

Pesquisa de Satisfação PRC 2020

Avaliação dos serviços de Limpeza, Jardinagem e Transporte prestados pela Prefeitura da UnB
(PRC)

Brasília
2021



Universidade Brasília (UnB)
Prefeitura de Universidade de Brasília (PRC)
Diretoria de Administração e Logística da PRC (DIRAD)

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Reitora

Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor

Enrique Huelva Unterbäumen

Prefeito da Universidade de Brasília (PRC)

Valdeci da Silva Reis

Diretoria de Administração e Logística (DIRAD)

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva

Produção do Relatório (DIRAD)

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva
Jaqueline Barcellos

Sumário

1	INTRODUÇÃO	4
2	PERFIL DO RESPONDENTE	5
3	SERVIÇO DE JARDINAGEM	6
4	SERVIÇO DE LIMPEZA	11
5	SERVIÇO DE TRANSPORTE	14
5.1	TRANSPORTE <i>INTERCAMPI</i>	15
5.2	TRANSPORTE TÁXIGOV	16
6	PREFEITURA DA UNB (PRC)	18
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

1 Introdução

A pesquisa de satisfação PRC 2020, desenvolvida pela Diretoria de Administração e Logística (DIRAD/PRC), tem como objetivo coletar avaliações e *feedbacks* da comunidade universitária da Universidade de Brasília (UnB) referentes aos serviços de jardinagem, limpeza, transporte, transporte *intercampi* e TáxiGov prestados pela Prefeitura da UnB (PRC) durante o ano de 2020. É importante ressaltar que esse tipo de pesquisa é um instrumento de medição dos serviços oferecidos pela PRC e também de proximidade com a comunidade universitária.

Assim, esta pesquisa, realizada anualmente desde 2018, tem o intuito de verificar o grau de satisfação dos usuários com os serviços de jardinagem, limpeza e transporte, e coletar sugestões, críticas e elogios para posterior análise da PRC e das áreas destacadas acima, visando promover o aprimoramento no atendimento dos serviços oferecidos à comunidade universitária. A pesquisa de satisfação foi amplamente divulgada nos principais canais de comunicação da UnB, permanecendo disponível para acesso durante o período de 11 a 30 de dezembro de 2020.

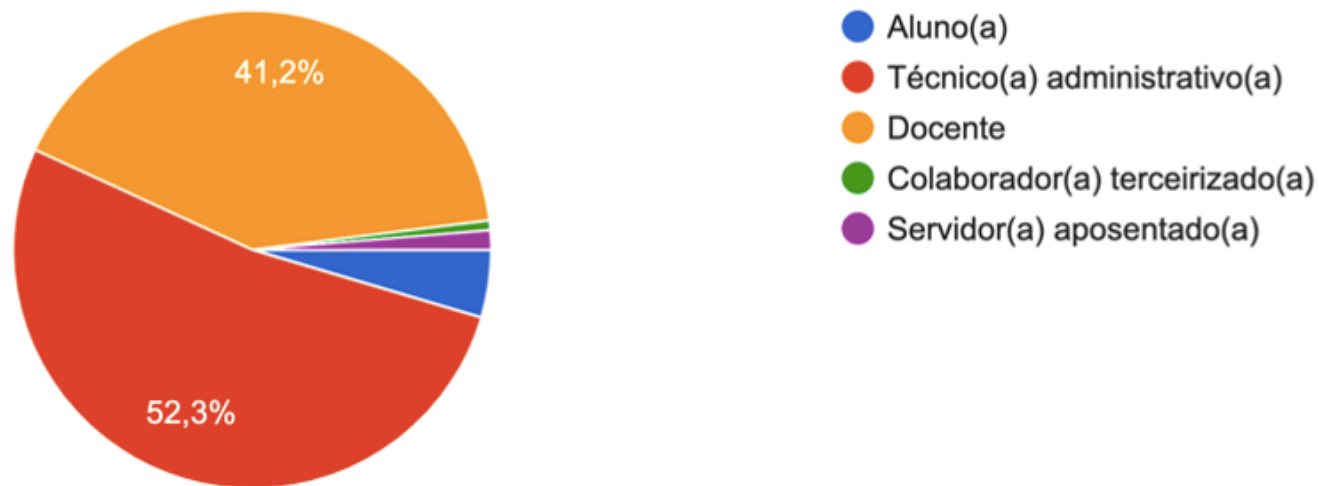
Cabe informar que a pesquisa obteve o número de 153 respostas, encaminhadas via pesquisa *online*. Diversos grupos pertencentes à comunidade universitária participaram, tais como: docentes, técnicos administrativos, alunos, servidores aposentados, e colaborador terceirizado. Os resultados estão destacados neste relatório, por tipo de serviço, incluindo o grau de satisfação atribuído a cada serviço avaliado, assim como a avaliação final na íntegra com os aspectos considerados positivos e a aperfeiçoar de acordo com os respondentes da pesquisa.

