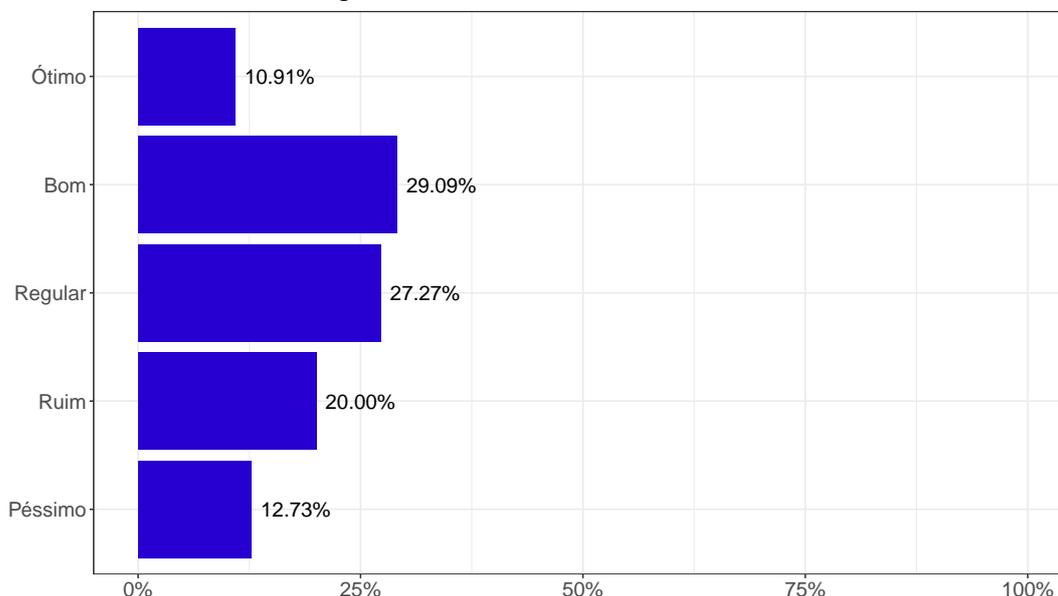
Fonte: COFISCON, 2024

Além disso, o índice de insatisfação foi o mais baixo, de aproximadamente 9%.

### 3.1.4 Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)

O fornecimento de papéis, sabonetes e outros itens apresentou baixo percentual de satisfeitos, tendo em vista que apenas 40% indicou que a disponibilidade desses materiais de higiene pessoal é boa ou ótima. Ademais, tem-se que 27,27% consideraram esse abastecimento 'Regular', 20% como 'Ruim' e 12,73% como 'Péssimo'.

Figura 5: Recolhimento do lixo

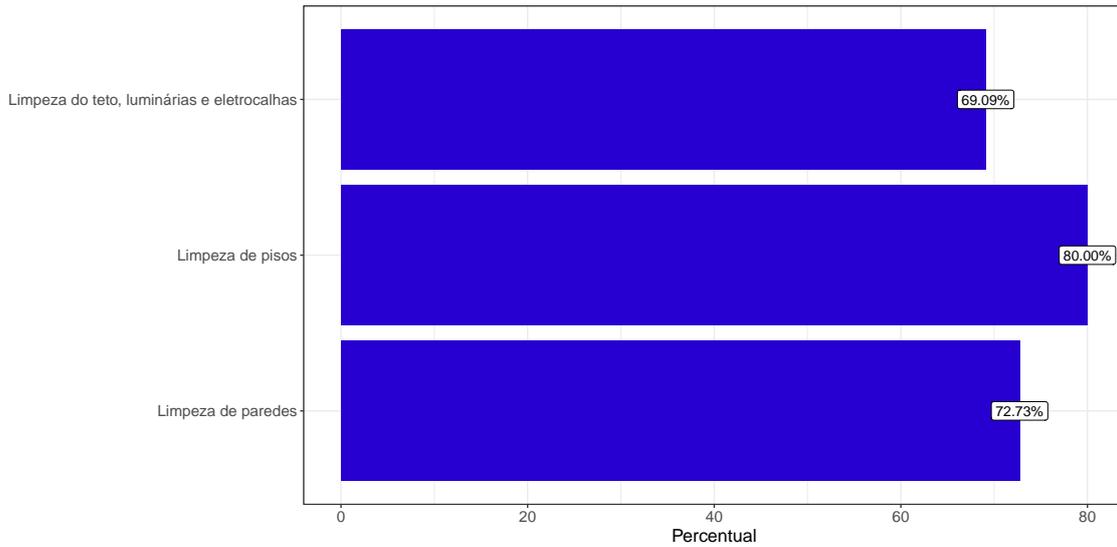


Fonte: COFISCON, 2024

## 3.2 Limpeza dos corredores

A limpeza dos corredores foi muito bem avaliada pelos indivíduos participantes do questionário, visto que todos os quesitos que formam este tópico apresentaram índices de satisfação superiores a 60%. A limpeza dos pisos foi o item com o melhor percentual de satisfeitos (80%).

Figura 6: limpeza dos corredores

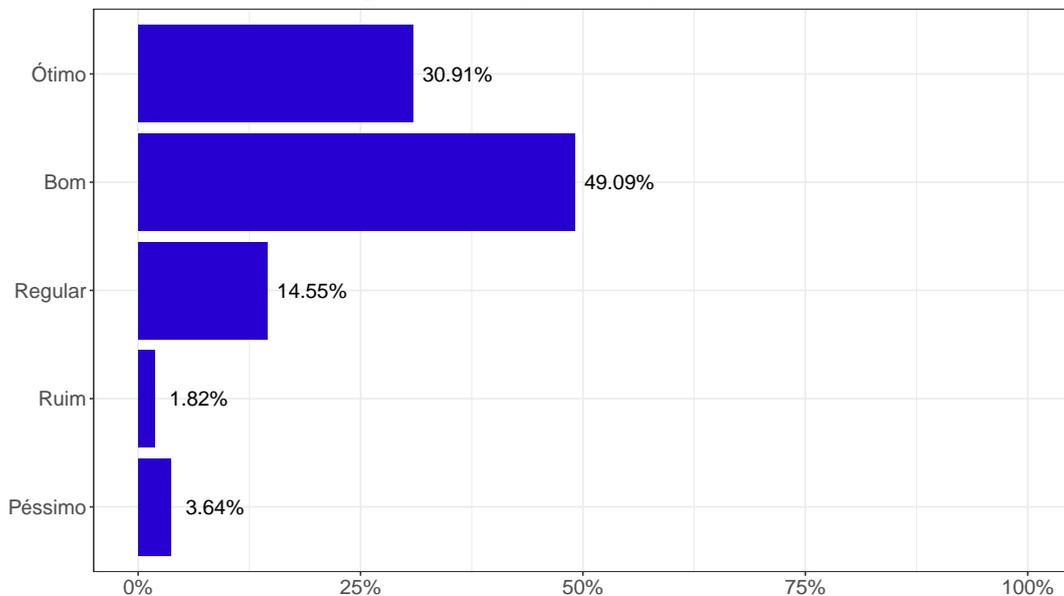


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.2.1 Limpeza de pisos

Este item apresentou o melhor índice de satisfeitos, sendo de 80%, com a maioria (49,09%) retornando 'Bom' como resposta. Concomitantemente, observa-se os baixos percentuais das alternativas 'Ruim' e 'Péssimo', sendo inferiores a 4%.

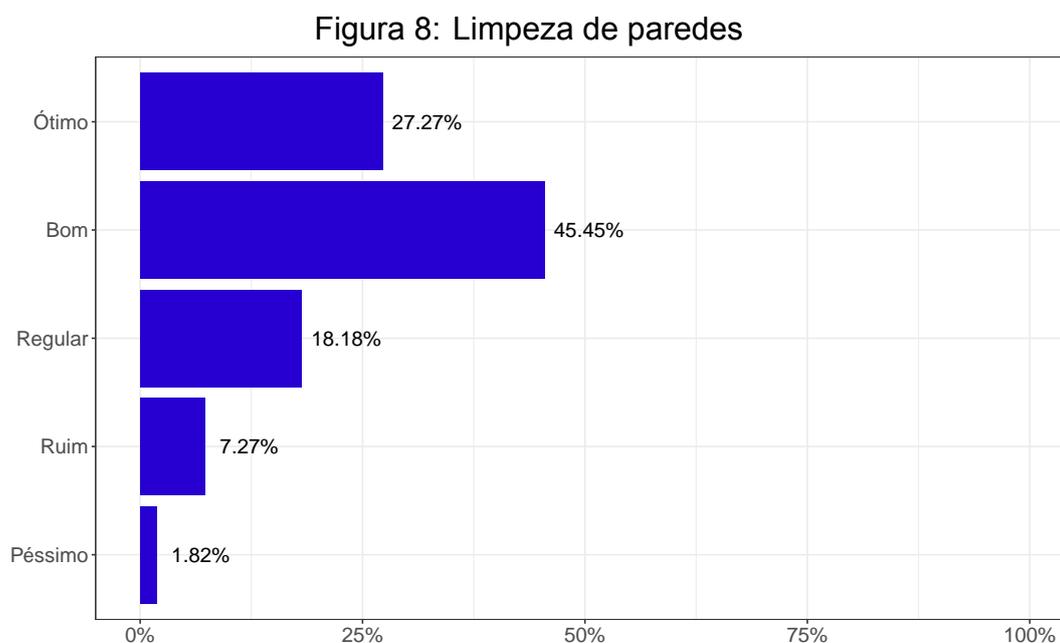
Figura 7: Limpeza de pisos



Fonte: COFISCON, 2024

### 3.2.2 Limpeza de paredes

Assim como visto no item anterior, a limpeza das paredes também foi avaliada de maneira satisfatória, com 72,73% de satisfeitos (27,27% - Ótimo e 45,45% - Bom). Além disso, somente 9% - aproximadamente - se mostraram pessimistas com o item avaliado.

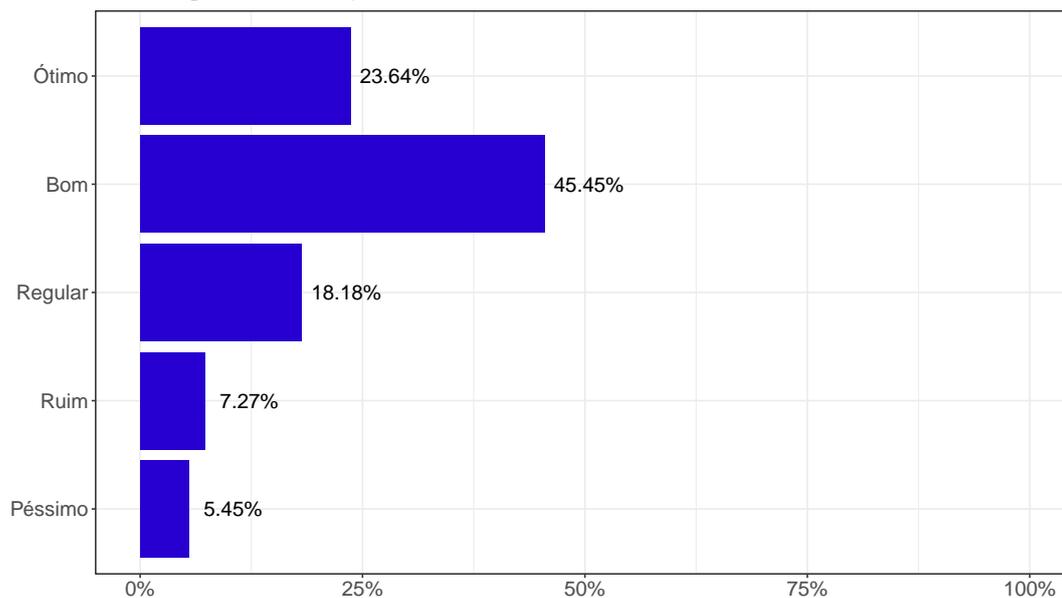


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.2.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Considerando as avaliações de docentes, discentes, técnicos e terceirizados da UFS no Campus de Aracaju, nota-se índices positivos de satisfeitos, tendo em vista que o percentual foi igual a 69,09%, com a maior parte retornando 'Bom' como resposta (45,45%).

Figura 9: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

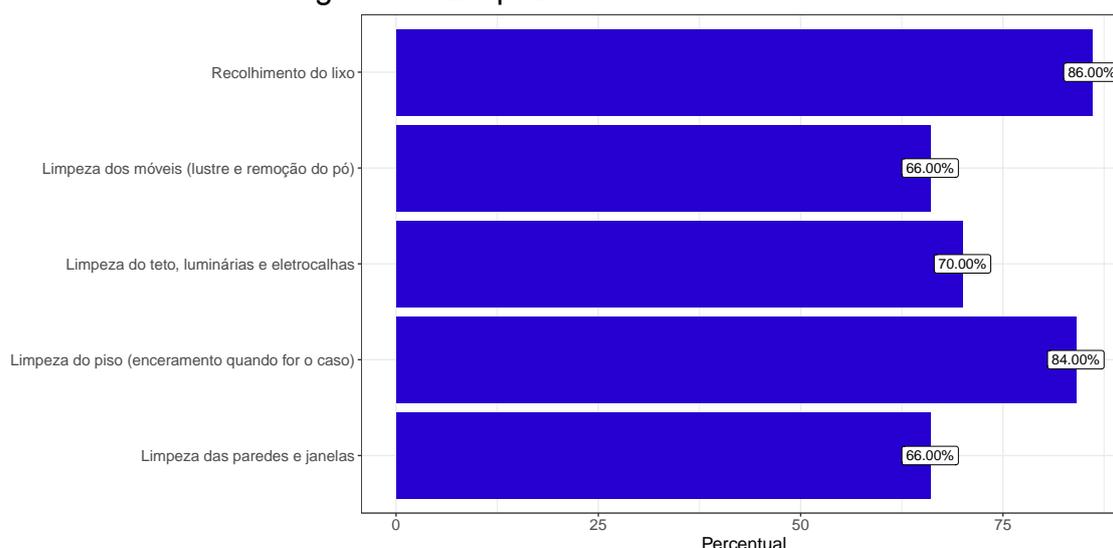


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3 Limpeza de Salas de Aula

Este tópico aborda sobre a higienização das salas de aula, sendo possível observar índices de satisfação altos para todos os itens avaliados, com pelo menos 66% de satisfeitos. Ademais, tem-se que o recolhimento do lixo é o quesito que mais agrada os respondentes, com um percentual de satisfação de 86%.

Figura 10: Limpeza de Salas de Aula

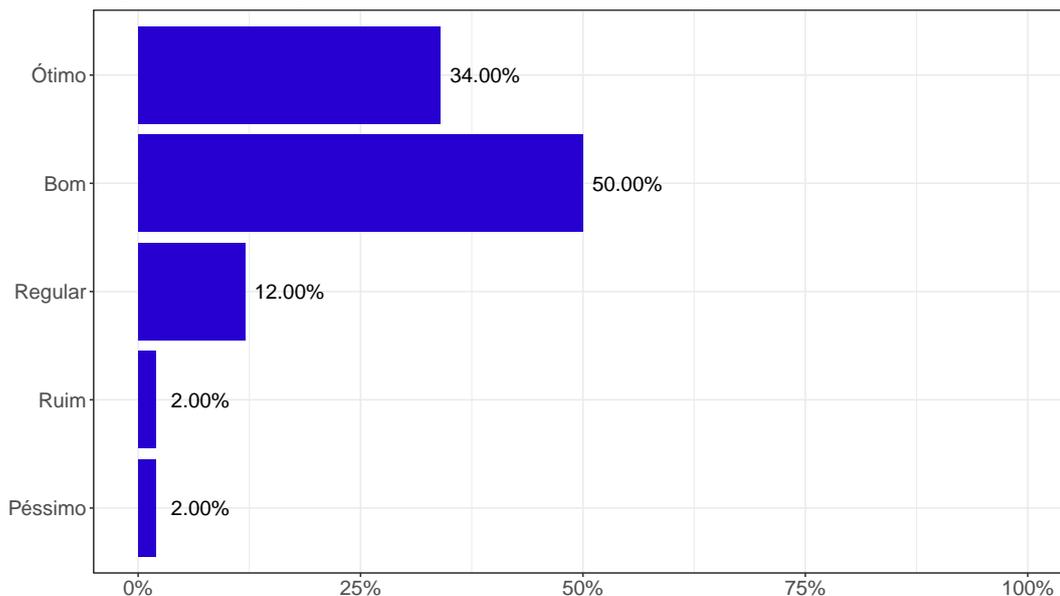


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

A limpeza do piso das salas apresentou um alto índice de satisfeitos, sendo de 84%. Simultaneamente, evidencia-se o baixo percentual (2%) de indivíduos que considerou essa limpeza ruim ou péssima, demonstrando o contentamento com esse trabalho.

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

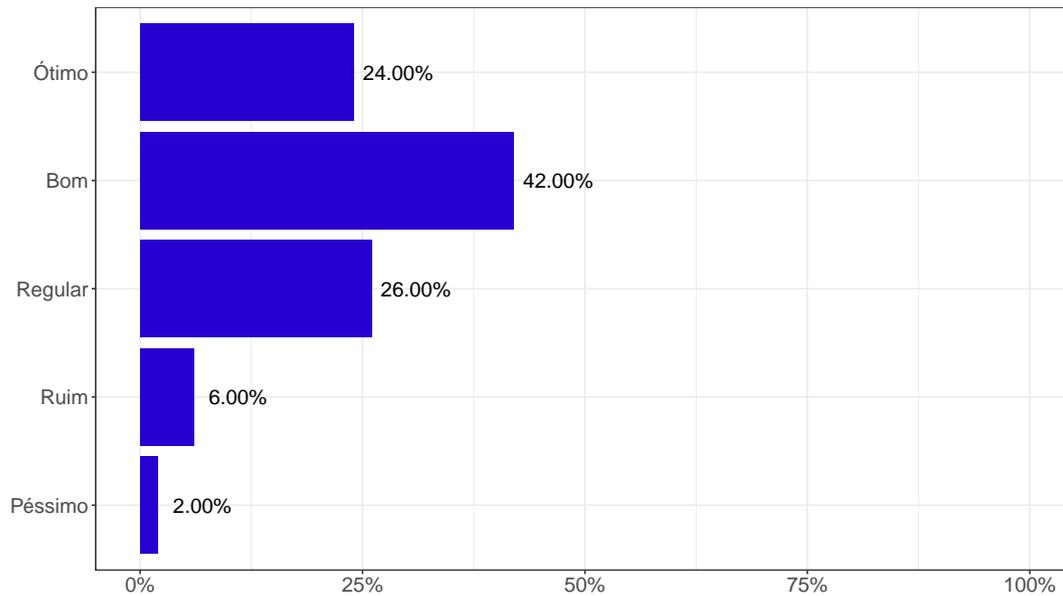


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

No que diz respeito à higienização de lustres e remoção de pó, tem-se que 66% dos respondentes consideraram essa limpeza boa ou ótima, com a maior parcela retornando 'Bom' (42%) como opção de resposta. A insatisfação somou apenas 8,00% e os demais 26,00% consideraram esse item como regular.

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

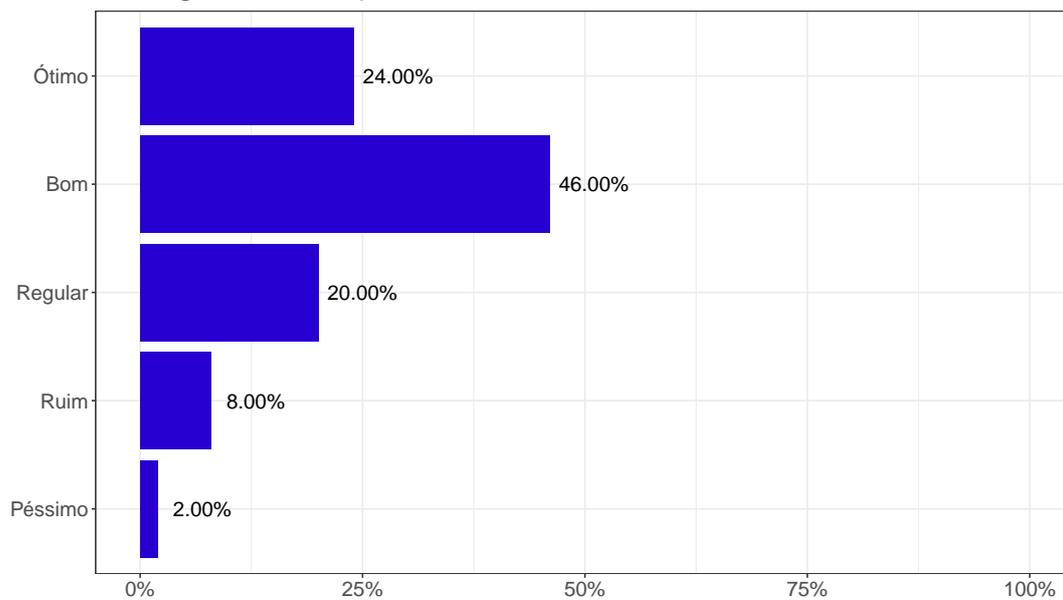


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Ao analisar a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas, nota-se alto índice de satisfeitos, uma vez que o percentual de respostas positivas foi igual a 70%.

Figura 13: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

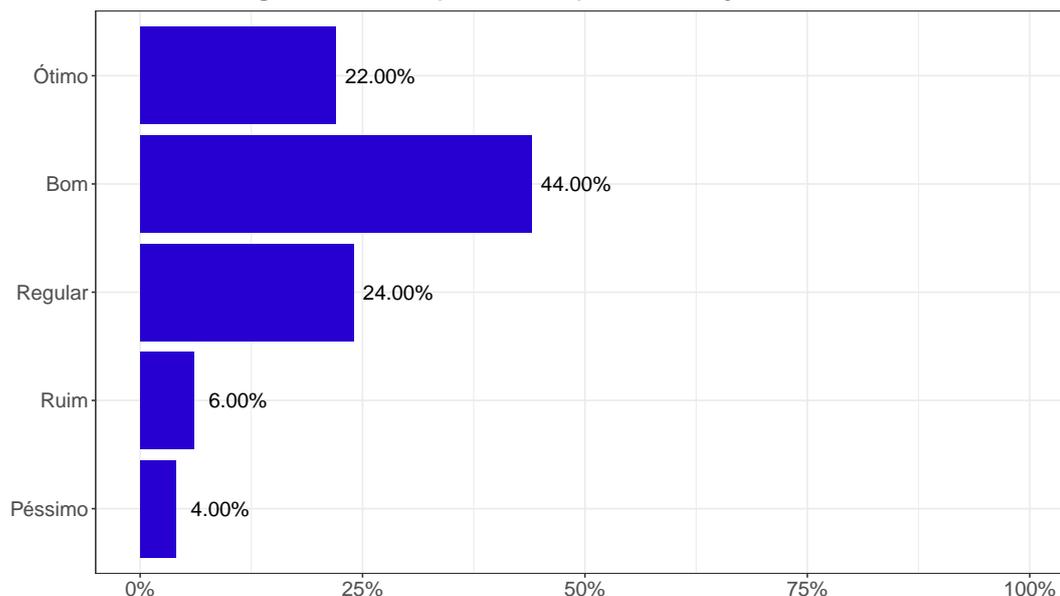


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3.4 Limpeza das paredes e janelas

Docentes, discentes, técnicos e terceirizados avaliaram satisfatoriamente a higienização das paredes e janelas das salas de aula, sendo de 66% o percentual de satisfeitos, com a maior parte deles (44%) retornando 'Bom' como alternativa. Destaca-se que a insatisfação somou apenas 10,0%.