2 Perfil do Respondente

Conforme citado anteriormente, a pesquisa de satisfação de 2020 obteve **153 respostas**, sendo os respondentes distribuídos entre os seguintes perfis:

- 52,30% (80) técnicos administrativos, 41,20% (63) docentes, 4,6% (7) alunos, 1,3% (2) servidores aposentados e 0,7% (1) colaborador terceirizado.

Gráfico 1: Perfil do respondente



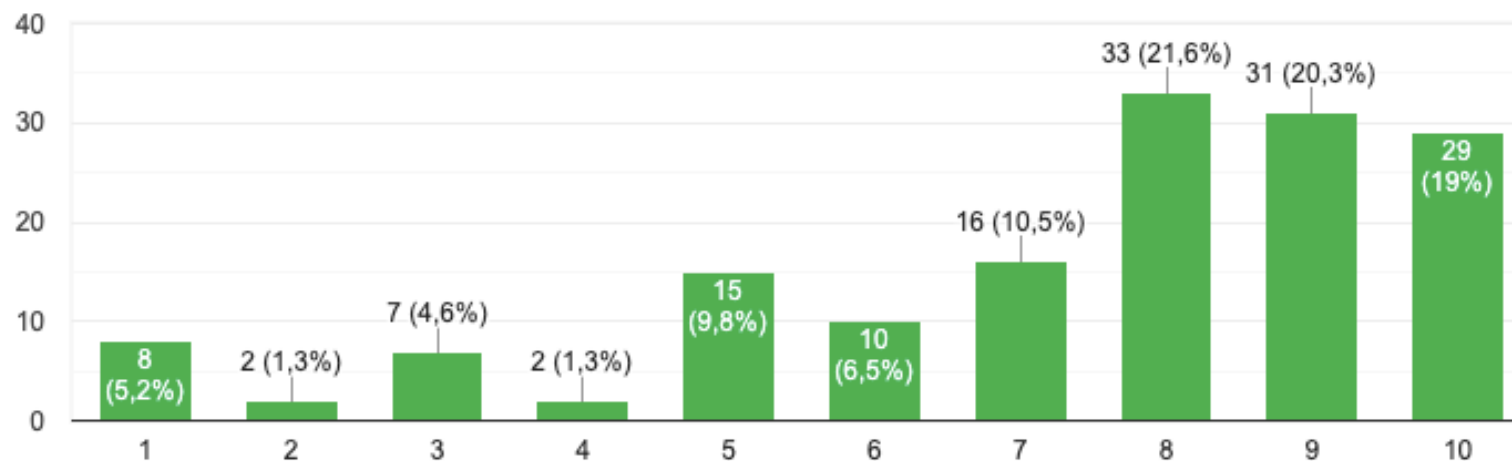
3 Serviço de Jardinagem

Aos respondentes da pesquisa foi solicitado a atribuição da nota de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), referente ao grau de satisfação.

Foi perguntado, em relação ao serviço de jardinagem: “Qual o seu grau de satisfação com os serviços de manutenção de jardins na Universidade de Brasília?”.

Assim, numa escala de 10 pontos obteve-se uma média de satisfação de 7,33 pontos, significando que os respondentes da pesquisa apresentaram uma tendência de satisfação com o serviço de jardinagem na Universidade de Brasília, considerando as respostas de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), conforme exposto no gráfico 2 abaixo.

Gráfico 2: Média de satisfação jardinagem



No total 27 *feedbacks* foram recebidos sobre o serviço de jardinagem na Universidade de Brasília. As respostas se mantiveram na íntegra, respeitando as avaliações enviadas pelos usuários.