Figura 14: Limpeza das paredes e janelas

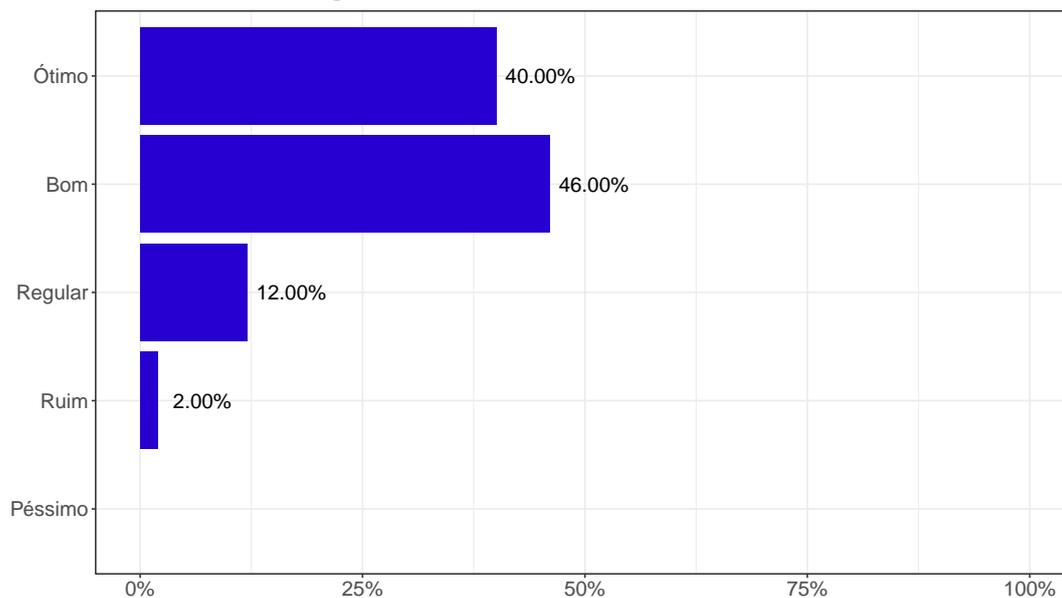


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.3.5 Recolhimento do lixo

A retirada de lixo das salas de aula foi objeto de grande satisfação entre os respondentes, uma vez que o percentual de satisfeitos foi igual a 86% (respostas dadas como ótima ou boa). Salienta-se que nenhum indivíduo participante do questionário considerou este item péssimo e apenas 2,0% consideraram o recolhimento do lixo como ruim.

Figura 15: Recolhimento do lixo

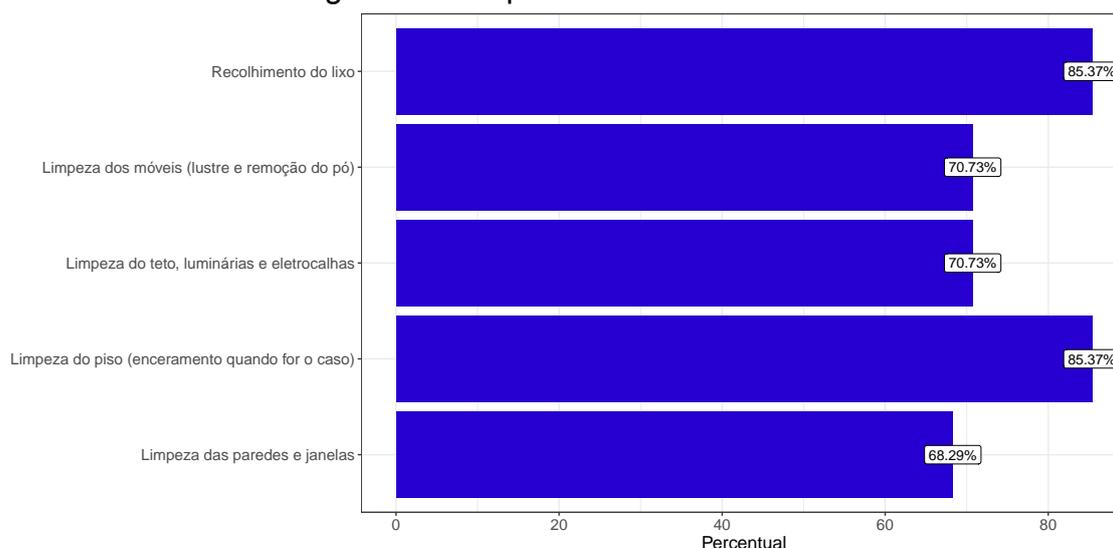


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.4 Limpeza de Laboratórios

Ao analisar a limpeza dos laboratórios, observa-se altos índices de satisfação, uma vez que os percentuais superaram 65% em todos os itens. Além disso, tem-se que as questões mais bem avaliadas foram a limpeza do piso e o recolhimento do lixo, ambos com 85,37% de satisfeitos.

Figura 16: Limpeza de Laboratórios

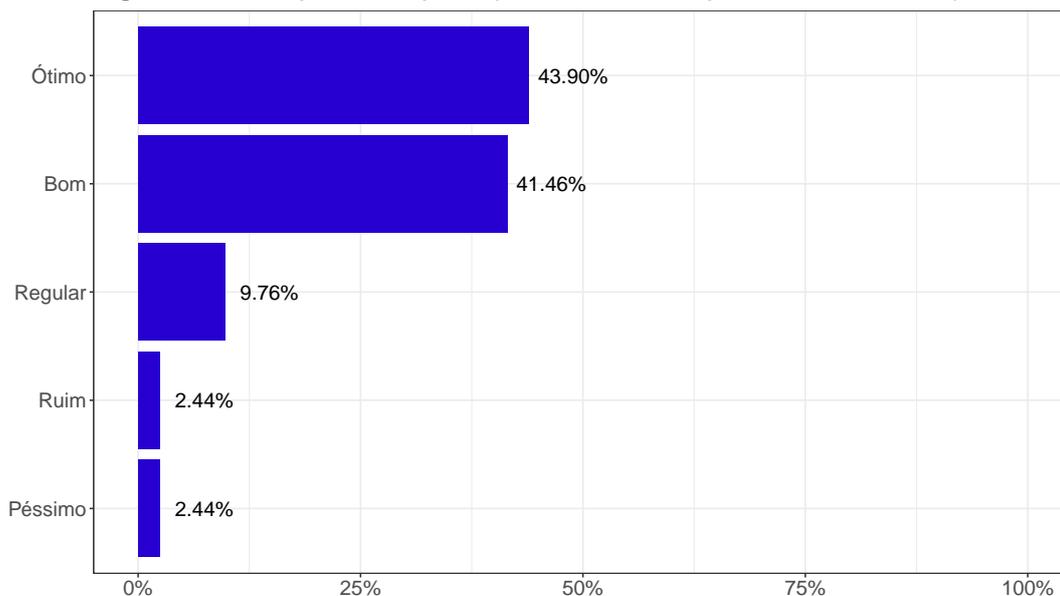


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.4.1 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

Este item é um dos agrada mais os respondentes, tendo em vista que 85,37% deles retornaram 'Ótimo' ou 'Bom'. Ademais, observa-se também os baixos percentuais de respostas negativas ('Ruim' e 'Péssimo'), que resultaram em valores abaixo de 3%.

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

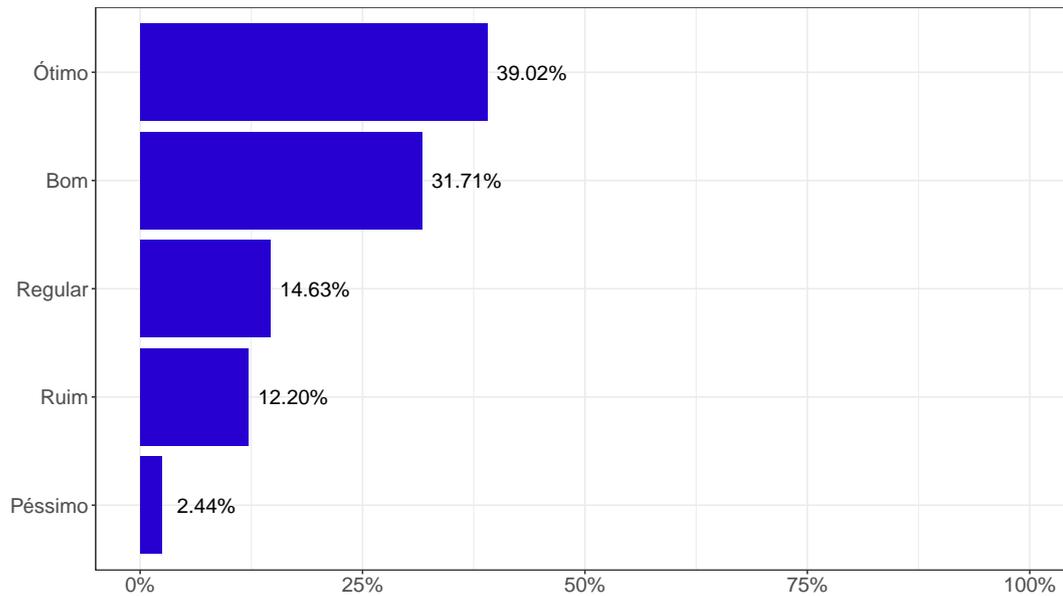


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.4.2 Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)

A higienização dos móveis apresentou uma avaliação bem positiva, com um percentual de satisfeitos acima dos 70%. Ainda que baixo, evidencia-se também os 12,20% dos respondentes que consideraram este item ruim.

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

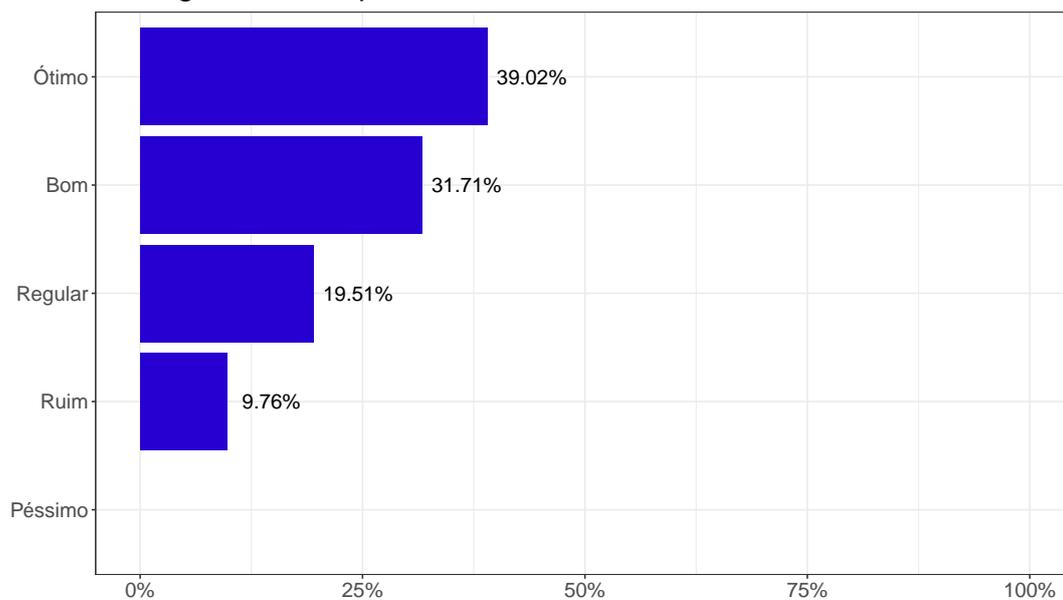


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.4.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Sobre este item, tem-se um bom índice de indivíduos satisfeitos, sendo igual a 70,73%, com a maioria (39,02%) retornando 'Ótimo' como resposta.

Figura 19: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas



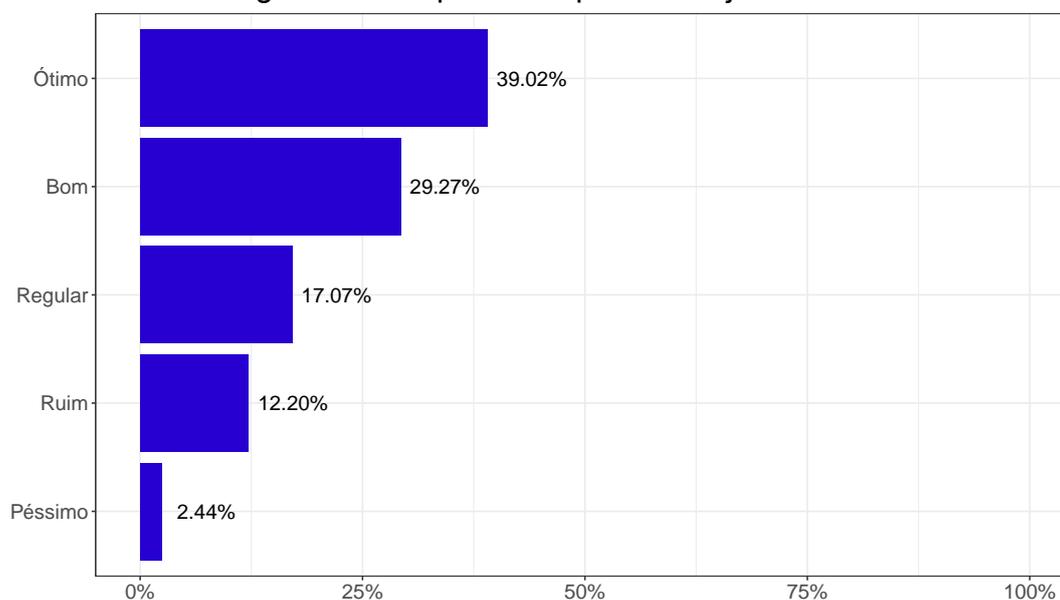
Fonte: COFISCON, 2024

Salienta-se que nenhum respondente considerou a limpeza do teto e eletrocalhas como péssima.

#### 3.4.4 Limpeza das paredes e janelas

No que diz respeito à limpeza das paredes e janelas, observa-se avaliações satisfatórias, com um percentual de satisfeitos igual a 67,29% (39,02% - Ótimo e 29,27% - 'Bom'). A insatisfação somou 14,64% e 17,07% avaliaram como regular.

Figura 20: Limpeza das paredes e janelas

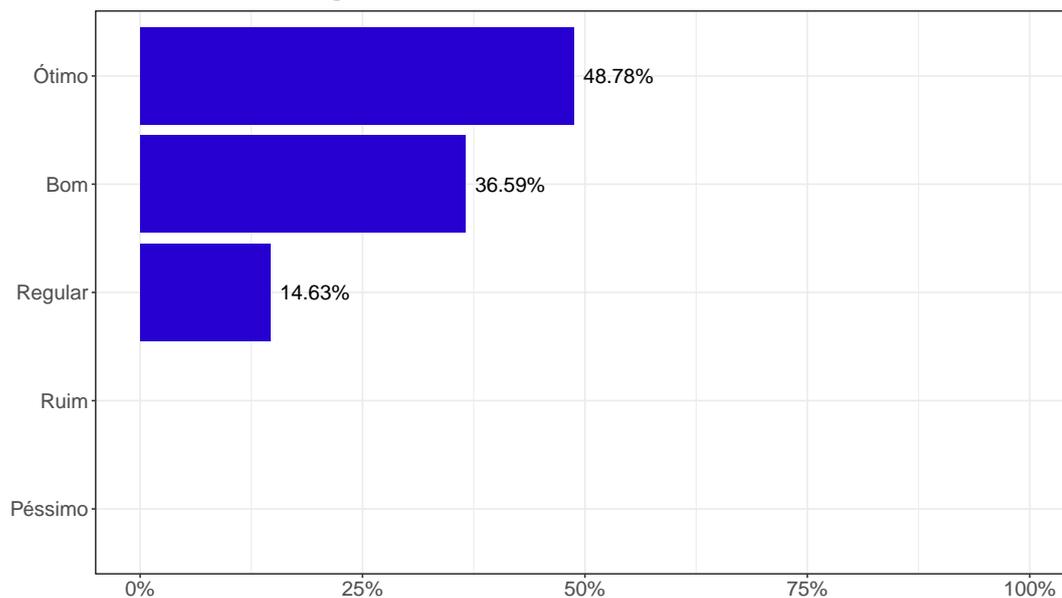


Fonte: COFISCON, 2024

#### 3.4.5 Recolhimento do lixo

Este foi um dos itens muito bem avaliados pelos participantes do questionário, visto que 85,37% deles demonstraram satisfação, com quase 50% (48,78%) considerando esse recolhimento ótimo. Ressalta-se que, ninguém julgou este item como ruim ou péssimo, comprovando o contentamento com a coleta dos resíduos.

Figura 21: Recolhimento do lixo

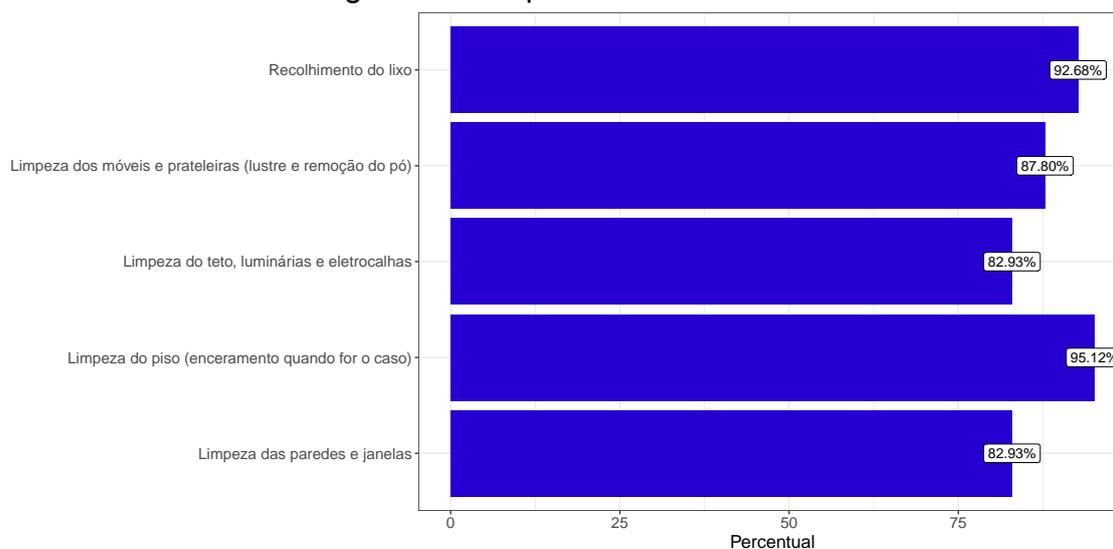


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.5 Limpeza de Biblioteca

A biblioteca apresentou altos percentuais de satisfeitos quanto a sua limpeza, uma vez que todos os cinco itens avaliados resultaram em índices superiores a 80%. Destaca-se a limpeza do piso (enceramento quando for o caso) como a melhor questão avaliada, com 95,12% de respondentes satisfeitos.

Figura 22: Limpeza de Biblioteca

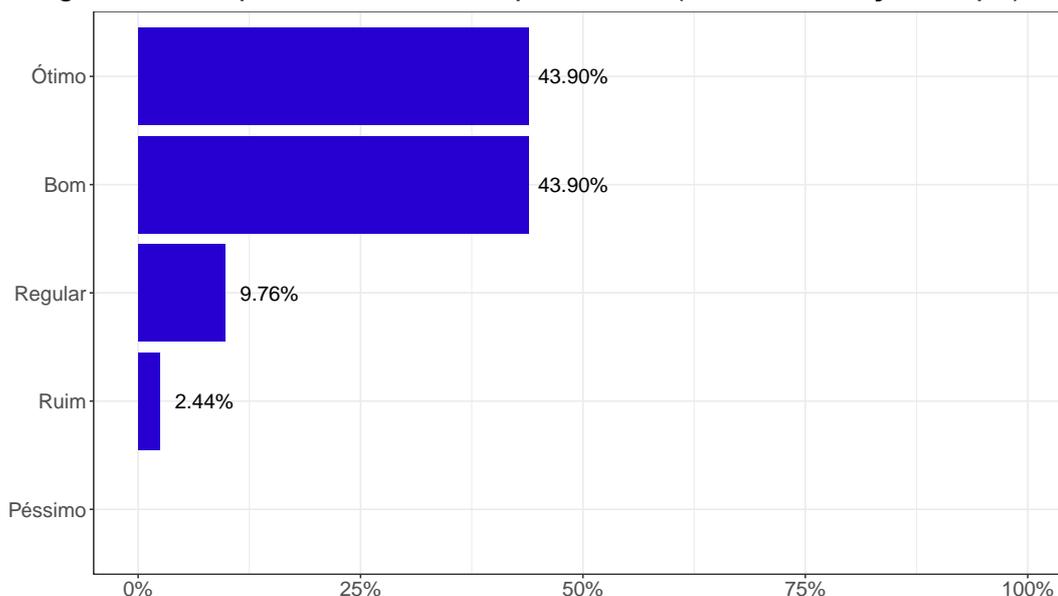


Fonte: COFISCON, 2024

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

Este item foi avaliado satisfatoriamente pelos participantes do questionário, sendo o percentual de satisfação igual a 87,80%. Além disso, evidencia-se o baixo índice de indivíduos que consideraram a limpeza dos móveis e prateleiras ruins (2,44%) ou péssimos (0%).

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

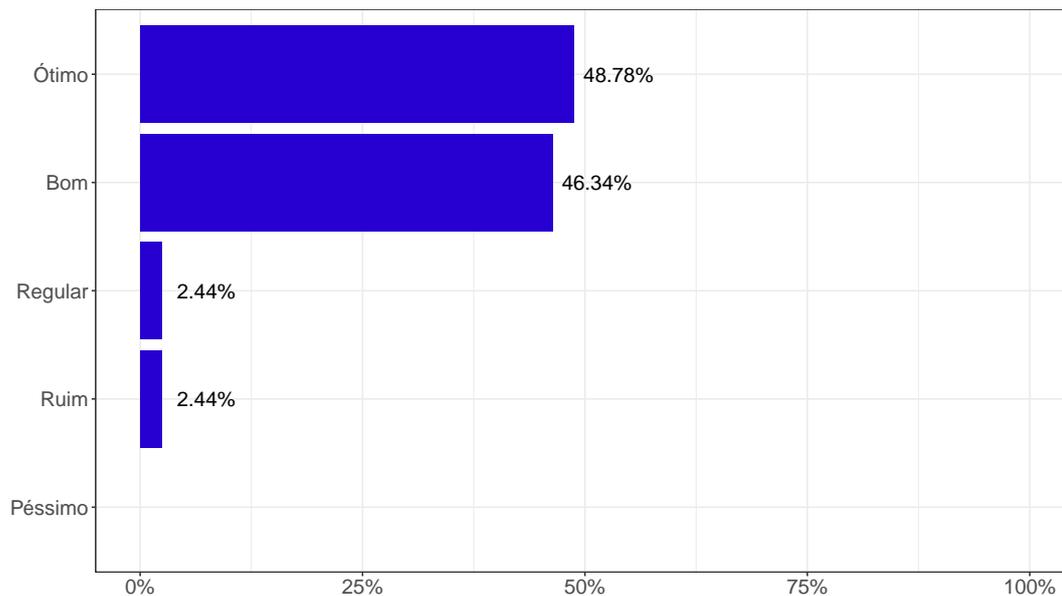


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.5.2 Limpeza do piso (enceramento quando for o caso)

A limpeza do piso agradou os respondentes, tendo em vista que o índice de satisfação foi superior a 95%, com a maioria indicando que essa limpeza é ótima. Ademais, tem-se que 2,44% considerou 'Regular' e 'Ruim', enquanto que ninguém apontou a limpeza como péssima.

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

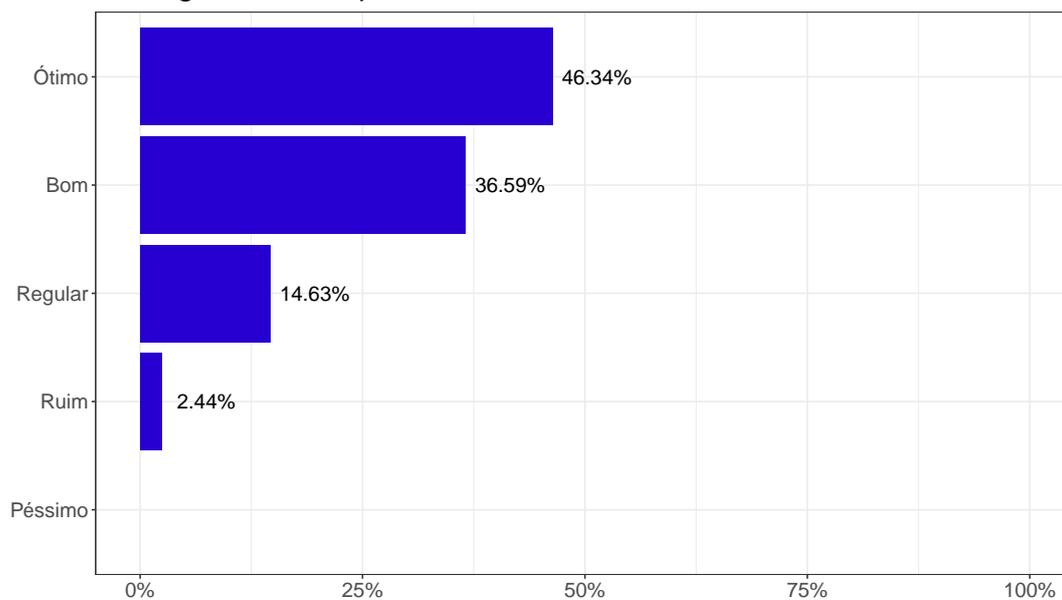


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.5.3 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

No que se refere à higienização do teto, luminárias e eletrocalhas, observa-se um alto percentual de satisfeitos, com um índice igual a 82,93%.

Figura 25: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

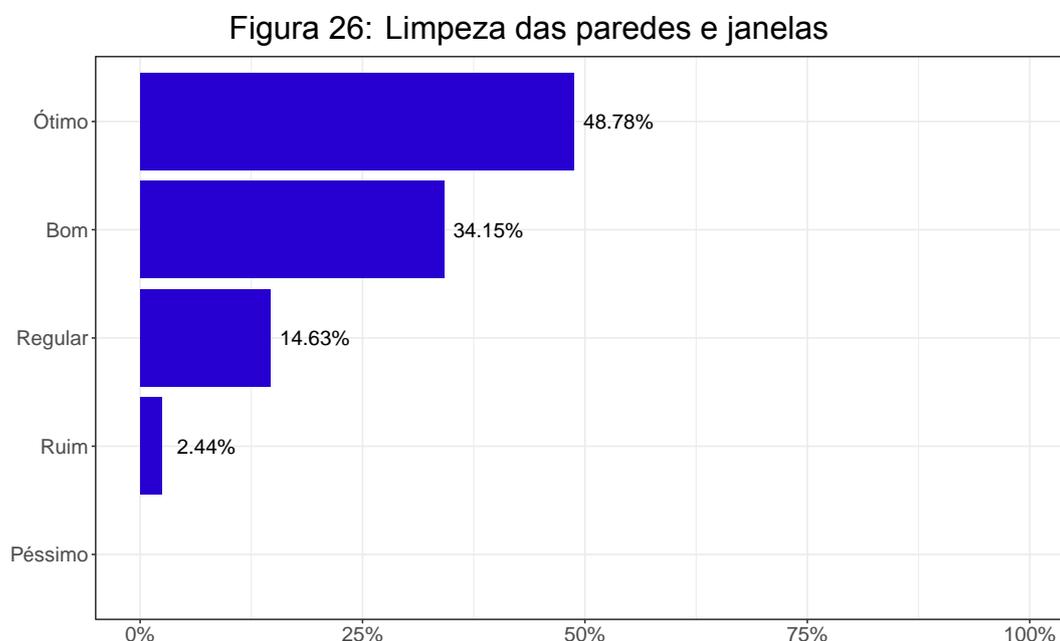


Fonte: COFISCON, 2024

A aprovação sobre este serviço é ratificada pelo predominante retorno da alternativa 'Ótimo' (46,34%). Além disso, nota-se baixos percentuais entre as opções de respostas negativas, visto que apenas 2,44% consideraram a limpeza ruim e ninguém classificou como péssima.

### 3.5.4 Limpeza das paredes e janelas

Quanto à limpeza das paredes e janelas, nota-se uma avaliação bastante satisfatória por parte dos respondentes, já que 82,93% retornou 'Ótimo' ou 'Bom' como resposta. Ademais, tem-se que 14,63% afirmou que essa limpeza é 'Regular' e 2,44% 'Ruim'.

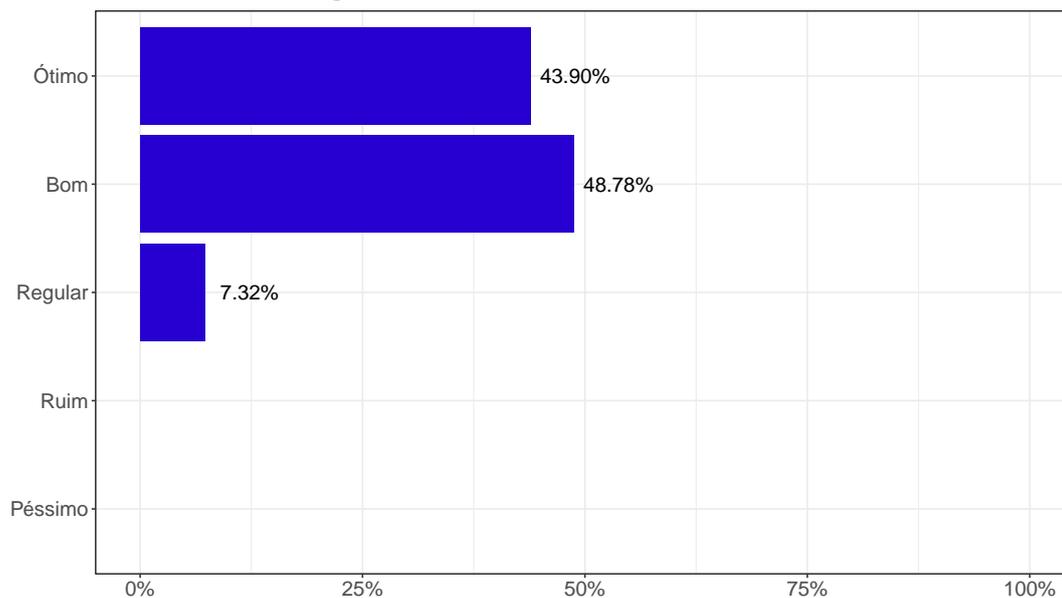


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.5.5 Recolhimento do lixo

Assim como já visto em outros itens, a coleta de lixo ocasionou grande contentamento nos indivíduos que participaram do questionário, uma vez que 92,68% demonstrou satisfação. Salienta-se que este item não apresentou opiniões negativas, tendo em vista que nenhum respondente retornou 'Ruim' ou 'Péssimo' como resposta.

Figura 27: Recolhimento do lixo

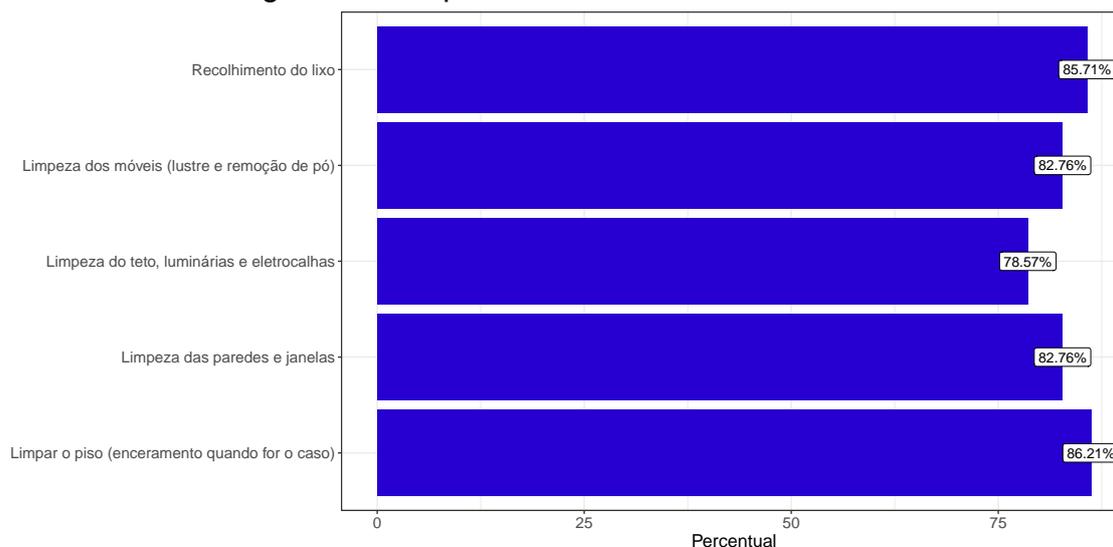


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.6 Limpeza de Sala dos Professores

Neste tópico foi avaliada a limpeza das salas dos professores do Campus de Aracaju, sendo possível observar altos percentuais de satisfeitos, com índices variando entre, aproximadamente, 79% e 86%.

Figura 28: Limpeza de Sala dos Professores



Fonte: COFISCON, 2024

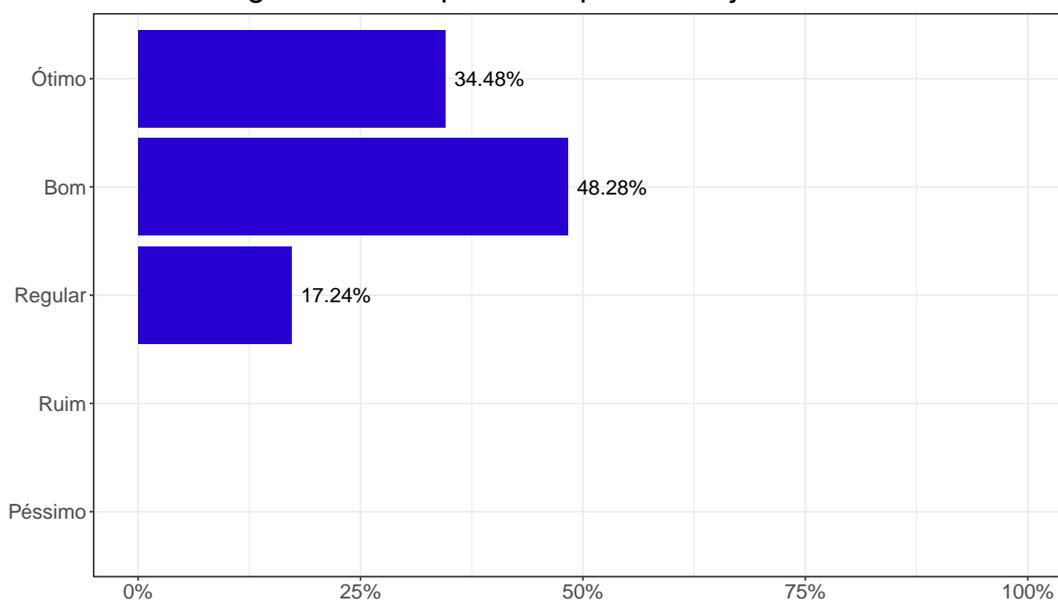
A limpeza do piso e o recolhimento dos lixos dessas salas foram os dois

itens que mais satisfizeram os respondentes, com percentuais iguais a 86,21% e 85,71%, respectivamente.

### 3.6.1 Limpeza das paredes e janelas

Discentes, docentes, técnicos e terceirizados consideraram a limpeza das paredes e janelas muito satisfatórias, uma vez que o índice de satisfação foi igual a 82,76%, com a maioria, daqueles que avaliaram positivamente, retornando 'Bom' como resposta.

Figura 29: Limpeza das paredes e janelas



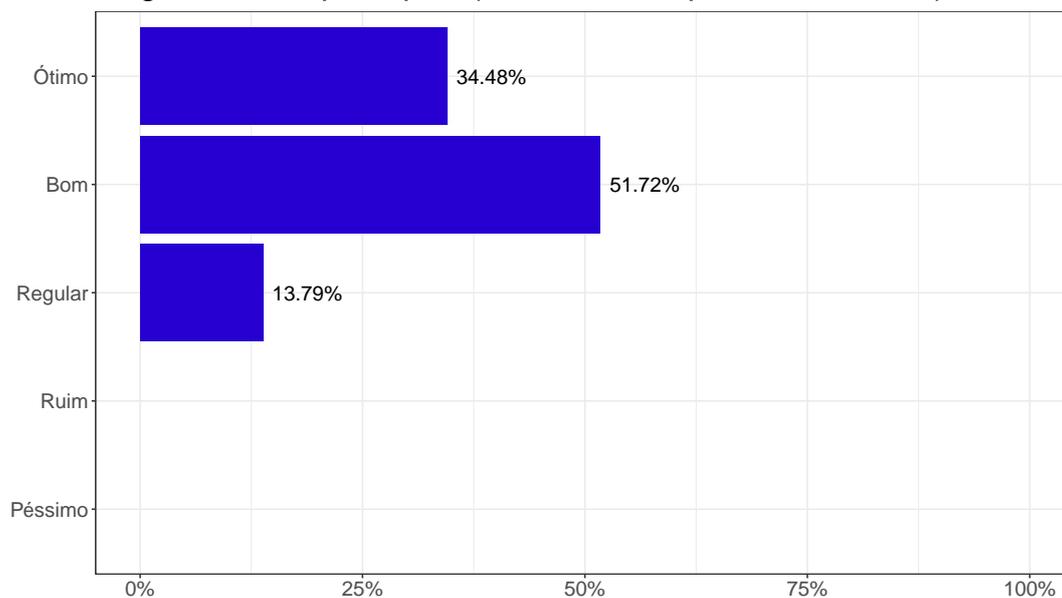
Fonte: COFISCON, 2024

Correspondente a alto percentual de satisfeitos, torna-se evidente os percentuais iguais a zero das alternativas 'Ruim' e 'Péssimo'.

### 3.6.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

A limpeza do piso foi um dos itens mais bem avaliados, sendo o percentual de satisfeitos igual a 86,21%, com mais da metade (51,72%) indicando que essa limpeza é boa. Em relação as alternativas neutras e negativas, tem-se que 13,79% considerou este item 'Regular' e ninguém retornou 'Ruim' ou 'Péssimo'.

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

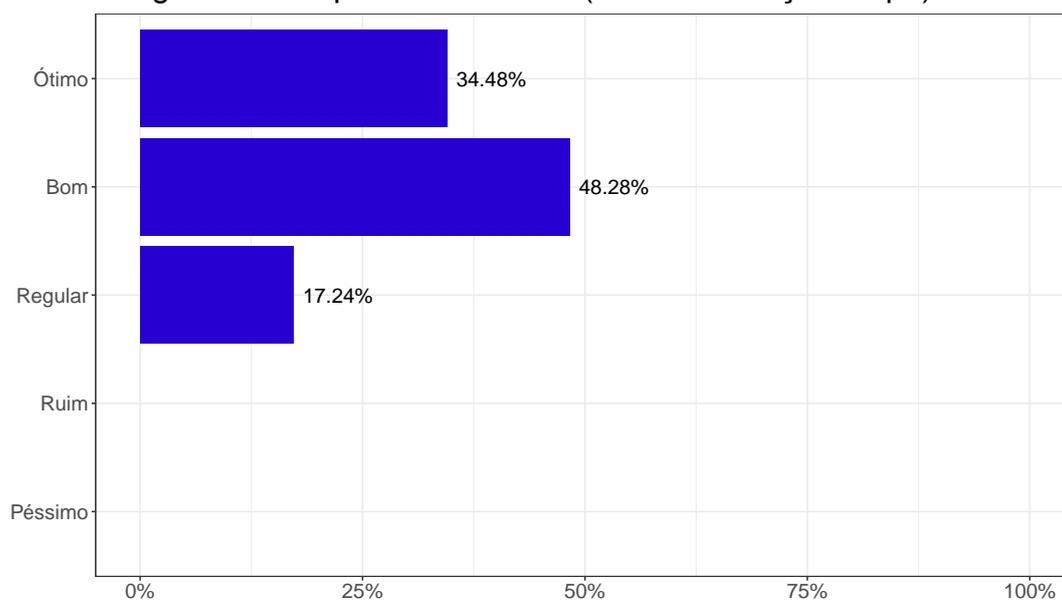


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.6.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

Este item foi avaliado de maneira satisfatória pelos respondentes, com um índice de satisfação acima de 80%.

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



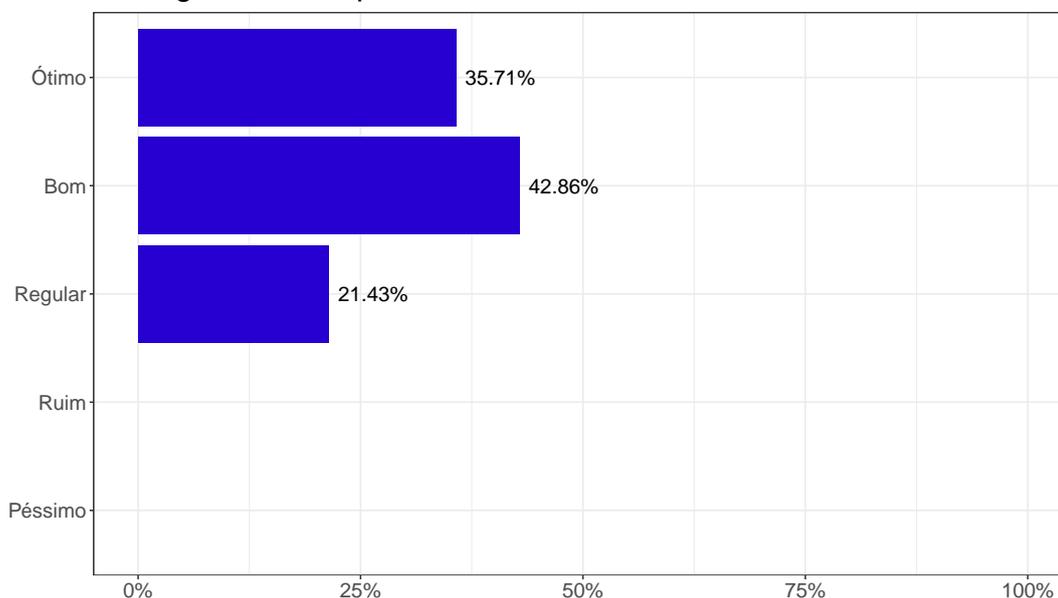
Fonte: COFISCON, 2024

Além disso, observa-se que nenhum indivíduo demonstrou insatisfação quanto a limpeza dos móveis, visto que não houve respostas 'Ruim' e 'Péssimo'.

#### 3.6.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Essa questão apresentou um bom percentual de satisfeitos, sendo igual a 78,57%, com a maioria retornando 'Bom' como resposta. Assim como visto anteriormente, nenhum respondente considerou essa higienização ruim ou péssima, o que ratifica a percepção otimista sobre a limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas dos espaços avaliados.