Avaliações sobre o serviço de Jardinagem

- “As passagens dos jardins da UnB estão todas com o piso quebrado, inclusive pelos próprios que deveriam cuidar, que passam o carrinho de cortar grama em cima da calçada dos jardins e os quebra. Também, há muitos focos de formiga, principalmente na Colina Velha (nas calçadas ou próximo a elas), sem que ninguém faça nada para conter o avanço das formigas. Cavam tão profundo que logo derrubarão os postes de iluminação. Também, na parte mais nova, onde se encontra o Prédio da FACE, há muitos focos de formiga nos jardins. De forma geral, só alguns canteiros, os das rotatórias, são bem-cuidados, e cortam a grama de vez em quando. No mais, destroem o que está funcionando, como as calçadas, e não se preocupam em fazer novas. Até o parquinho das crianças no meio da Colina Velha não costuma receber cuidados. Construíram uma calçada, e na última vez que foram cortar a grama a destruíram quase por completo! É um tremendo desastre, em algumas situações. Não têm o devido cuidado com o bem público!”
- “A impermeabilização do substrato dos jardins do ICC é fundamental, pois as infiltrações prejudicam as salas e laboratórios do subsolo. No caso do IG, foram feitos trabalhos recentes de impermeabilização do módulo 17, mas não foram adequadamente executados e na atual época de chuvas de final de 2020 várias infiltrações estão afetando as salas e os laboratórios. Precisa urgentemente de novas intervenções para corrigir este problema crônico.”
- “Os gramados ao redor de todo o ICC precisam ser mais bem limpos. Há muitos fragmentos de metal, de concreto, de vidro e de plástico espalhados pela grama e pelas canaletas de concreto. Isso pode comprometer a drenagem da água pluvial ao redor do prédio, além de representar perigo para a comunidade.”
- “Moro na Colina e ando muito pelo Campus, observo que existem muitos entulhos q poderiam ser recolhidos. Muitas cadeiras velhas, resto de material d construção, entre outros. A poda de galhos e de árvores velhas e secas tb deixa muito a desejar. Mas o serviço de jardinagem melhorou muito com a nova empresa.”
- “Sugiro que os alunos, funcionários e professores sejam participativos. P/ex, turmas que se formam podem ser convidados a plantar árvores, assim como professores , alunos e funcionários premiados. Placas de identificação dos que plantaram as árvores e o nome científico delas sejam colocadas. Árvores sejam plantadas nos caminhos informais por pedestres e ciclistas voluntários.”

- "A jardinagem é feita com cuidado e carinho, mas seria interessante ter menos plantas bonitas e mais plantas úteis. Citronela pra afastar esse monte de mosquito no campus, por exemplo. Assim como outras espécies que podem auxiliar a espantar animais e perfumar o ambiente."
- "A equipe de jardinagem é muito boa, o que não é bom, é não ter um jardineiro em cada campus, pois suas visitas para fazer um o serviço uma vez por mês, fica bom por poucos dias. Hoje não estão usando mais nem enxada, somente máquinas."
- "NO PROJETO ORIGINAL DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS DA UNB HAVIA UMA SÉRIE DE PEQUENAS INTERVENÇÕES ENVOLVENDO PLANTIOS DE TREPadeiras (NA FACHADA PRINCIPAL) E DE IPÊS (AMARELOS, CERCA DE UM MILHAR, A SEREM IMPLANTADOS EM TODO O PERÍMETRO DESSE GRANDE CONJUNTO DE EDIFICAÇÕES, EMBELEZANDO-O). SOU O COORDENADOR DESSE PROJETO DE ARQUITETURA E SUGIRO QUE, MESMO TANTOS ANOS PASSADOS, QUE ESSAS MELHORIAS SEJAM PAULATINAMENTE FEITAS, COM O CONHECIMENTO DA DIREÇÃO DO INSTITUTO, DESDE JÁ ME COLOCO À DISPOSIÇÃO DA PREFEITURA, DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR E DA DIREÇÃO DO IB PARA ESSA IMPORTANTE TAREFA. NOSSOS JARDINS SÃO NOSSA IMAGEM. PROF. FREDERICO FLÓSCULO PINHEIRO BARRETO."
- "Faço parte do CET e a jardinagem está abandonada, tanto nos vasos, como canteiros, plantas secas e matagal. Quando vão fazer podas nos arbustos cortam de forma equivocada e retardam seu crescimento para a estação seguinte. Tem áreas que só resta mato ou plantas sem vida. Está muito triste.."
- "Vivemos e trabalhamos em um campus universitário, cheio de árvores e pássaros, mas não conheço qualquer programa de preservação do meio ambiente e das espécies. As árvores não estão catalogadas e, em muitos jardins, as plantas não têm qualquer cuidado."
- "Aproveito para elogiar diversos espaços com jardins lindos e cuidados, mas na Casa do Estudante os insetos, bichos peçonhentos predomina no excesso de folhagens, troncos, frutas e sujeiras."
- "Os esforços da administração em manter um ambiente físico agradável estão sendo bem sucedidas. Gosto especialmente do fato de que as plantas não estão mais sendo arrancadas."
- "A manutenção dos jardins no prédio do IQ está bastante precária. Há tempo necessitamos de uma revitalização dos jardins, já solicitei isso diversas vezes com a prefeitura e com o próprio responsável, prof. Julio Pastore, mas pouco ou quase nada tem sido feito."