Figura 32: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

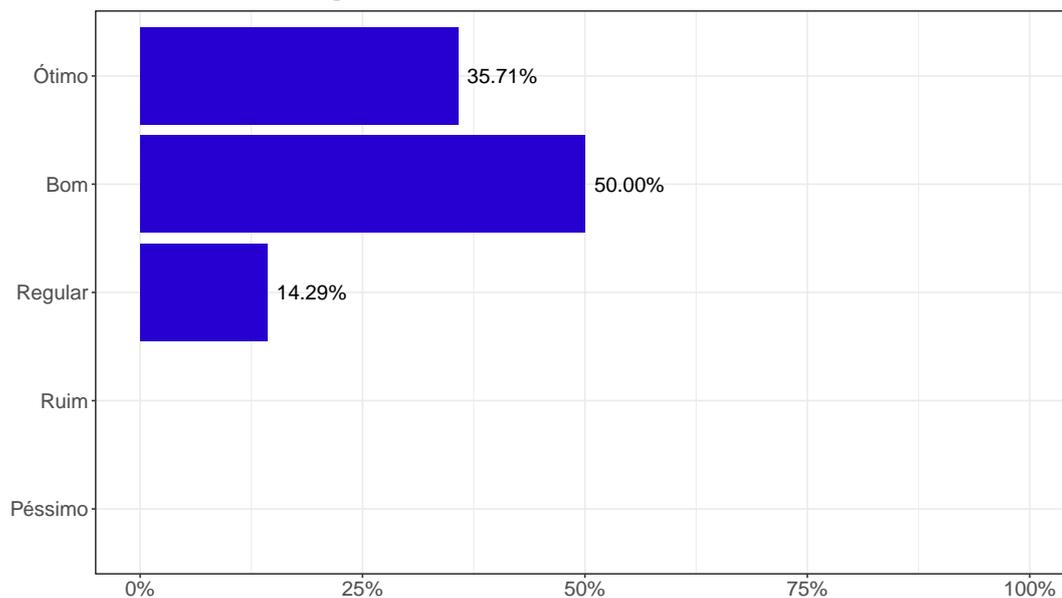


Fonte: COFISCON, 2024

#### 3.6.5 Recolhimento do lixo

A coleta do lixo das salas dos professores apresentou um alto índice de satisfeitos (85,71%), com metade indicando que o recolhimento de resíduos é bom. As alternativas 'Regular', 'Ruim' e 'Péssimo' contou com 14,29%, 0% e 0% respondentes, respectivamente.

Figura 33: Recolhimento do lixo

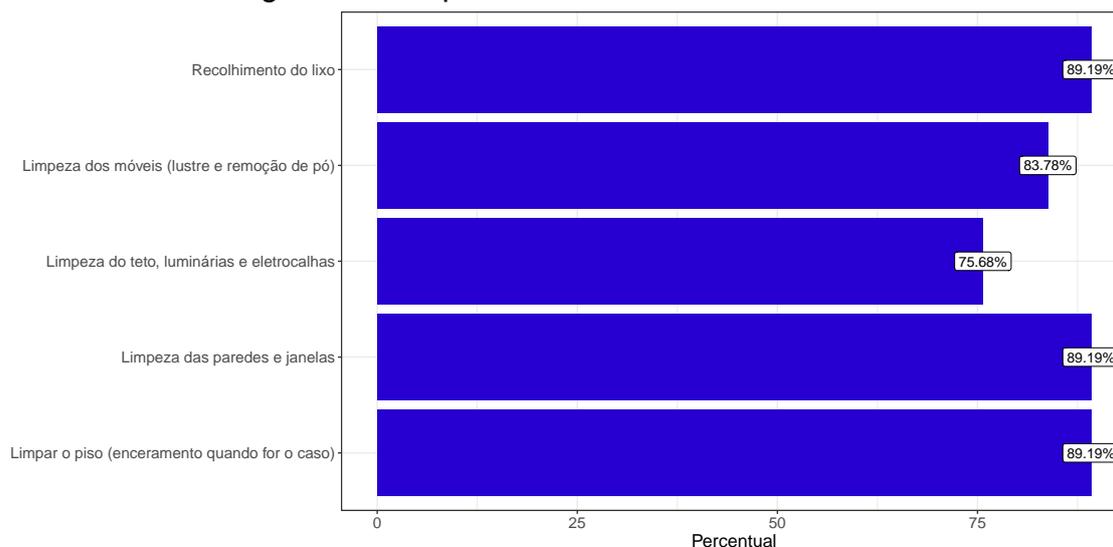


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.7 Limpeza de Salas Administrativas

A limpeza das salas administrativas foi objeto de análise deste tópico, sendo possível observar altos percentuais de satisfação, uma vez que todos os itens, que formam este tópico, resultaram em índices superiores a 70%.

Figura 34: Limpeza de Salas Administrativas



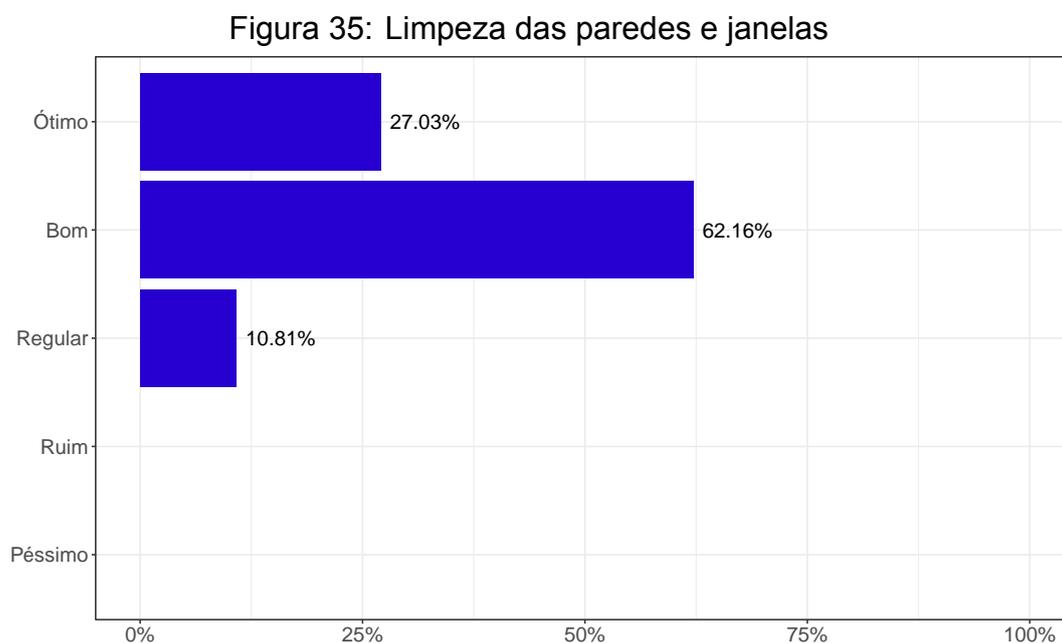
Fonte: COFISCON, 2024

Com 89,19%, o recolhimento do lixo e a limpeza do piso e das paredes e

janelas, foram os itens que agradaram mais os indivíduos que participaram do questionário.

### 3.7.1 Limpeza das paredes e janelas

Este item apresentou um dos melhores índices de satisfação, sendo de 89,19%, com 62,16% deles retornando 'Bom' como resposta. Simultaneamente com esse alto percentual de satisfeitos, observa-se que nenhum respondente considerou essa limpeza ruim ou péssima.

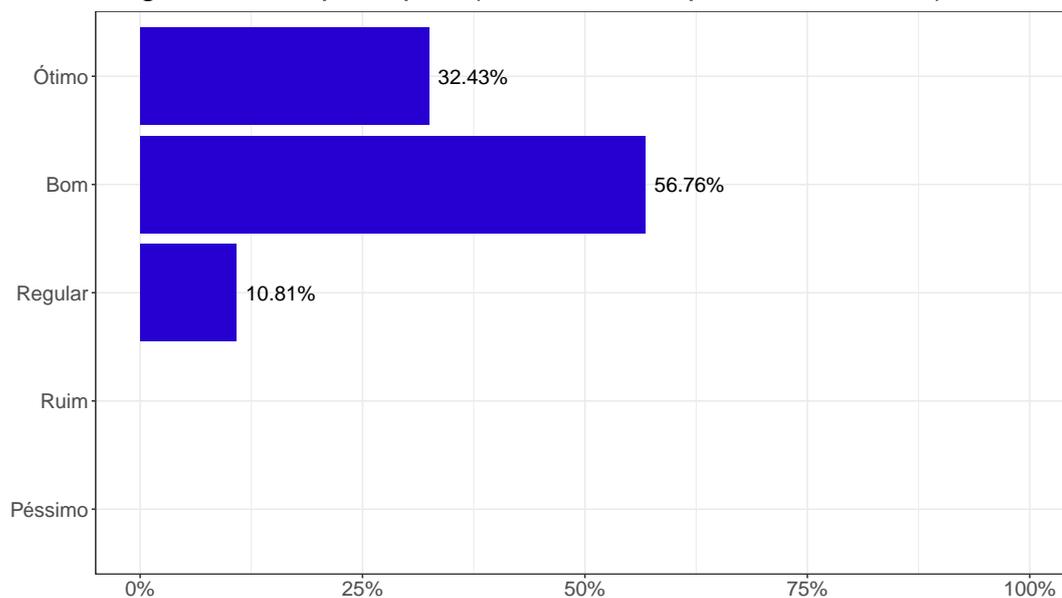


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.7.2 Limpar o piso (enceramento quando for o caso)

No que diz respeito à limpeza do piso, observa-se avaliações muito satisfatórias, tendo em vista que o percentual de respostas positivas foi superior a 85%. Em relação as respostas negativas, nota-se percentuais iguais a zero, reafirmando o contentamento dos respondentes com essa limpeza.

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

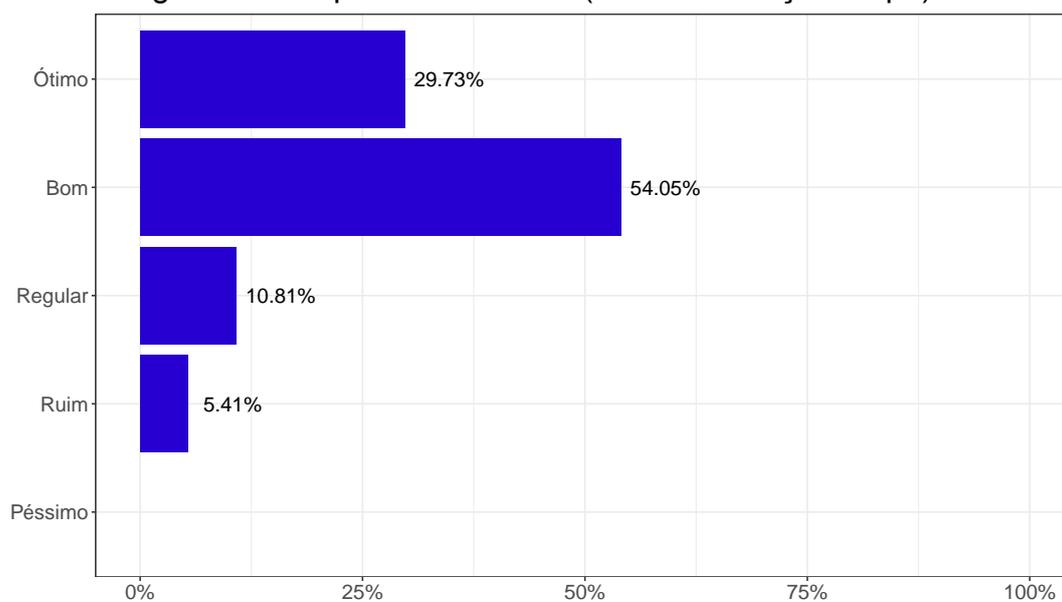


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.7.3 Limpeza dos móveis (lustre e remoção de pó)

A higienização dos móveis foi avaliada positivamente por discentes, docentes, técnicos e terceirizados, com um percentual de satisfeitos igual a 83,78%.

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



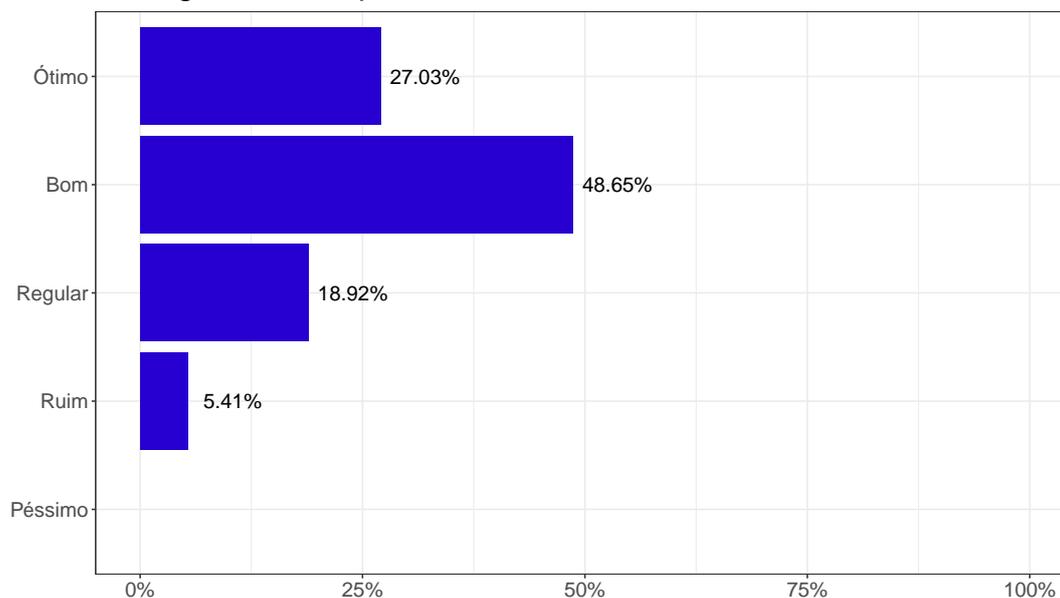
Fonte: COFISCON, 2024

Ainda que baixo, evidencia-se também os 12,20% dos respondentes que consideraram este item ruim, mas ninguém avaliou esse serviço como péssimo.

### 3.7.4 Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

Em relação a higienização do teto, luminárias e eletrocalhas, nota-se um bom índice de satisfação, sendo igual a 75,86%. Ademais, tem-se que 10,81% considerou a limpeza regular e 5,41% como ruim.

Figura 38: Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas

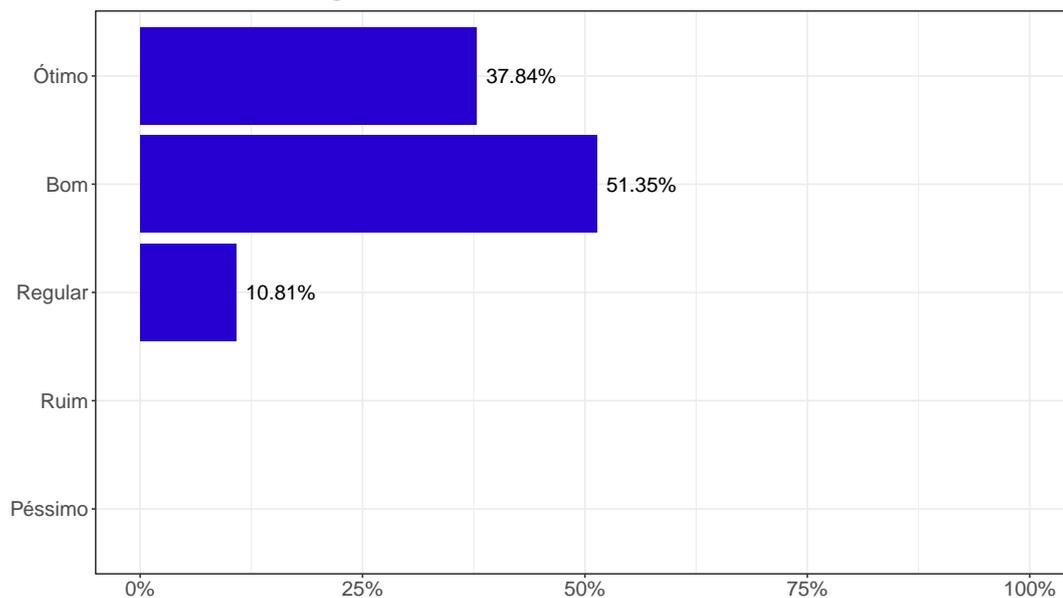


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.7.5 Recolhimento do lixo

Este item apresentou a avaliação de discentes, docentes, técnicos e terceirizados em relação ao recolhimento do lixo, sendo notório o alto índice de satisfação (89,19%), com 51,35% indicando que essa coleta é boa. Salienta-se que nenhum respondente considerou este item ruim ou péssimo.

Figura 39: Recolhimento do lixo

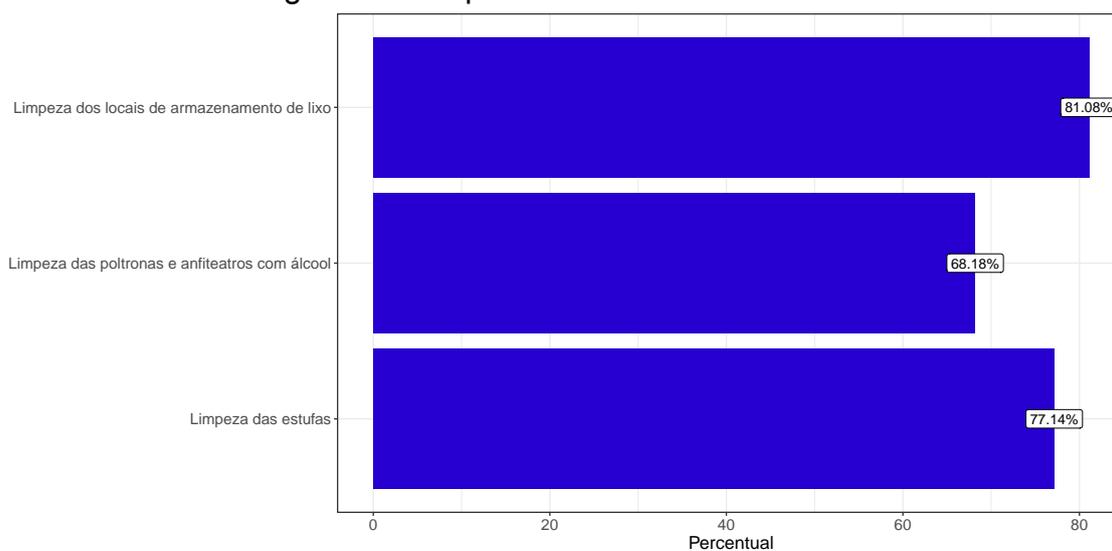


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.8 Limpeza de Outros Ambientes

Detecta-se que dentre os três itens avaliados, duas obtiveram percentuais superiores a 70%, no qual é configurado como satisfação elevada. No que tange à categoria 'Limpeza das poltronas e anfiteatros com álcool' o percentual foi igual a 68,18%.

Figura 40: Limpeza de Outros Ambientes

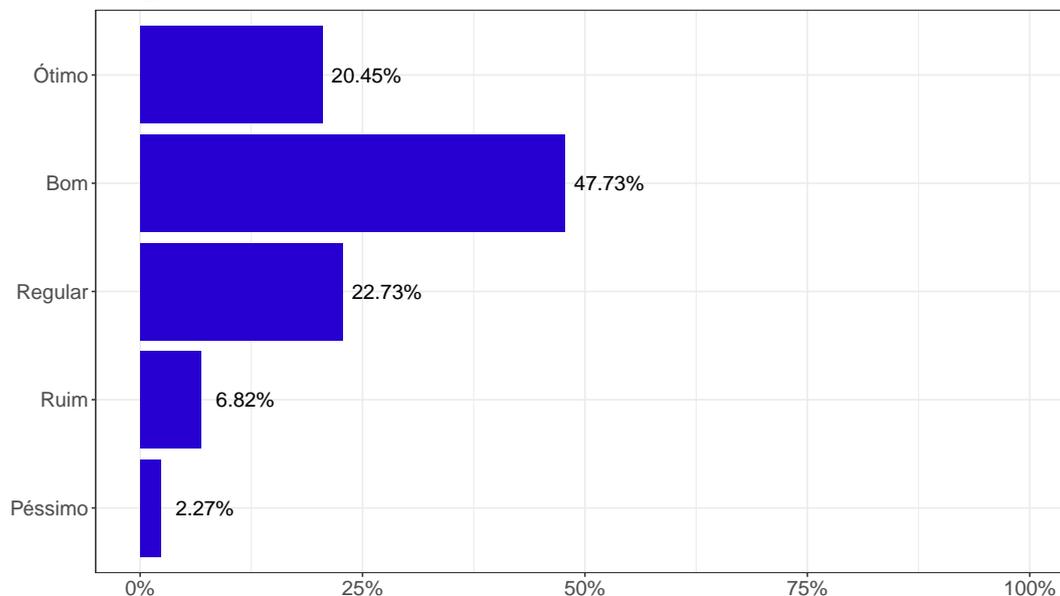


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.8.1 Limpeza das poltronas e anfileatros com álcool

A higienização de poltronas e anfileatros com o uso de álcool recebeu boas avaliações dos respondentes, já que o percentual de satisfeitos foi igual a 68,18%.

Figura 41: Limpeza das poltronas e anfileatros com álcool



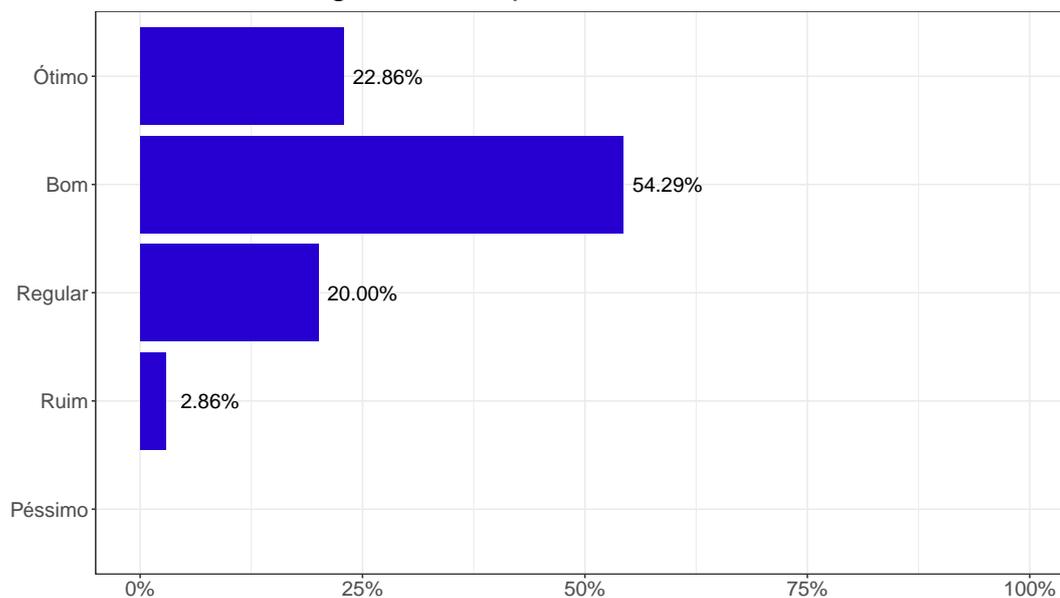
Fonte: COFISCON, 2024

Ainda que a resposta modal seja 'bom', o baixo índice de insatisfação (6,82% classificaram como ruim e 2,27% como péssimo) ratifica a aprovação da grande maioria das pessoas respondentes.

### 3.8.2 Limpeza das estufas

Quanto à limpeza das estufas, nota-se um bom índice de satisfação, sendo igual a 77,14%, com a maior parte dos respondentes (54,29%) indicando que essa limpeza é boa e, somado a isso, a insatisfação não superior 3,00%.

Figura 42: Limpeza das estufas

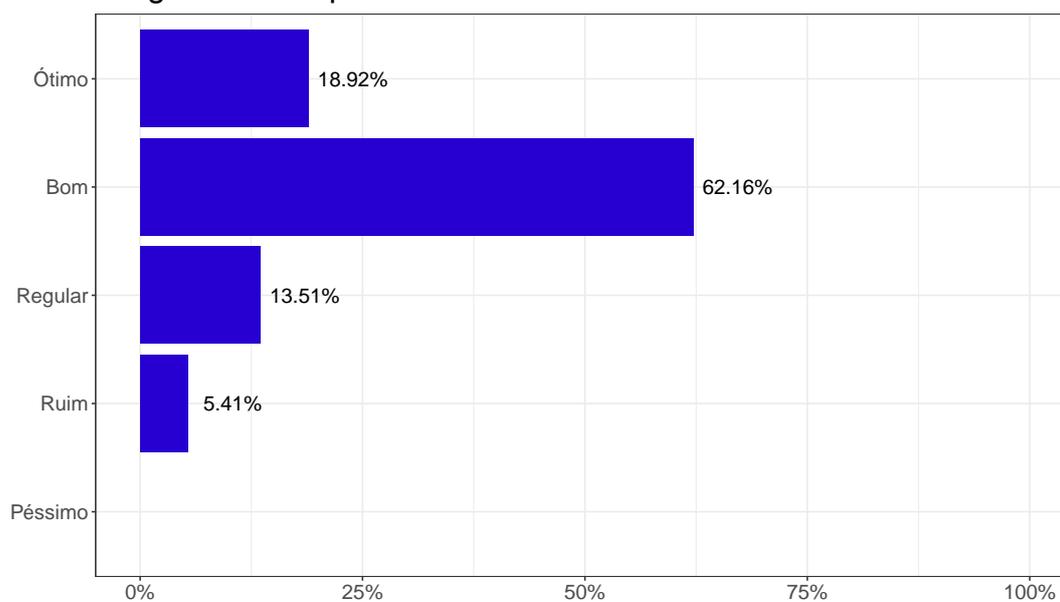


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.8.3 Limpeza dos locais de armazenamento de lixo

Denota-se que das cinco categorias apenas quatro foram assinaladas, sendo 'Bom' a resposta modal com 62,16%, seguido de 'Ótimo' com 18,92%

Figura 43: Limpeza dos locais de armazenamento de lixo



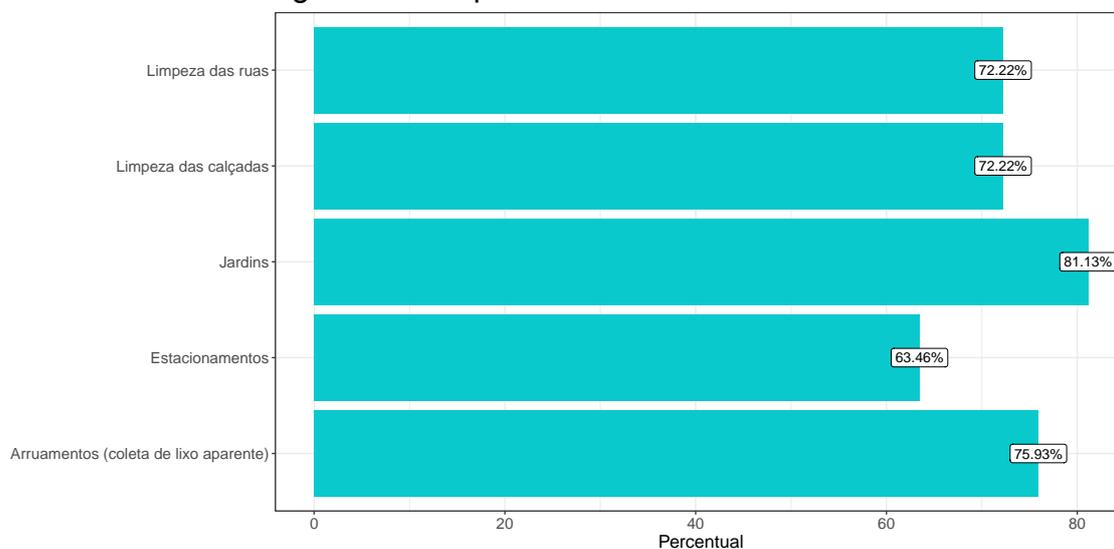
Fonte: COFISCON, 2024

Destaca-se que a insatisfação somou apenas 5,41%, tal que ninguém avaliou a limpeza dos locais de armazenamento de lixo como péssima.

### 3.9 Limpeza dos Pátios e Jardins

Neste item foram avaliadas a limpeza das ruas e calçadas, os jardins, e o estacionamento do Campus de Aracaju. Na figura abaixo constata-se que todos os itens avaliados adquiriram percentuais superiores a 50% de satisfação.

Figura 44: Limpeza dos Pátios e Jardins



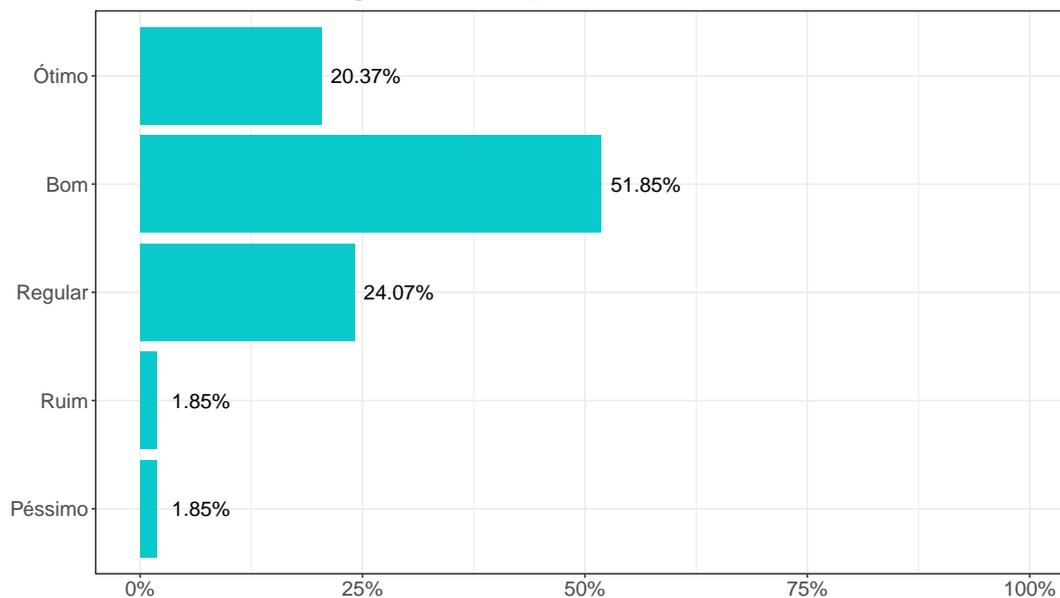
Fonte: COFISCON, 2024

Os jardins do Campus de Aracaju obtiveram o maior percentual de aprovação e a limpeza do estacionamento o menor.

#### 3.9.1 Limpeza das ruas

No que concerne ao questionamento referente a limpeza das ruas constata-se que a resposta modal ficou com 'Bom' visto que contabilizou 51,85%. Nota-se que 'Ótimo' e 'Regular' obtiveram percentuais superiores a 20% e inferiores a 25%.

Figura 45: Limpeza das ruas



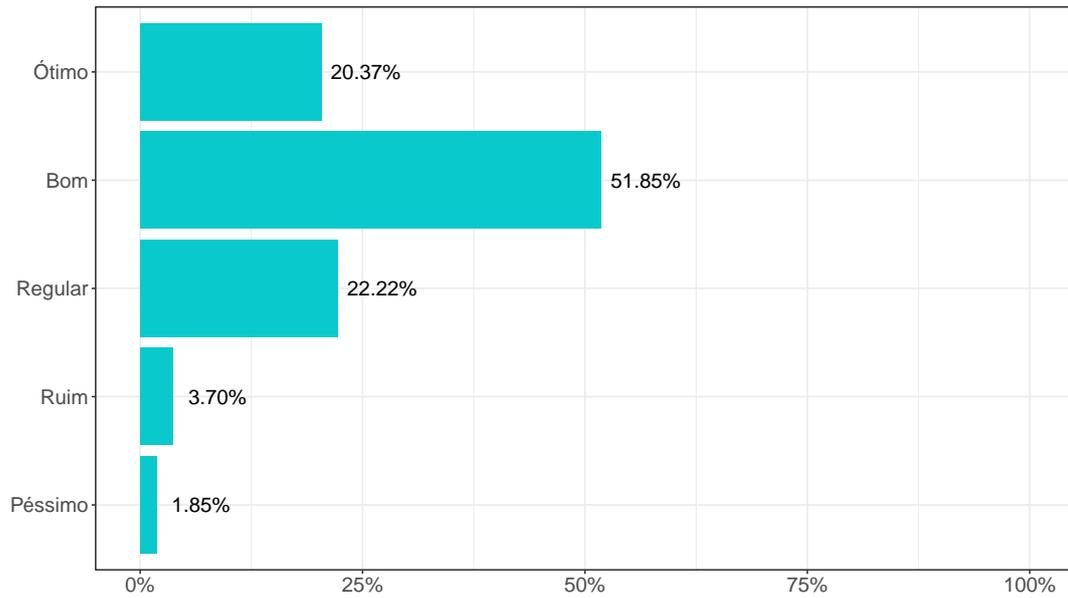
Fonte: COFISCON, 2024

No que tange às piores alternativas (ruim ou péssimo) observa-se que adquiriram um somatório de somente 3,70%.

### 3.9.2 Limpeza das calçadas

No que concerne sobre a limpeza das calçadas do Campus de Aracaju, tem-se que 'Bom' obteve um percentual igual a 51,85%, sendo a resposta modal, e 20,37% avaliaram o item como ótimo, totalizando índice de satisfação superior a 72%. Além disso, apenas 5,55% consideraram o serviço como insatisfatório.

Figura 46: Limpeza das calçadas

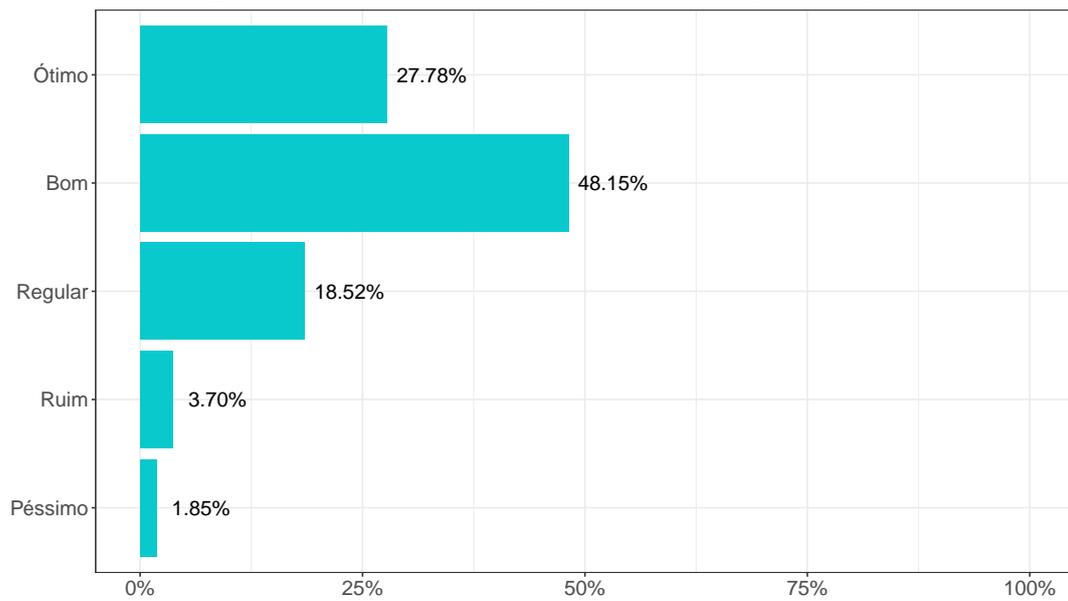


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.9.3 Arruamentos (coleta de lixo aparente)

Nota-se que 48,15% pertence a 'Bom', seguido de 27,78% para 'Ótimo' e 'Regular' 18,52%, sendo a primeira a resposta modal.

Figura 47: Arruamentos (coleta de lixo aparente)

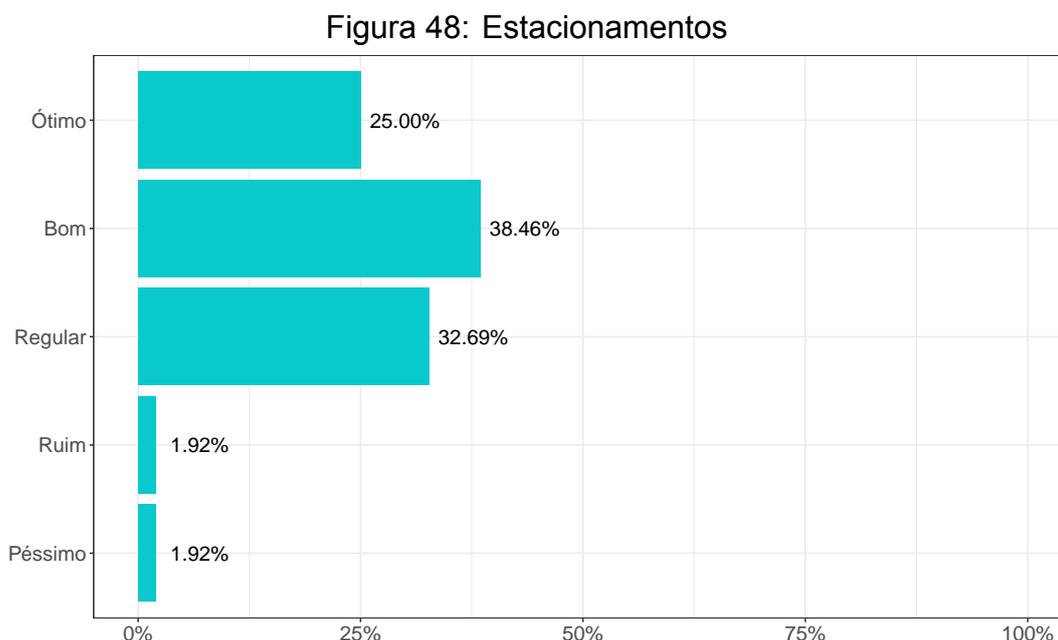


Fonte: COFISCON, 2024

No que tange às duas últimas alternativas, essas que por sua vez são consideradas as piores tem-se que não obtiveram percentuais superiores a 4%.

### 3.9.4 Estacionamentos

Interpelados sobre o estacionamento temos que o somatório das três melhores respostas obtiveram 96,15%, sendo distribuídos da seguinte forma: 38,46% para 'Bom' sendo essa a resposta modal, seguido de 'Regular' com 32,69% e 'Ótimo' com 25%.



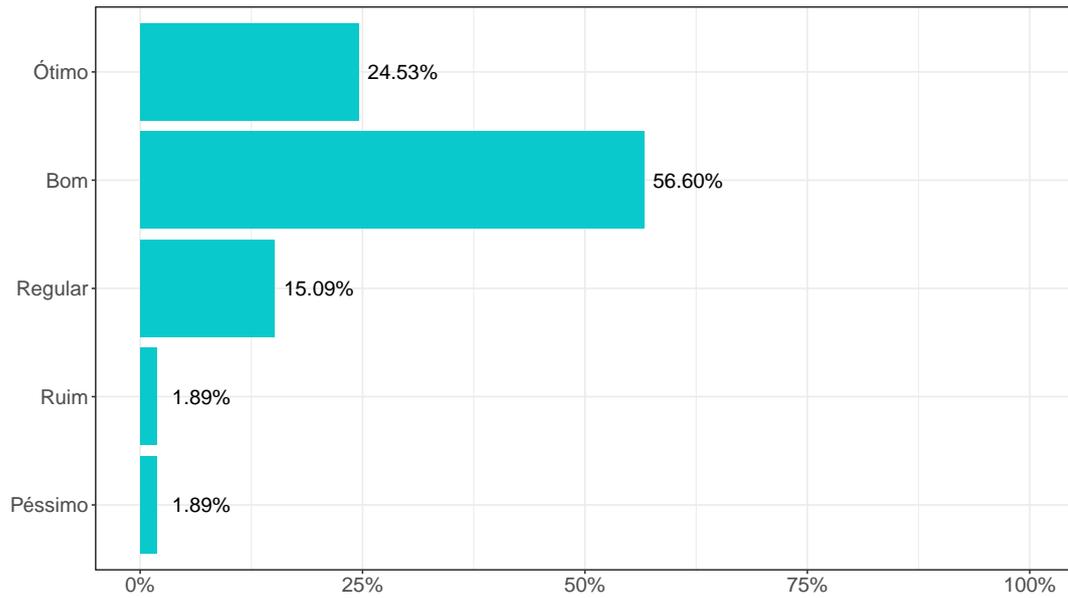
Fonte: COFISCON, 2024

Constata-se, também, que 'Ruim' e 'Péssimo' somaram insatisfação de apenas 3,84%. Destaca-se que, embora estacionamentos do Campus da Saúde de Aracaju sejam - corriqueiramente - objeto de críticas nos relatórios de autoavaliação, há o entendimento de que, ao menos, as críticas não se referem à limpeza dos espaços.

### 3.9.5 Jardins

Dado o questionamento tem-se que 'Bom' obteve 56,60%, seguido de 'Ótimo' com 24,53% e 'Regular' com 15,09%. Nota-se que 96,22% foram atribuídos a essas três alternativas. No que tange as duas piores alternativas os percentuais foram iguais 1,89%.

Figura 49: Jardins

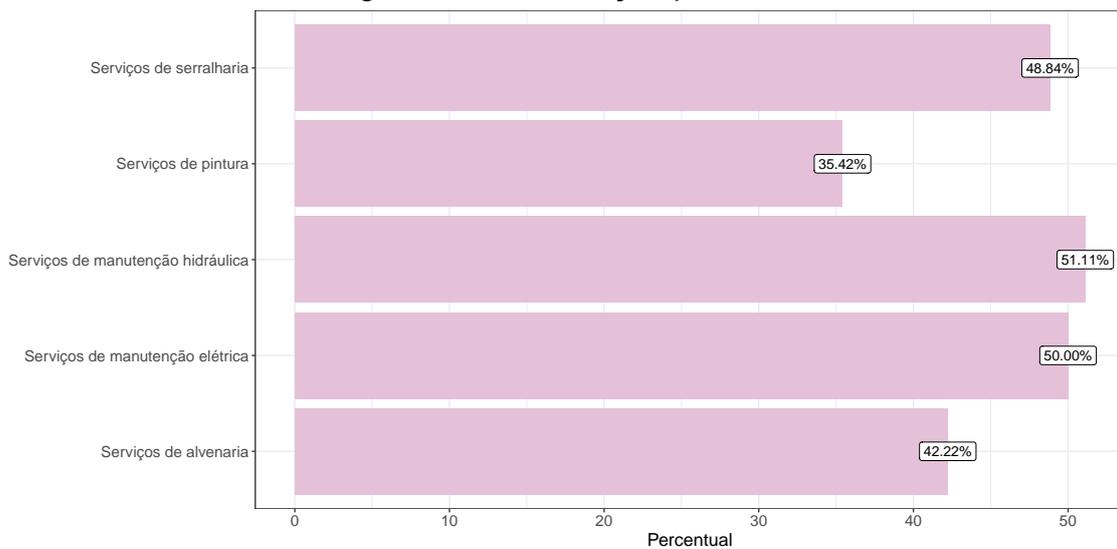


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.10 Manutenção predial

Os respondentes atribuíram percentuais inferiores para a maioria, logo consta como sendo insatisfatórios. As demais obtiveram percentuais superior a 50%, mas inferior a 70%, dessa forma configura como sendo satisfatório, todavia com um nível baixo.

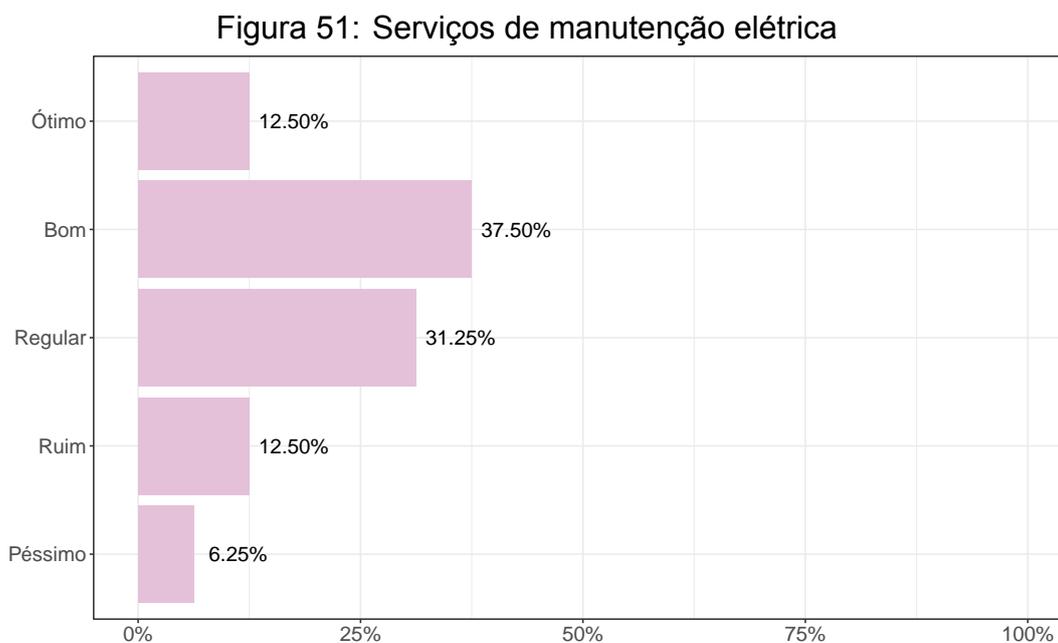
Figura 50: Manutenção predial



Fonte: COFISCON, 2024

### 3.10.1 Serviços de manutenção elétrica

No que tange ao questionamento feito temos que tanto 'Ótimo' quanto 'Ruim' obtiveram o mesmo percentual 12,50%. No que tange 'Bom' alcançou 37,50%, seguido de 'Regular' com 31,25%. Já no que se refere a 'Péssimo' adquiriu 6,25%.