- “A poda das árvores não é feita de forma satisfatória. É preciso fazer a poda da copa das árvores, que estão velhas e grandes demais.”
- “Os jardins deveriam ser rebaixado, a fim de acumular água e infiltrar, sentido concavo... ajudaria nas inundações...”
- “Não existe serviço de jardinagem na colina. A UnB parece se preocupar apenas em manter em dia das plantas do ICC. Servidores não merecem o mesmo cuidado em suas moradias.”
- “Considero que o serviço de poda de grama, etc, é super dimensionado, em cerca de 30 %, resultando em trabalho e custos a mais para a nossa UnB.”
- “O serviço de poda de planta nas grades externa podia aplicar um veneno para essas não se reproduzirem, e assim eliminar tais pragas.”
- “a única crítica é que algumas vezes (não em 2020, claro!) os rapazes da jardinagem usam os sopradores em momentos e locais que tornam impossível darmos aula.”
- “Exceto o canteiro central do Minhocão, os serviços de jardinagem e manutenção de calçadas deixam muito a desejar. Lembrando que um dos cartões de visita das Universidade é seu aspecto visual. Até os anos 80 os jardins do Campus Darcy Ribeiro eram maravilhosos.”
- “Vejam a situação do campus do Gama. O mato está tomando conta das áreas atrás do containeres. Ali está sendo feito um descarte de entulho, de restos de obras, de bancos quebrados que estão sendo trocados. Isso tem gerado focos de dengue e habitat de animais peçonhentos e roedores.”
- “Os balões (rotatórias) estão floridos ate demais. com as plantas altas que atrapalha a visibilidade de ver outros carros. acho que o ideal são gramas, como o balão proximo ao Cebraspe/Lab. Geodinamico”
- “A UnB poderia desenvolver um programa de reflorestamento nos campus, com plantio de árvores do Cerrado, pois há muito espaço vazio.”
- “Em relação ao serviço de jardinagem, acredito que os jardins internos sejam mantidos, são áreas usualmente fechadas. No entanto, a área externa, apesar de ser limpa com certa frequência, não recebe reais serviços de jardinagem. Sugiro que visitem a Universidade Federal de Viçosa, com um campus enorme, e cujo jardim é mantido de forma impecável, em todo o campus.”

- “No ICC, esteticamente os jardins são lindos e bem cuidados. Infelizmente, existem as infiltrações que tornam quase inviável ocupar algumas das salas do subsolo. Aproveito a oportunidade de sugerir estudos para criar espaços onde os estudantes possam se assentar e conviver. O ICC é um exemplo clássico: os estudantes ficam assentados no chão pelos corredores para comer, estudar, conviver.”
- “Acho que os jardins internos deveriam ser mais cuidados, com manutenções mais frequentes, plantar plantas novas e cuidar das existentes.”
- “Já os jardins dão uma beleza especial para o ICC.”