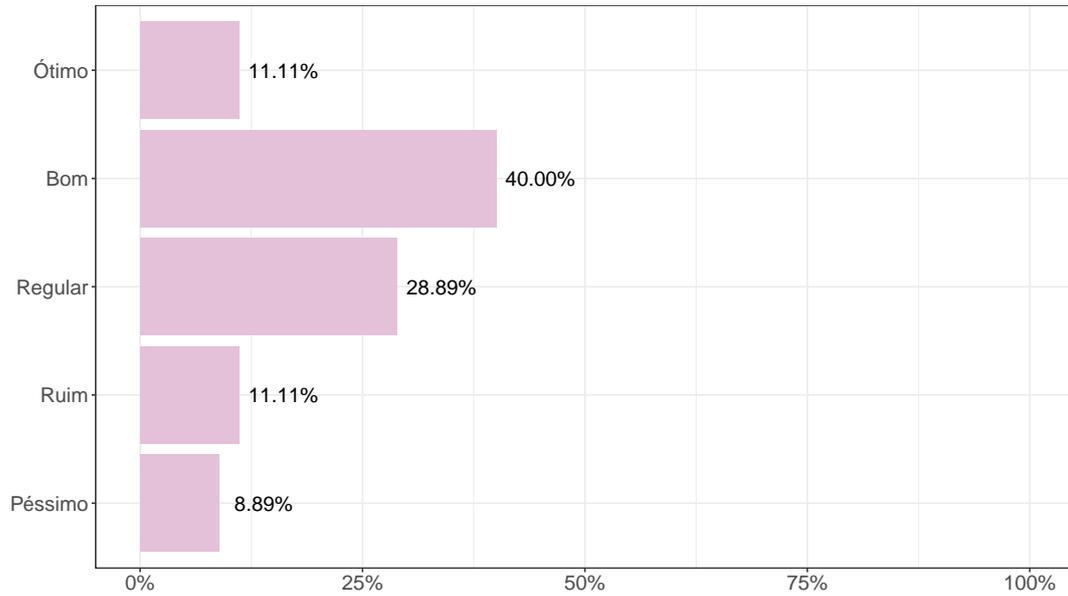


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.10.2 Serviços de manutenção hidráulica

Questionados sobre o serviço de manutenção hidráulica observa-se 'Bom' como sendo a resposta modal totalizando 40%, seguido de 'Regular' com 28,89%. Além disso, consta que 'Ruim' e 'Ótimo' obtiveram 11,11%. No que se refere a 'Péssimo' obteve 8,89%.

Figura 52: Serviços de manutenção hidráulica

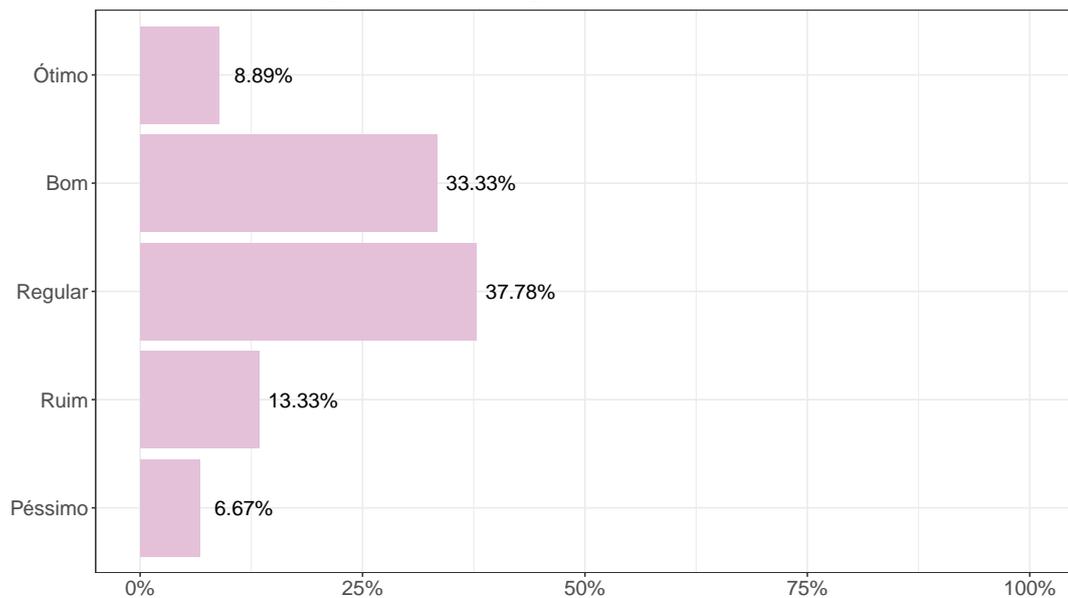


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.10.3 Serviços de alvenaria

Quanto aos serviços de alvenaria, constata-se que 'Regular' foi a resposta modal com 37,78%.

Figura 53: Serviços de alvenaria



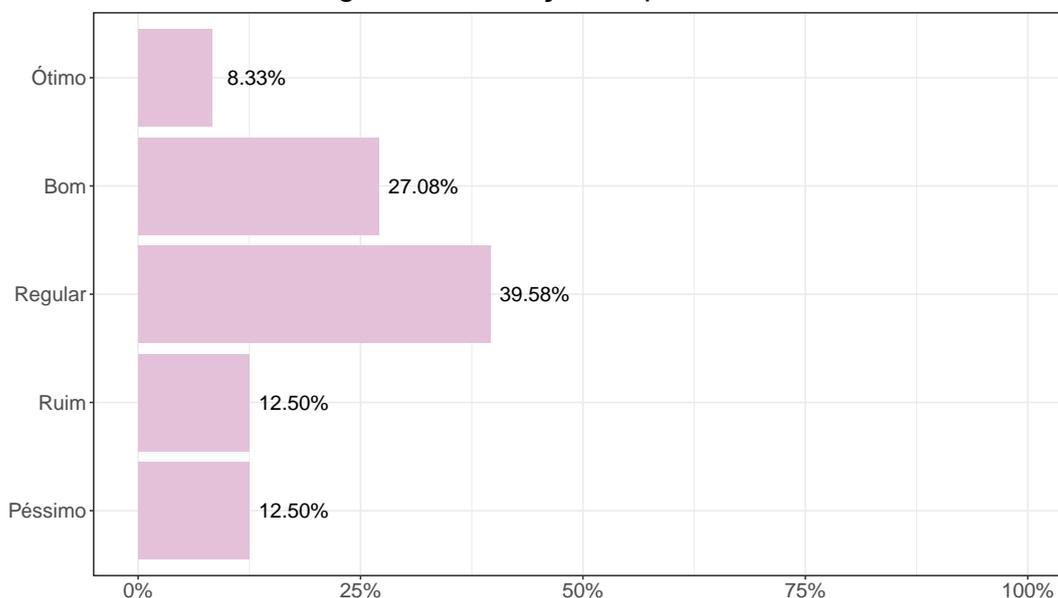
Fonte: COFISCON, 2024

Embora o índice de satisfação (aproximadamente 42%) supere o de insatisfação (20,00%), os serviços de alvenaria carecem de atenção.

#### 3.10.4 Serviços de pintura

No que tange a serviço de pintura consta que 'Regular' é a resposta modal com 39,58%, seguido de 'Bom' com 27,08%. No que tange as piores alternativas consta que ambas obtiveram os mesmos percentuais, sendo ele 12,50%. No que se refere a 'Ótimo' o percentual obtido não foi nada expressivo, visto o que costuma adquirir, totalizando 8,33%.

Figura 54: Serviços de pintura

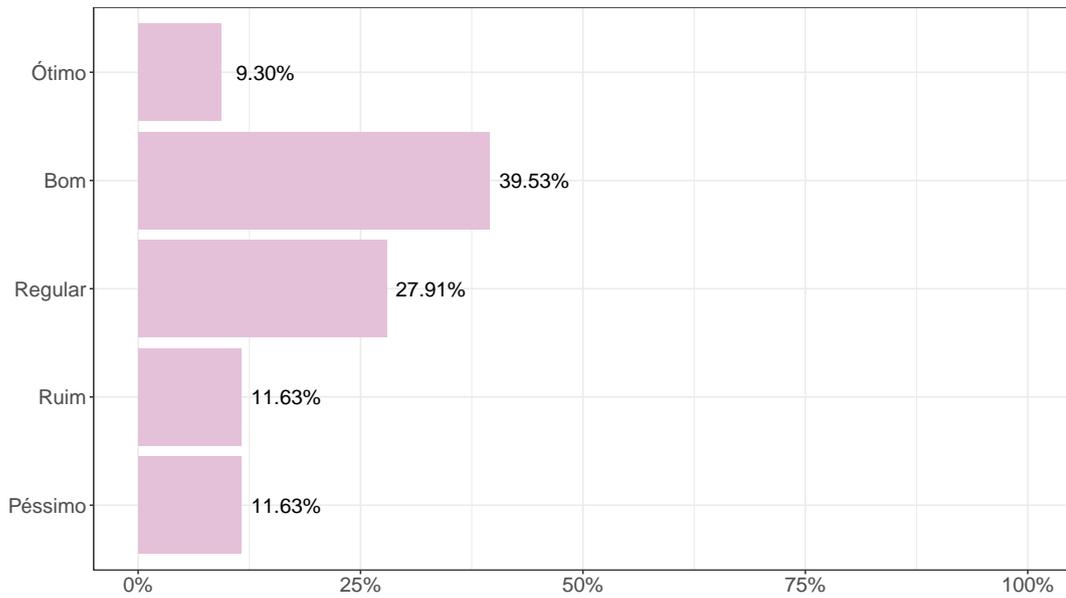


Fonte: COFISCON, 2024

#### 3.10.5 Serviços de serralharia

Questionados sobre o serviço de serralharia nota-se que as alternativas obtiveram percentuais significativos. Infelizmente 'Ótimo' obteve o menor percentual com 9,30%, algo que não se mostrou comum no relatório. Observa-se também que as duas piores alternativas obtiveram percentuais expressivos, contabilizando 11,63% para ambas. No que se refere a 'Bom' e 'Regular' temos que a primeira é a resposta modal com 39,53% e 27,91% para a segunda.

Figura 55: Serviços de serralharia

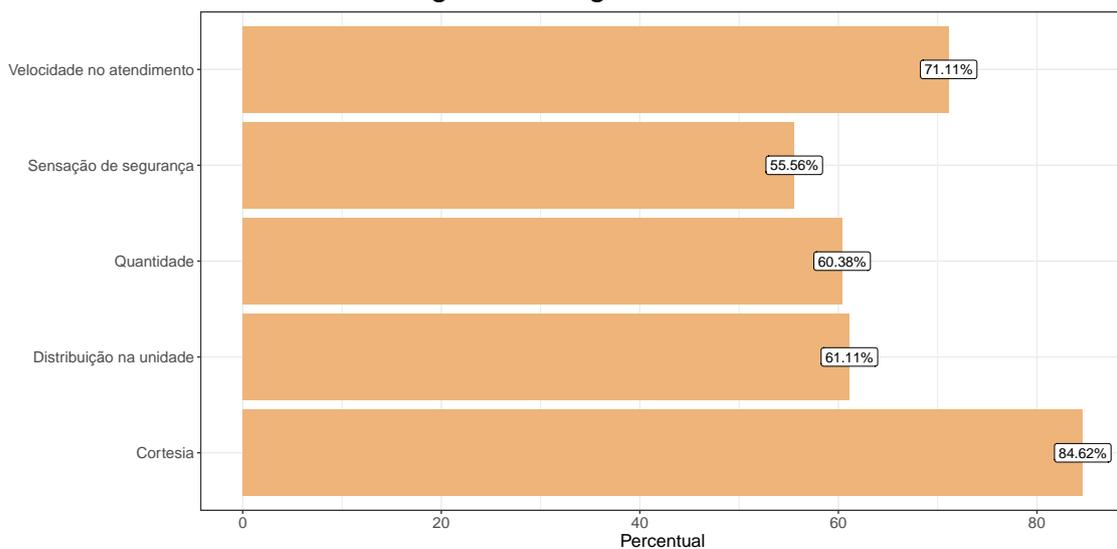


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.11 Vigilância

Observa-se mais uma vez que os percentuais pertencente as categorias foram superiores a 50%, logo os respondentes mostraram se satisfeitos. Salienta-se que 'Cortesia' é a resposta modal com 84,62%, seguido de 'Velocidade no atendimento' com 71,11%.

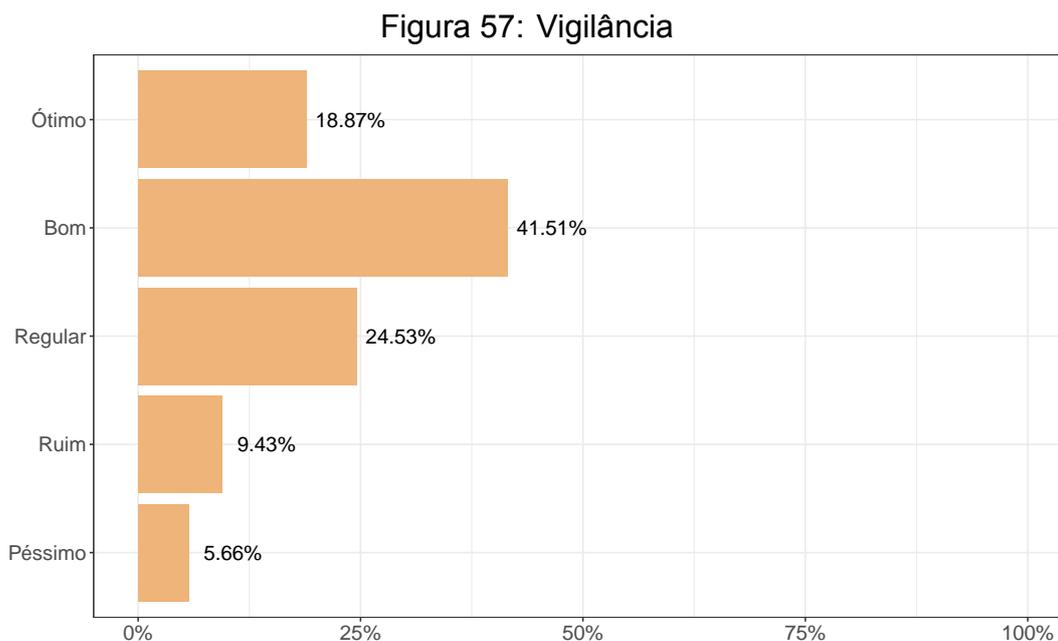
Figura 56: Vigilância



Fonte: COFISCON, 2024

### 3.11.1 Quantidade

No que diz respeito à quantidade de vigilantes, nota-se que para as alternativas 'Ruim' e 'Péssimo' obtiveram percentuais inferiores a 10%. No que tange às duas melhores respostas denota-se 'Bom' como resposta modal com 41,51% e 'Ótimo' com 18,87%, totalizando mais de 60% de satisfação. Já 'Regular' somou 24,53%.

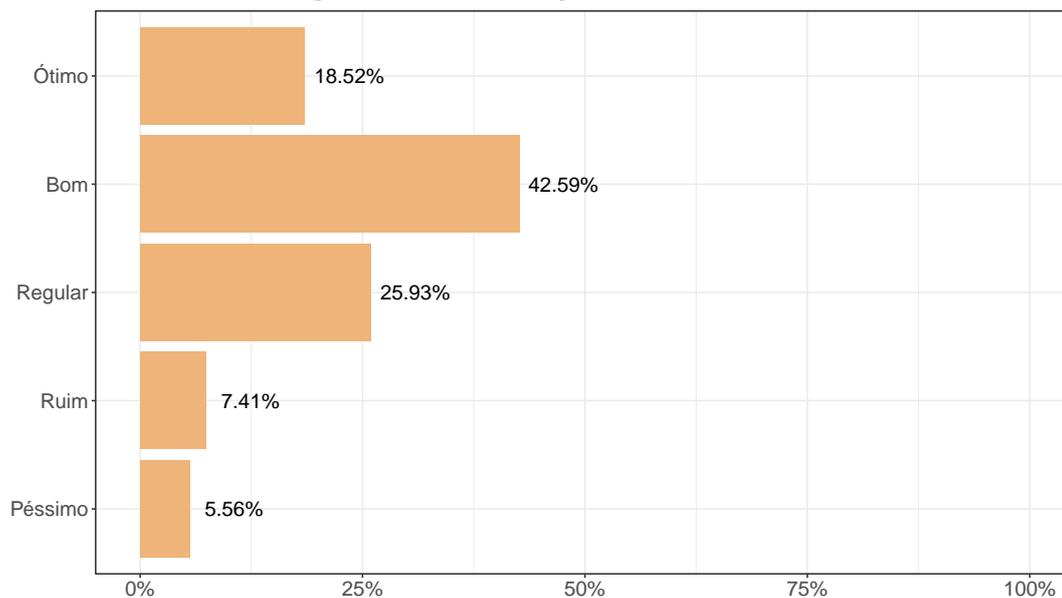


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.11.2 Distribuição na unidade

No que tange à distribuição de vigilantes na unidade nota-se que 'Bom' obteve 42,59%, seguido de 'Regular' com 25,93%. No que tange a 'Ótimo' tal categoria contabilizou 18,52%. As demais alternativas obtiveram os seguintes percentuais: 'Ruim' com 7,41% e 'Péssimo' com 5,56%.

Figura 58: Distribuição na unidade

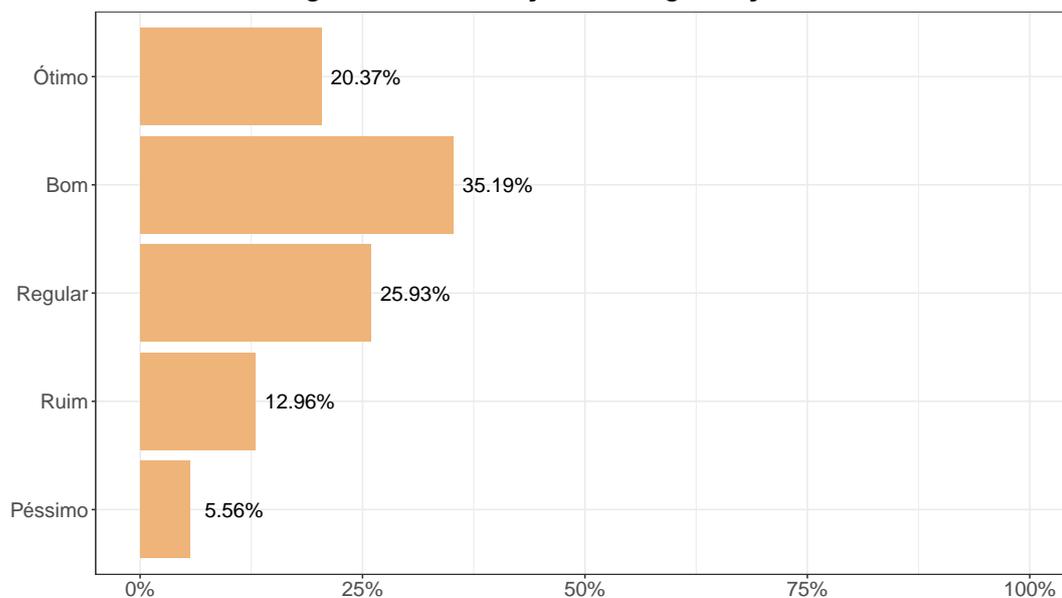


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.11.3 Sensação de segurança

Quanto à sensação de segurança, consta 'Bom' como resposta modal contabilizando 35,19%.

Figura 59: Sensação de segurança



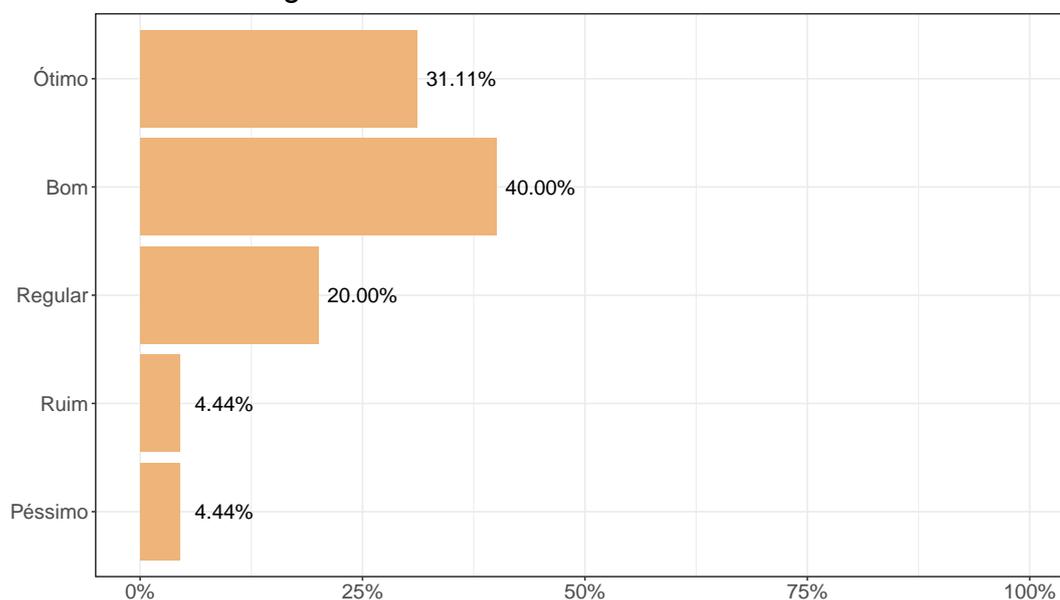
Fonte: COFISCON, 2024

O índice de satisfação ficou em 55,56% e a insatisfação ficou abaixo de 20%.