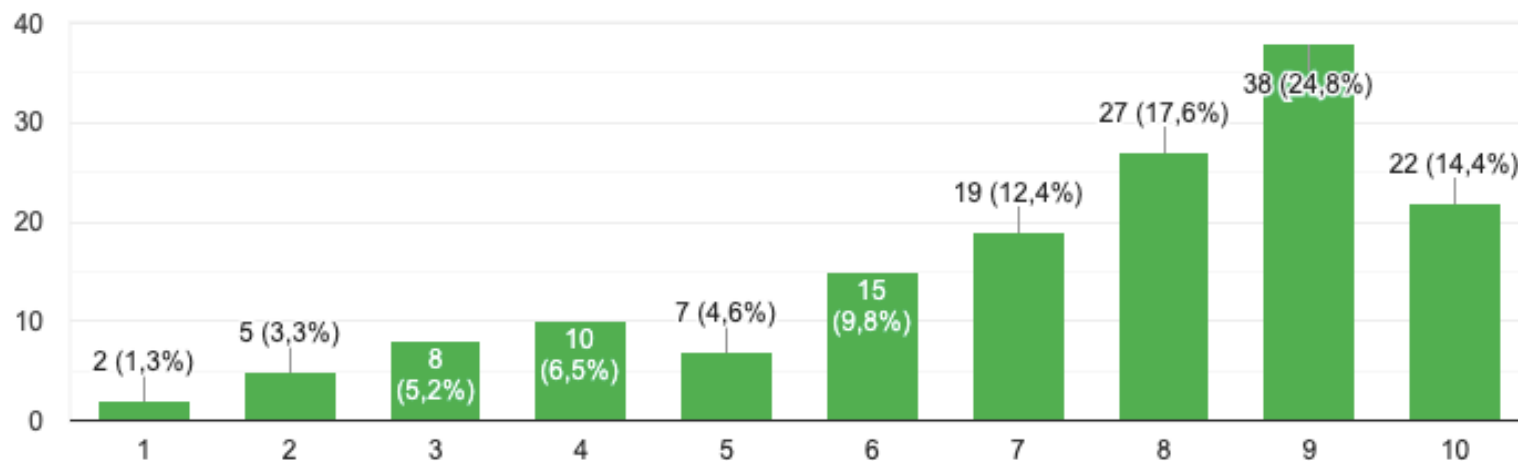
4 Serviço de Limpeza

Aos respondentes da pesquisa foi solicitado a atribuição da nota de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito).

Referente ao serviço de limpeza, foi perguntado: “Qual o seu grau de satisfação com os serviços de limpeza na Universidade de Brasília?”.

Assim, numa escala de 10 pontos obteve-se uma média de satisfação de 7,26 pontos, significando que os respondentes da pesquisa apresentaram uma tendência de satisfação com o serviço de limpeza da Universidade de Brasília, considerando as respostas de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), conforme exposto no gráfico 3 abaixo.

Gráfico 3: Média de satisfação limpeza



No total 10 *feedbacks* foram recebidos sobre o serviço de limpeza na Universidade de Brasília. As respostas se mantiveram na íntegra, respeitando as avaliações enviadas pelos usuários.

Avaliações sobre o serviço de limpeza

- "Sobre a limpeza, o uso de cera torna o piso escorregadio: já cai várias vezes por causa da cera... Uma vez no PAT, outra na FT e outra no CIC/EST."
- "Tenho verificado constantemente que o pessoal da limpeza esta trabalhando sobrecarregado em função do rodízio realizado. Sei que a empresa coloca apenas 2 funcionárias terceirizadas para limpar todos os banheiros do ICC, de um lado, de norte a sul em um dia. Isso mostra excesso de trabalho. Poderiam aumentar o número de funcionários por dia de trabalho para uma melhor distribuição."
- "Mesmo na pandemia os banheiros permanecem imundos, sem sabonete, papel higiênico e papel toalha. Triste isso..."
- "A limpeza das salas internas (professores, secretarias, etc.), copa são muito superficiais. Precisa ter faxinas periódicas, com limpeza de vidros/esquadrias, telhados, etc..."
- "Deve-se fazer uma campanha de orientação ao funcionários da limpeza que ao invés de zelar pela estrutura da UnB acaba danificando, pois é visível que não há fiscalização e cuidado como o bem público".
- "A limpeza dos banheiros do ICC é precária por falta de funcionários. As moças trabalham muito, mas não dão conta de todo o serviço."
- "Quero deixar claro que não estou reclamando da equipe de limpeza estou reclamando da limpeza nos banheiros do ICC, no período normal de aulas as limpezas deveriam acontecer pelo menos umas 6 vezes durante o dia, pois eles estão ficando inviáveis de usar."
- "Seria interessante pensar em equipes que pudessem ser responsáveis pela verificação das estruturas de limpeza da UnB e campanha educativas para toda a comunidade, principalmente com relação ao descarte correto do lixo."
- "Os serviços de limpeza dos departamentos, salas de professores e também de salas de aulas precisa ser aprimorado e tornado muito mais frequente do que costuma ser."
- "Quanto ao serviço de limpeza, o pessoal só se ocupa da limpeza dos pisos, se houver materiais sobre ou em torno, permanecem sujos. Os banheiros, por mais que o pessoal se dedique à limpeza, exaustivamente, não é culpa deles e, sim, dos usuários. Falta campanha de educação dos estudantes, como : o respeito ao bem público; o respeito a outrem; o respeito ao pessoal de limpeza. Os princípios básicos de higiene,

caso os usuários tenham aprendido em casa, deles se esquecem assim que pisam na UnB. Chega a dar nojo , entrar nos banheiros, nos horários de maior fluxo de estudantes.”