### 3.11.4 Velocidade no atendimento

No que diz respeito a velocidade no atendimento temos que 'Ótimo' obteve um percentual significativo com 31,11%. Além disso, observa-se que 'Bom' é a resposta modal com 40%, já 'Regular' também possui um percentual expressivo contabilizando 20%. No que tange as duas piores alternativas temos que os percentuais foram semelhantes, sendo 4,44% para ambas.

Figura 60: Velocidade no atendimento

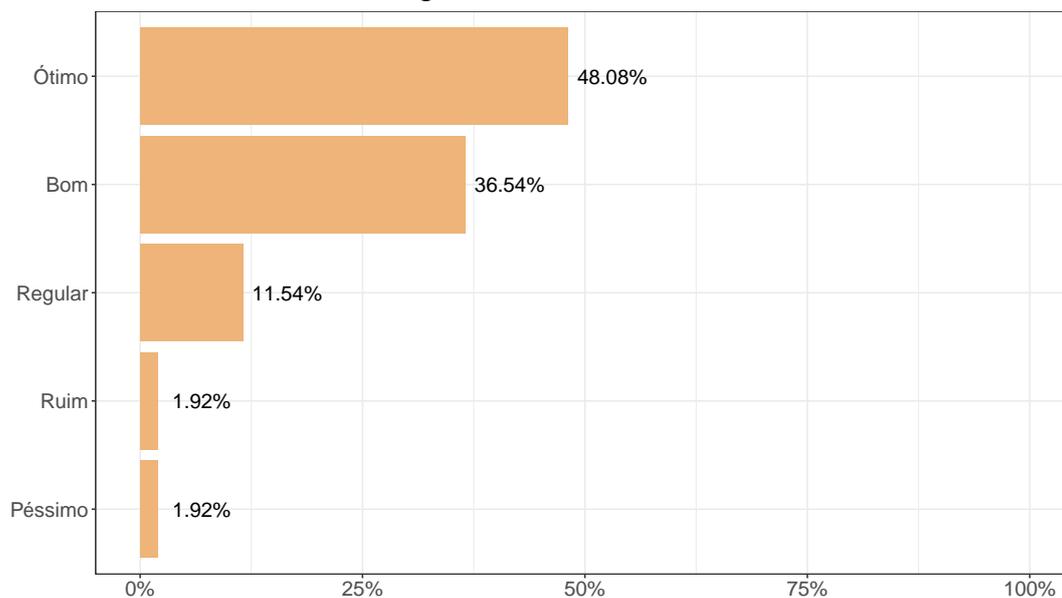


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.11.5 Cortesia

No que se refere a cortesia os percentuais que pertencem a 'Ruim' e 'Péssimo' são semelhantes, sendo eles 1,92%. No que tange a 'Regular' obteve 11,54%. se tratando das duas melhores respostas temos que 'Ótimo' alcançou 48,08%, sendo essa a resposta modal e 'Bom' 36,54%.

Figura 61: Cortesia

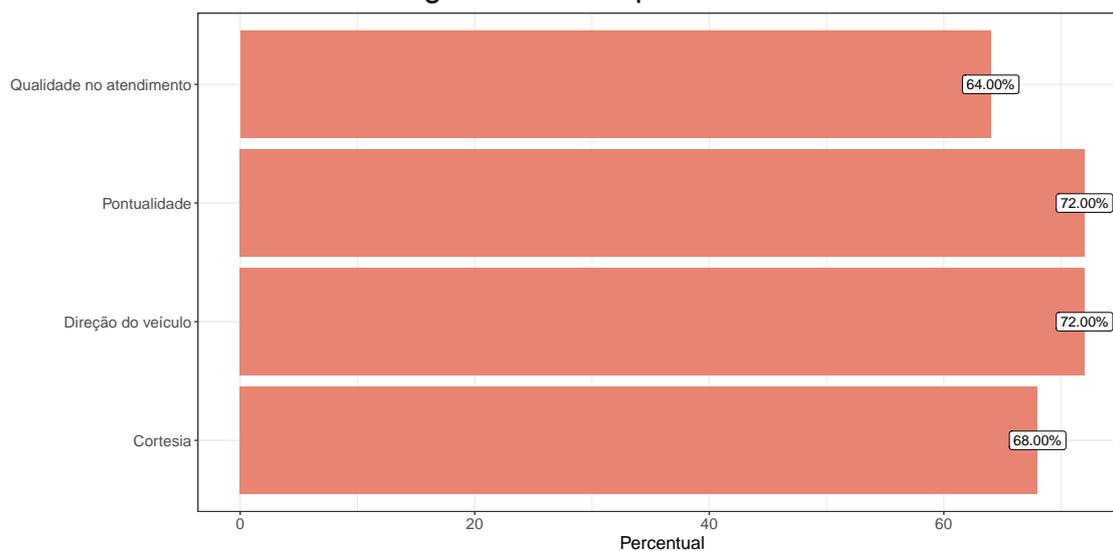


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.12 Transporte

No que tange ao transporte temos que os percentuais foram superiores a 50%, logo consta como satisfeitos. Tem-se que 'Pontualidade' e 'Direção do veículo' adquiriram os maiores percentuais com 72%.

Figura 62: Transporte

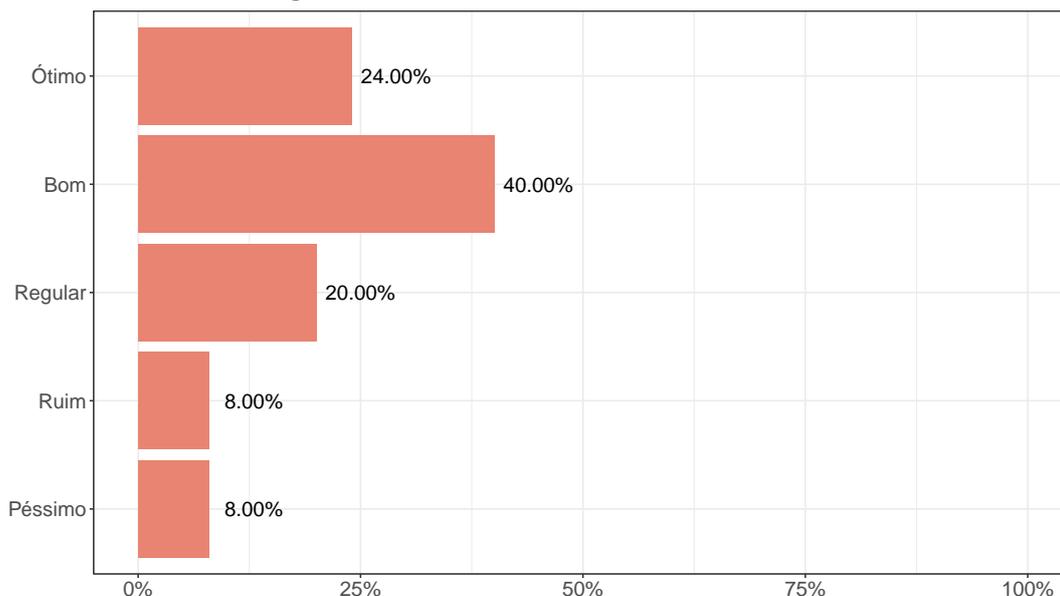


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.12.1 Qualidade no atendimento

Quando a perguntados sobre a qualidade de atendimentos nota-se que 'Regular' obteve 20%, já 'Bom' adquiriu o dobro, sendo essa a resposta modal. Seguindo de 'Ótimo' com 24%. No que se refere a 'Ruim' e 'Péssimo' alcançaram percentuais semelhantes 8%.

Figura 63: Qualidade no atendimento

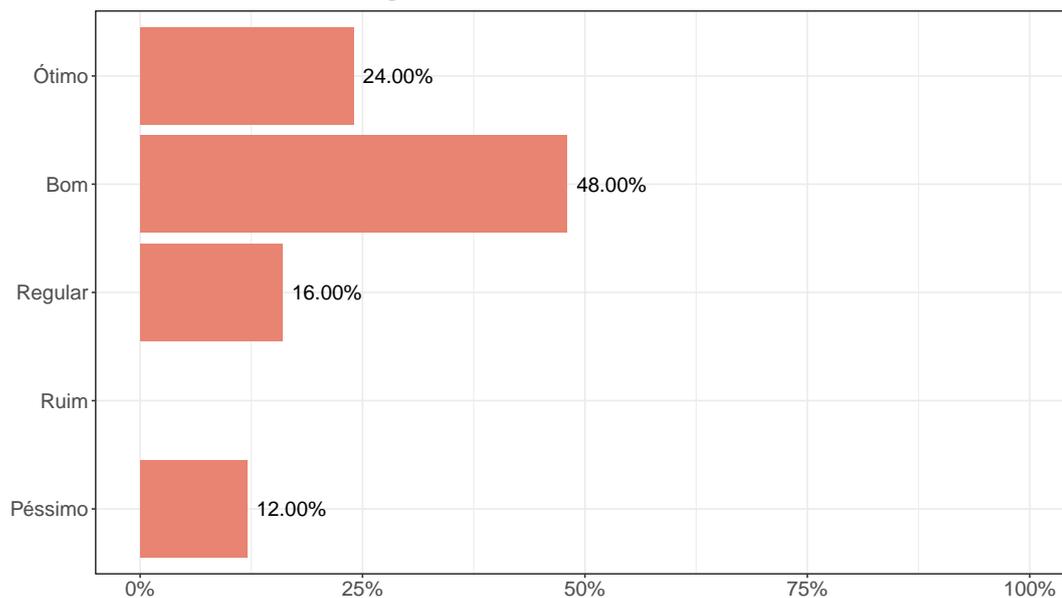


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.12.2 Pontualidade

Questionados sobre a pontualidade consta que de cinco categorias apenas quatro foram assinaladas. Sendo 'Bom' aquela que obteve o maior percentual entre as outras com 48%, seguido de 'Ótimo' com 24%. Consta também que 'Regular' e 'Péssimo' tiveram valores significativos com 16% e 12%, na devida ordem.

Figura 64: Pontualidade

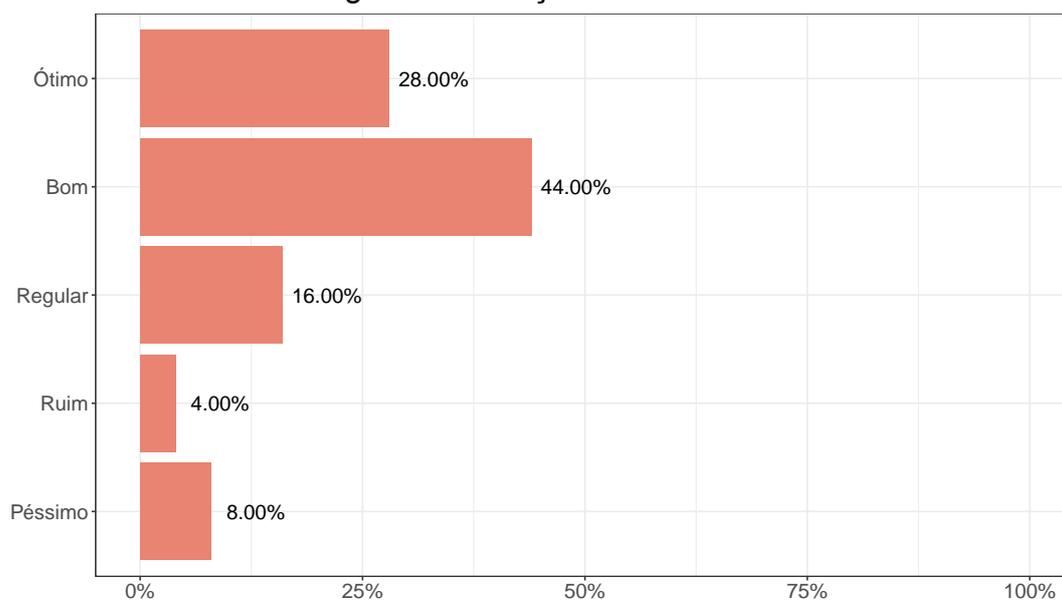


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.12.3 Direção do veículo

No tocante à segurança em relação à forma com que o veículo é guiado, temos que 'Bom' obteve 44%, seguido de 'Ótimo' com 28%.

Figura 65: Direção do veículo

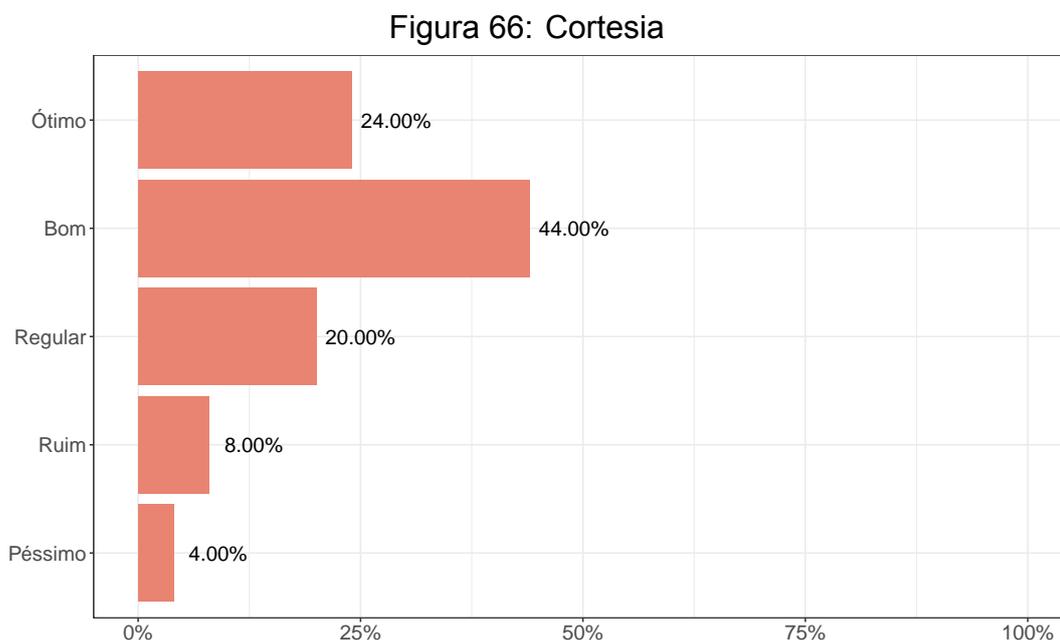


Fonte: COFISCON, 2024

Respostas 'Regular' representaram 16% e, no que tange as piores alternativas, temos que 'Ruim' e 'Péssimo' somaram 12,00%.

### 3.12.4 Cortesia

Questionados sobre a cortesia constata-se 'Bom' com 44%, seguido de 'Ótimo' com 24% e 'Regular' com 20%. Salienta-se que 'Bom' é a resposta modal No que tange a 'Péssimo' e 'Ruim' temos que o primeiro obteve 4% e o segundo o seu dobro.

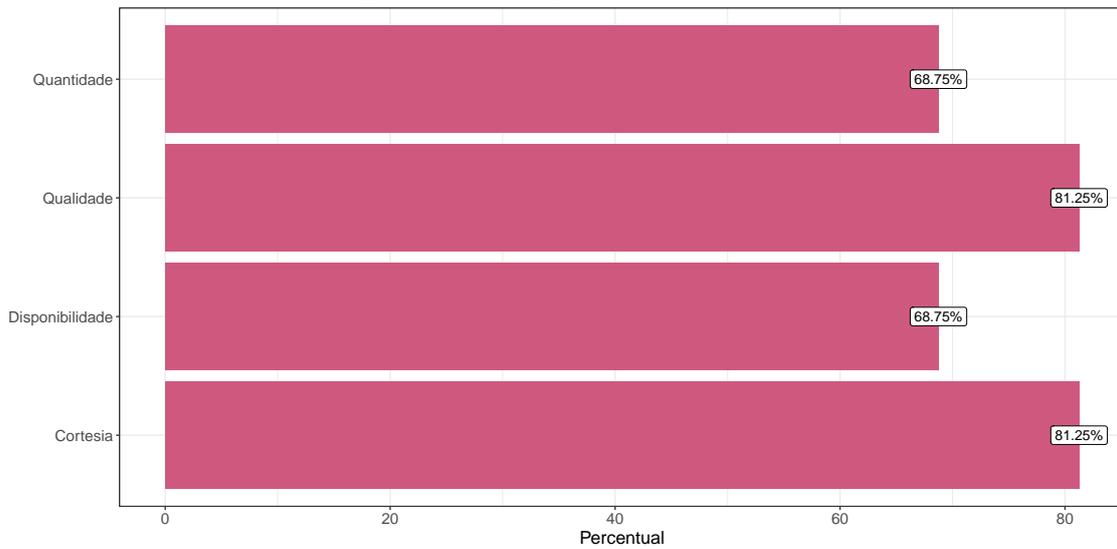


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.13 Intérprete de Libras

Observa-se no gráfico abaixo que 'Qualidade' e 'Cortesia' é a resposta modal com 81,25%, seguido de 'Quantidade' e 'Disponibilidade' com 68,75%.

Figura 67: Intérprete de Libras

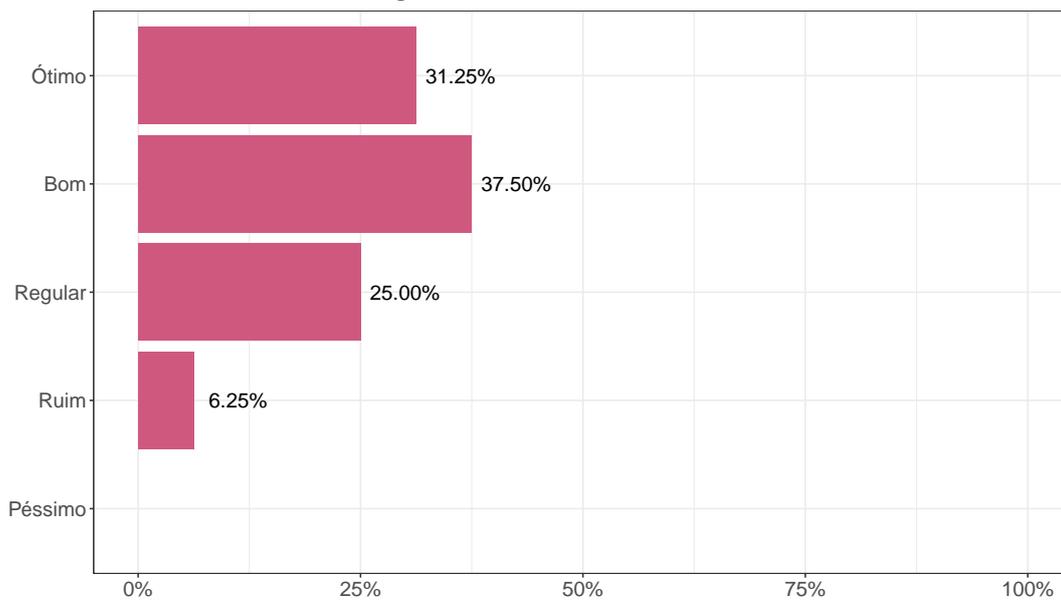


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.13.1 Quantidade

No que se refere a quantidade constata-se que os percentuais foram atribuídos da seguinte forma: 37,50% para 'Bom', 31,25% para 'Ótimo' e 25% para 'Regular'. No que tange a 'Ruim' observa-se que o percentual foi igual a 6,25%. Vale salientar que 'Bom' foi a resposta modal.

Figura 68: Quantidade

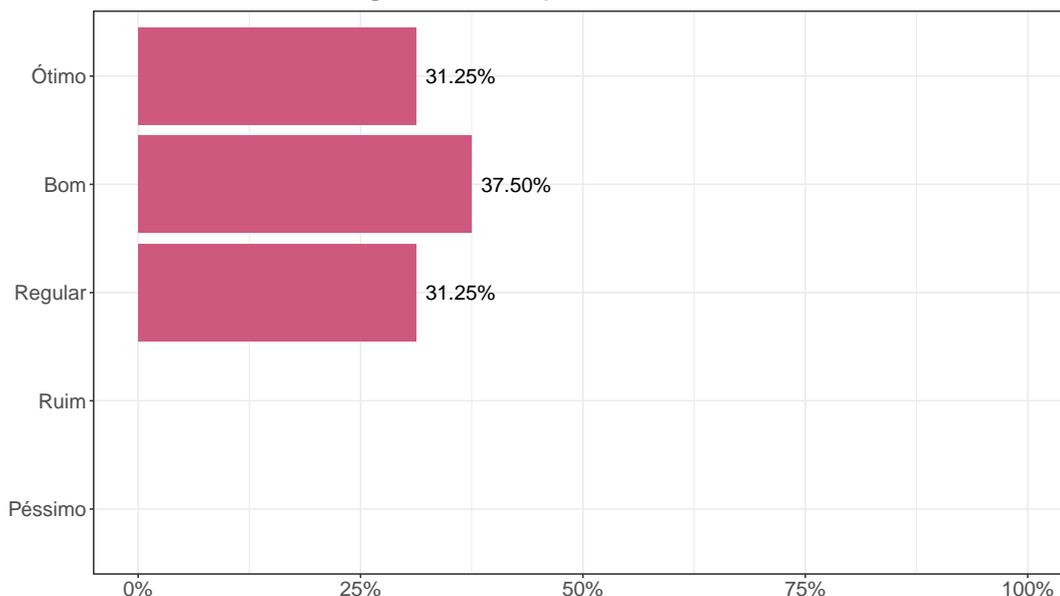


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.13.2 Disponibilidade

Quando perguntados sobre a disponibilidade dos intérpretes o somatório das duas melhores alternativas é igual a 68,75%, sendo 37,50% pertencente a 'Bom', essa que por sua vez é a resposta modal. No que tange a 'Regular' obteve 31,25%, sendo esse um valor significativo.