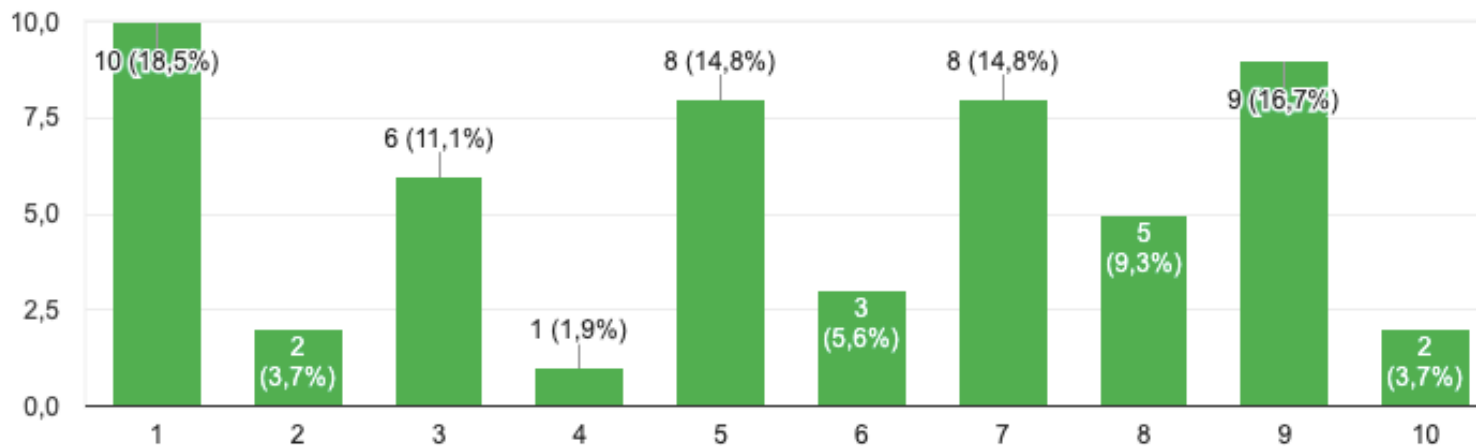
5 Serviço de Transporte

As questões sobre os serviços de transporte se mantiveram abertas para recebimento de avaliações apenas daqueles que são usuários do serviço, não sendo item obrigatório na pesquisa, ao contrário das perguntas referente aos serviços de jardinagem e limpeza, obrigatórias a todos os respondentes.

Com relação ao serviço de transporte, foi perguntado: “Qual o seu grau de satisfação com o serviço de locação de veículos na Universidade Brasília? (Na hipótese de não-usuário do serviço, não responder)?”.

Assim, numa escala de 10 pontos, 54 respondentes atribuíram a média de satisfação de 5,38 pontos, significando que os respondentes da pesquisa apresentaram uma tendência mediana de satisfação com o serviço de locação de veículos da Universidade de Brasília, considerando as respostas de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), conforme exposto no gráfico 4 abaixo.