Figura 69: Disponibilidade

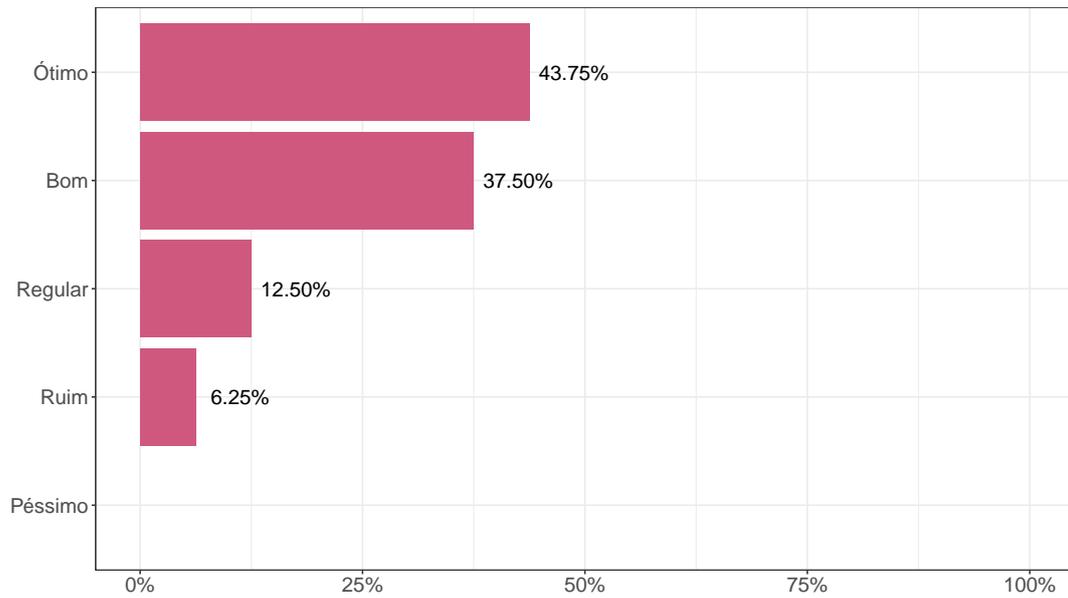


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.13.3 Qualidade

No que diz respeito à qualidade dos intérpretes de libras consta que os respondentes atribuíram 43,75% para 'Ótimo' e 37,50% para 'Bom'. No que concerne a 'Regular' e 'Ruim' adquiriram os seguintes percentuais: 12,50% e 6,25%.

Figura 70: Qualidade

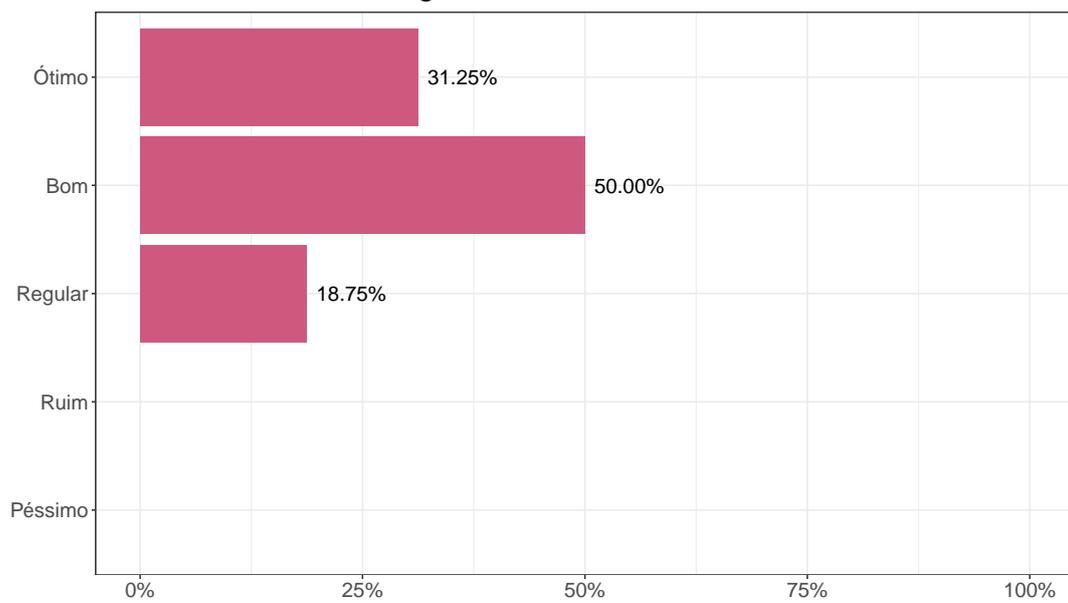


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.13.4 Cortesia

Questionados sobre a cortesia os respondentes atribuíram percentuais a apenas três categorias: ótimo, bom e regular.

Figura 71: Cortesia



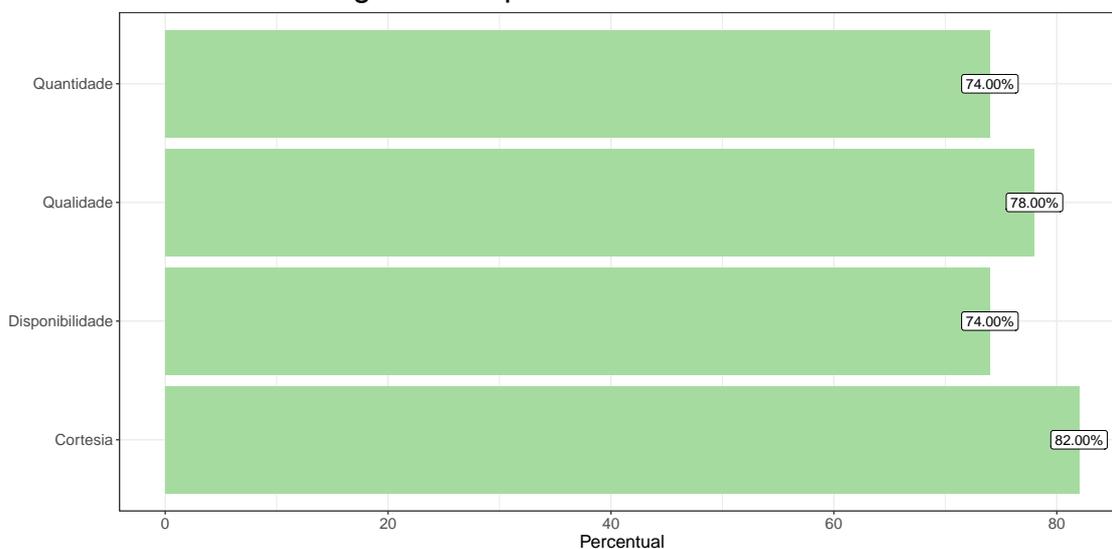
Fonte: COFISCON, 2024

Portanto, não houve índice de insatisfação, 'Bom' foi a resposta modal e a aprovação totalizou 81,25%.

### 3.14 Apoio Administrativo

Analisando os quesitos relacionados ao apoio administrativo, fica evidente que todos os itens alcançaram altos percentuais de satisfação. Sendo "cortesia" o melhor avaliado, com 82% dos respondentes.

Figura 72: Apoio Administrativo

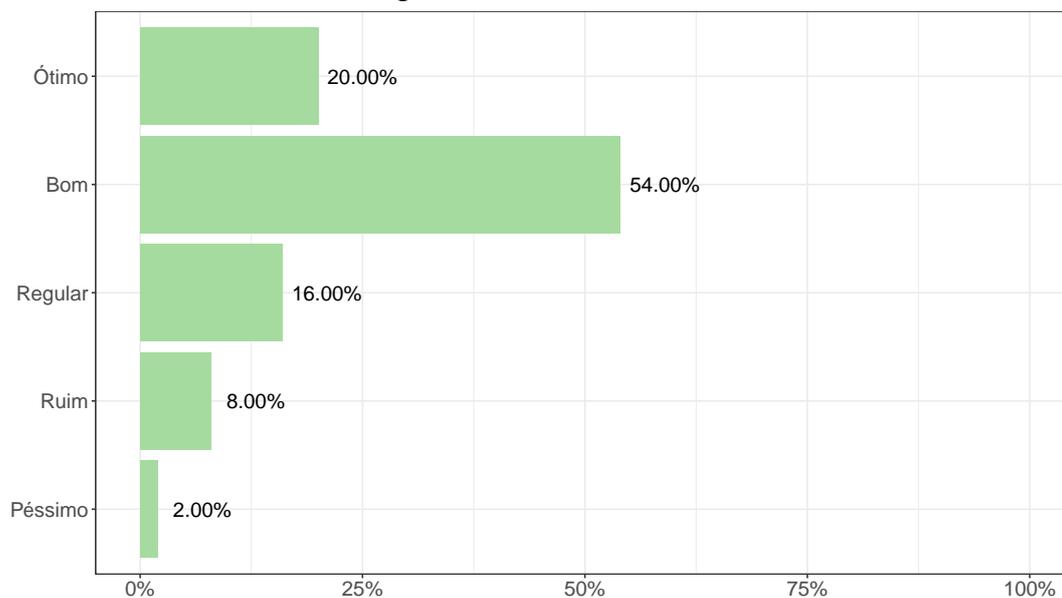


Fonte: COFISCON, 2024

#### 3.14.1 Quantidade

Neste quesito, nota-se que a alternativa "bom" foi assinalada por 54% dos respondentes, sendo essa resposta modal. Ao somar com a alternativa ótimo, o percentual de satisfação alcança 74% indicando assim que o serviço está sendo feito de maneira muito satisfatória.

Figura 73: Quantidade

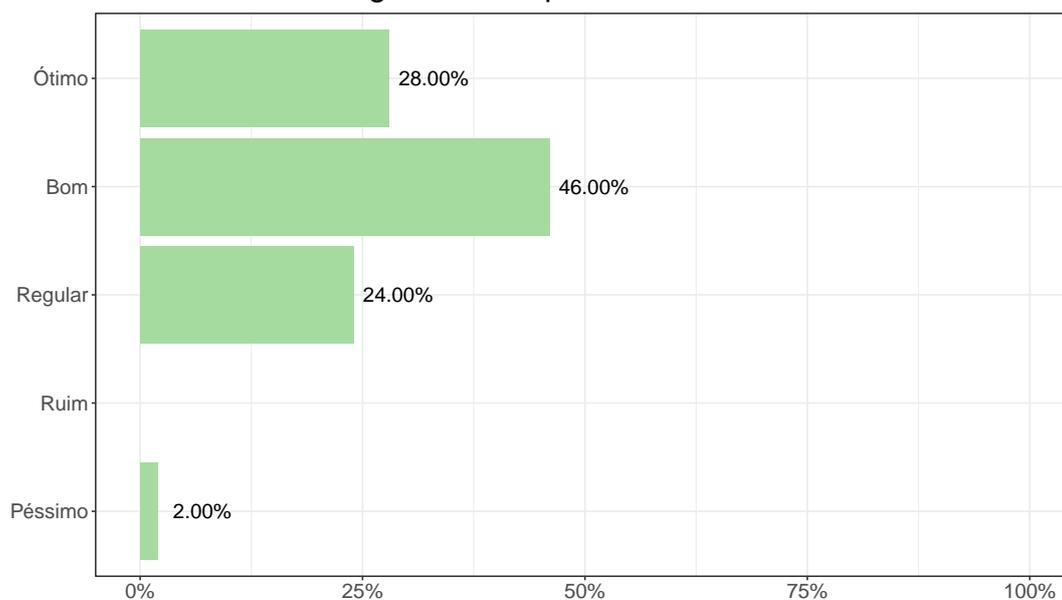


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.14.2 Disponibilidade

Neste quesito, nota-se que a alternativa "bom" foi assinalada por 46% dos respondentes, sendo essa resposta modal.

Figura 74: Disponibilidade

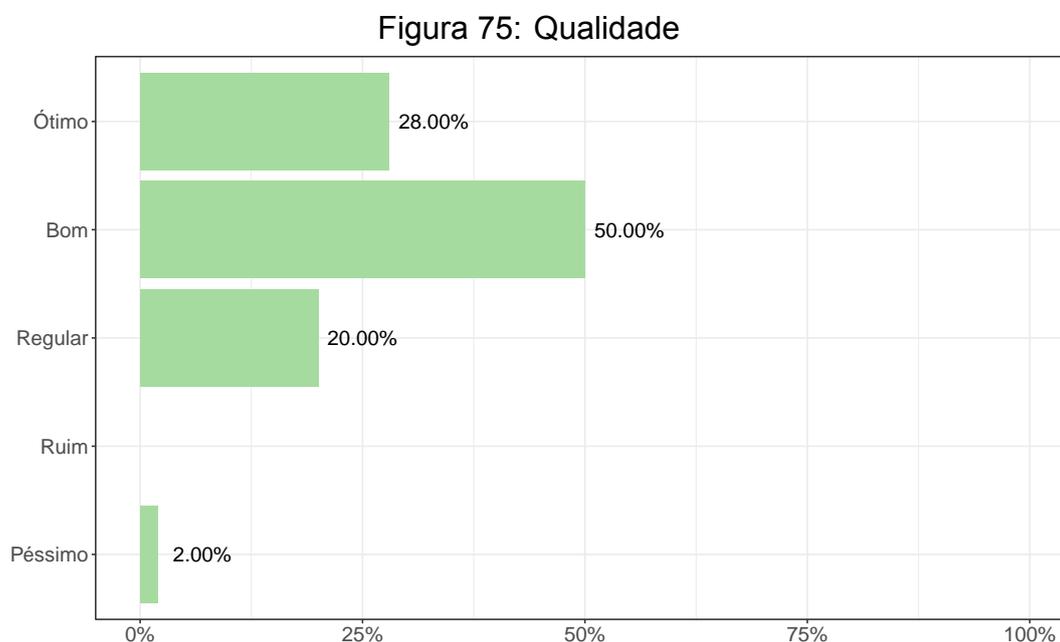


Fonte: COFISCON, 2024

Ao somar com a alternativa ótimo, o percentual de satisfação alcança 74% indicando assim que o serviço está sendo feito de maneira muito satisfatória. Destaca-se que apenas 2,00% avaliaram com pessimismo a disponibilidade de apoio administrativo.

### 3.14.3 Qualidade

Neste quesito, nota-se que a alternativa "bom" foi assinalada por 50% dos respondentes, sendo essa resposta modal. Ao somar com a alternativa ótimo, o percentual de satisfação alcança 78% indicando assim que o serviço está sendo feito de maneira muito satisfatória.

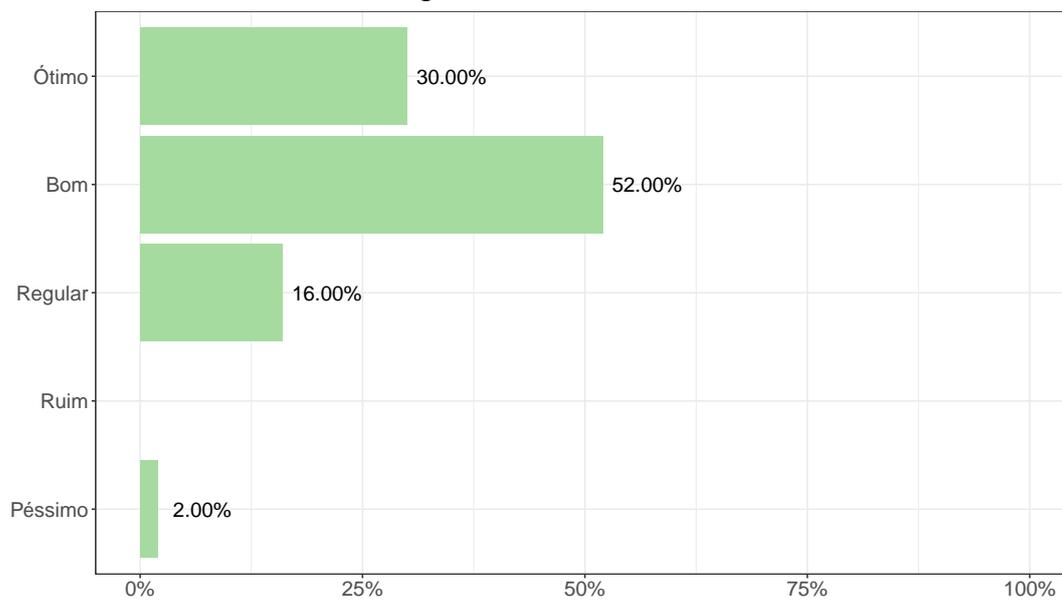


Fonte: COFISCON, 2024

### 3.14.4 Cortesia

Neste quesito, nota-se que a alternativa "bom" foi assinalada por 52% dos respondentes, sendo essa resposta modal. Ao somar com a alternativa ótimo, o percentual de satisfação alcança 82% indicando assim que o serviço está sendo feito de maneira muito satisfatória.

Figura 76: Cortesia



Fonte: COFISCON, 2024

Ademais, somente 2,00% das pessoas avaliaram - de maneira pessimista - a cortesia do apoio administrativo, o que pode ter sido motivado por um caso isolado.

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

Segue-se para os comentários adicionais para justificar a insatisfação dos itens avaliados:

- "Distribuição de papel toalha e sabonete HORRÍVEL nos banheiros. Estamos enxugando as mãos com PAPEL HIGIÊNICO e isso quando tem!"
- "Falta equipamentos tipo projetores, cabos para as aulas. E o transporte nem sempre segue os horários e ainda são velhos os carros."
- "O único banheiro que quase sempre está sujo e com falta de materiais é o do CCBS do campus Aracaju, no andar de baixo. Até o encanamento tem vazamento"
- "O formulário não é claro a respeito do que se configura "apoio administrativo". Sobre o sistema elétrico é constante a presença de lâmpadas com mau funcionamento nas salas de aula e tomadas sem funcionar. A reposição de papel para secar as mãos nos banheiros é mais que insuficiente."
- "Banheiros em péssimas condições estruturais e higiênicas"
- "São coisas que, às vezes, deixam a desejar. A UFS precisa de mais servidores para não sobrecarregar os técnicos e os terceirizados trabalhando. Quanto à limpeza dos móveis, nas vezes em que tive que me abaixar (para pegar algo que caiu, por exemplo), birô e cadeira estavam empoeirados em estações de trabalho diferentes."
- "Sugiro cronograma de higienização periódica das janelas, teto, luminárias e instalações sanitárias."
- "Os contratos de elétrica e outros, deixam a desejar, pois ou não tem contrato vigente ou não tem material, além da demora da execução e até mesmo da designação do executor do serviço. Com isso, coisas simples como, por exemplo, uma troca de tomada, não são realizados."
- "Os funcionários da limpeza das salas fazem apenas o serviço de limpeza do chão e recolhimento de lixo, mas não limpam mesas e bancadas."
- "Deveria ter mais seguranças espalhados, principalmente a noite, como o CCBS fica próximo de estacionamentos, áreas verdes e saídas qualquer

pessoa tem acesso muito fácil. Além disso os laboratórios tem peças e materiais importantes e precisam ser mais vigiadas.”

- ”Não há manutenção predial no Campus da saúde de Aracaju”
- ”Os funcionários da limpeza trabalham bem, mas acredito que o número é insuficiente devido ao fluxo de pessoas e número de locais a serem higienizados, além da falta de materiais como papel higiênico, que muitas vezes ocorre e deixa o banheiro ainda mais sujo.”
- ”No prédio do Anexo II, existem muitas áreas de mofo e infiltração nos tetos. No ambulatório temos também muitas áreas com mofo no teto.”
- ”Cadeiras desconfortáveis e não garantem ergonomia aos usuários.”
- ”Os banheiros femininos da Didática 1 não tem fechadura nas portas (esse problema se repete em outros banheiros), reposição de papel e sabão líquido é péssima.”

Embora nem todos os comentários fossem a respeito dos serviços de manutenção, ficou evidente a grande insatisfação quanto à reposição de materiais consumíveis das instalações sanitárias e manutenção predial, além de sugerir um cronograma para limpeza periódica de janelas e tetos.

## 5 Espaço para sugestão, reclamação ou elogio

Ao todo, doze pessoas apresentaram manifestações adicionais, conforme segue:

- "A equipe de docentes , técnicos administrativos e terceirizados é excelente."
- "Sugiro um transporte da Universidade, em 3 horários para levar os alunos do campus São Cristóvão-SE para o campus Aracaju-SE (Por exemplo às 7h levava, às 13h levava e buscava e às 18h buscava). Pois o deslocamento é difícil de se cumprir nos intervalos disponíveis."
- "Espelho nos banheiros da didática fazem uma diferença, junto a disponibilidade de papel e sabão que nelas é bastante escasso"
- "Sugerir ao pessoal da limpeza que, de vez em quando, dê uma olhadinha em baixo das mesas e das cadeiras."
- "Alguns serviços, sobretudo de limpeza, incluindo limpeza dos bebedouros, necessitam de supervisão. Os campus deveriam ter supervisores no local para fiscalizar o trabalho realizado pelos colaboradores de limpeza e jardinagem. No CCBS de Aracaju, não há esse tipo de fiscalização e os serviços não são realizados a contento."
- "No geral, os funcionários são gentis, e tiram dúvidas e ajudam no que podem."
- "Que exista manutenção no Campus da saúde de Aracaju"
- "Sugiro revisão dos aparelhos, cabos e extensões e datashow reserva na Didática I"
- "Elogiar a presteza na resposta as solicitações por parte do setor de infraestrutura, mas ainda com necessidade de melhora das condições prediais, sobretudo nos mais antigos, a exemplo do ambulatório."
- "Ambulatórios desconfortáveis, bancos sem ergonomia, cadeiras na enfermaria sem ergonomia."
- "A biblioteca da Saúde é excelente, os funcionários são ótimos e tudo é limpo e organizado."
- "Serviço muito bem executado"

## **6 Considerações finais**

Grande parte dos comentários ratificaram as manifestações apresentadas anteriormente. Contudo, houve uma sugestão para que a UFS disponibilizasse um transporte específico para realizar o trajeto intercampus: São Cristóvão - Aracaju.

## **7 Considerações finais**

O Campus de Aracaju abriga os cursos de graduação na área da saúde, tais como Enfermagem, Medicina e Odontologia. Contudo, as disciplinas básicas desses cursos são ofertadas no Campus de São Cristóvão. Além deles, a oferta de vagas dos cursos de Fisioterapia e Fonoaudiologia também são para Aracaju, embora as atividades acadêmicas sejam realizadas - majoritariamente - no Campus Sede. Assim, ante a esta situação, pode-se pressupor que o baixo quantitativo de respostas possivelmente seja justificada por essas particularidades.

Em relação aos resultados, a limpeza de móveis e abastecimento de itens consumíveis das instalações sanitárias carecem de maior atenção, o que contrasta com as ótimas avaliações em relação ao recolhimento do lixo e limpeza dos pisos (em todos os espaços avaliados). Por outro lado, a partir dos comentários adicionais, houve manifestação de que o quantitativo de pessoal é insuficiente para atender às demandas, entendendo-se que há a priorização em determinados tipos de serviço em detrimento de outros pela escassez de mão de obra.

Além da limpeza, outro aspecto que carece de atenção - de acordo com as pessoas participantes da pesquisa - é a manutenção predial. Nenhum item apresentou índice de satisfação elevado e aspectos como alvenaria e manutenção elétrica requerem muita atenção e, assim, sugere-se investigar para compreender até que ponto esses aspectos garantem a segurança da Comunidade Acadêmica que frequenta o Campus de Aracaju.