Gráfico 4: Média de satisfação locação de veículos

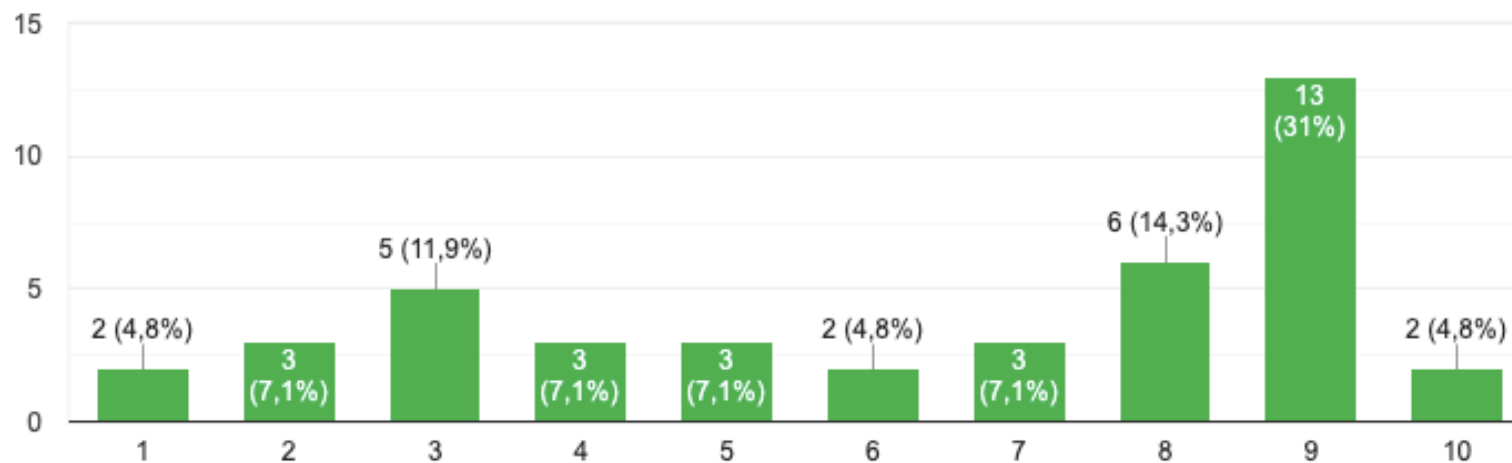


5.1 Transporte *intercampi*

Dando continuidade aos questionamentos referente ao serviço de transporte, foi perguntado: “Qual o seu grau de satisfação com o serviço de transporte *intercampi*? (Na hipótese de não-usuário do serviço, não responder)”.

Assim, numa escala de 10 pontos, 42 respondentes atribuíram a média de satisfação de 6,38 pontos, significando que os respondentes da pesquisa apresentaram uma tendência mediana de satisfação com o serviço de transporte *intercampi* da Universidade de Brasília, considerando as respostas de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), conforme exposto no gráfico 5 abaixo.

Gráfico 5: Média de satisfação transporte *intercampi*

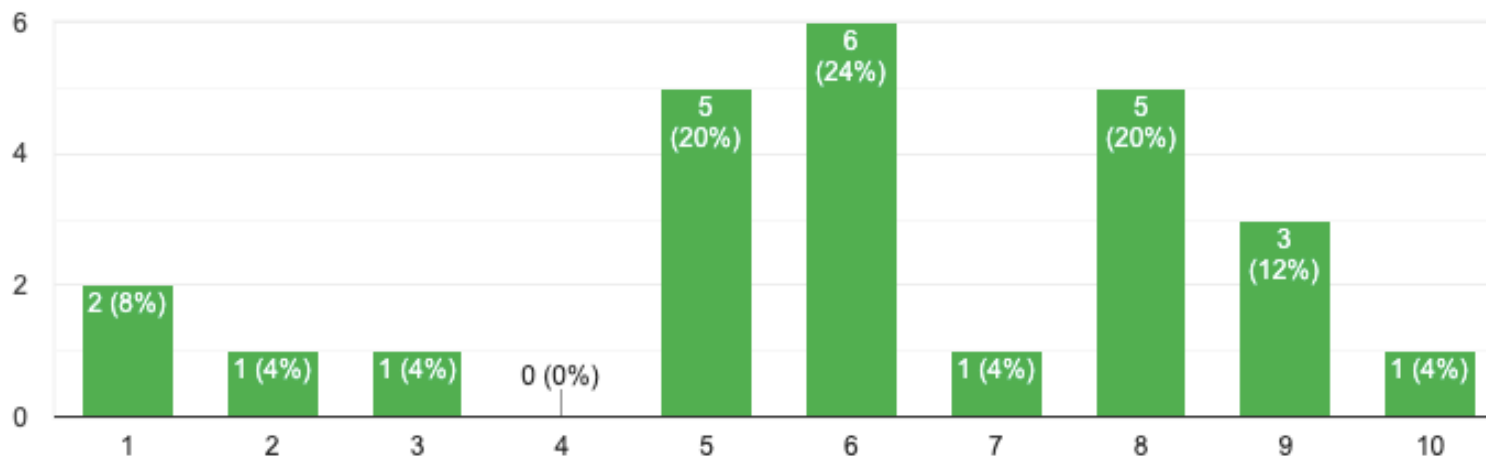


5.2 Transporte TáxiGov

Por fim, perguntou-se: “Qual o seu grau de satisfação com o serviço de transporte TáxiGov? (Na hipótese de não-usuário do serviço, não responder)”. Este item foi incluído pela primeira vez na pesquisa de satisfação da PRC.

Assim, numa escala de 10 pontos, 25 respondentes atribuíram a média de satisfação de 6,08 pontos, significando que os respondentes da pesquisa apresentaram uma tendência mediana de satisfação com o serviço de transporte TáxiGov na Universidade de Brasília considerando as respostas de 1 (muito insatisfeito) a 10 (satisfeito), conforme exposto no gráfico 6 abaixo.

Gráfico 6: Média de satisfação transporte TáxiGov



No total 8 *feedbacks* foram recebidos sobre o serviço de transporte na Universidade de Brasília. As respostas se mantiveram na íntegra, respeitando as avaliações enviadas pelos usuários.

Avaliações sobre o serviço de transporte

- “Não há uma instrução de como o usar o TaxiGov. Quanto as pesquisas de campo como funciona?”
- “Frota de carros da UnB muito antiga e matos muito altos.”
- “Sobre o transporte intercampi, o local onde os ônibus param é precário e não é acessível para os estudantes com deficiência. Tinha que ser repensado. Além disso, tem a prática de sair antes do horário se já estiver cheio. Isso prejudicam muito.”
- “O intercampi FGA - Darcy merecia um ônibus de melhor qualidade, visto que o transporte era feito por um veículo pequeno, sem muitas cadeiras e antigo. Além disso, as linhas deveriam ser estendidas pois é um ótimo meio de garantir a presença de estudantes e a integração dos campi avançados”
- “Os motoristas do intercampi são muito compreensivos e gentis, no entanto os ônibus são de má qualidade. O ônibus que faz transporte ao Gama não tem janelas e no calor fica insuportável.”
- “Nem sempre conseguimos transporte para percorrer o campus. Muitas vezes não tem motorista, sem contar que quando dá 11h o motorista já quer abandonar a equipe no local onde deixou, pois diz que é hora do seu almoço.”
- “Frota de carros muito antiga e sem manutenção.”
- “não utilizamos serviços de transporte da UNB, nem taxi GOV, no máximo solicitamos motorista para os nossos veículos, mas isso é 1 vez por ano.”

6 Prefeitura da UnB (PRC)

Além das avaliações direcionadas aos serviços de transporte, jardinagem e transporte, os respondentes da pesquisa de satisfação direcionaram a Prefeitura da UnB (PRC) elogios e críticas sobre a sua atuação, conforme descrito abaixo:

Aspectos considerados positivas sobre a PRC:

- “A PRC é o maior diferencial da gestão passada e tem todos os elementos para ser melhor no quadriênio 2020/2024”
- “A prefeitura é excelente”
- “A prefeitura nota 10”
- “Apesar do período de trabalho remoto durante a pandemia, precisei ir na minha Unidade algumas vezes para pegar livros e outros materiais e fiquei surpreso com o bom estado do Campos Darcy Ribeiro o que denota cuidado com os espaços da Universidade de Brasília! Parabéns pelo trabalho!”
- “Excelentes profissionais”
- “Parabéns aos técnicos da PRC. Vocês fazem um trabalho excelente. Parabenizo especialmente o Prefeito Valdeci pela sua capacidade de coordenação de esforços. Prof. Andrea - Economia/Face.”

Aspectos considerados a melhorar sobre a PRC:

- “Melhorar os atendimentos da manutenção predial”
- “Os serviços de manutenção devem ser mais rápidos quando solicitados com urgência e mais bem feitos”

- “Falta melhor divulgação dos serviços para a comunidade.”
- “PRESCISA MELHORAR”
- “A PRC nunca realiza a solicitações feitas para reparos e serviços”
- “Nas áreas do ICC na parte de acesso a Reitoria tem muito entulho de construção, também tem entulhos no teatro de arena próximo a Biblioteca Central e na parte norte do ICC norte também muito entulho de construção. Porque não recolheram? Isso foi verificado em 28/12/2020.”
- “Dar mais atenção ao extremo sul do Campus Darcy Ribeiro.”

7 Considerações Finais

A metodologia aplicada a esta pesquisa de satisfação tem o intuito de verificar o grau de satisfação e coletar *feedbacks* e avaliações da comunidade universitária com relação aos serviços de jardinagem, transporte e limpeza prestados pela Prefeitura da UnB (PRC) em 2020.

Ressaltamos que apesar das dificuldades geradas pela pandemia de Covid-19 em 2020, existe a preocupação da PRC, de suas diretorias e coordenações, na continuidade na prestação dos serviços a comunidade, observando as orientações de biossegurança na Universidade de Brasília (UnB).

Destacamos que o indicador referente ao serviço de transporte TáxiGov na UnB foi incluído pela primeira vez na pesquisa de satisfação por se tratar de um serviço que começou a ser oferecido em 2020. Existe a previsão de, em 2021, incluir na pesquisa de satisfação da PRC a avaliação dos serviços de manutenção predial na Universidade.

Finalmente, os resultados da pesquisa de satisfação estão disponíveis, para as áreas avaliadas, para conhecimento e estabelecimento de futuras ações visando aprimorar o atendimento e prestação dos serviços de jardinagem, transporte e limpeza, levando em consideração os aspectos apontados como a aperfeiçoar, conforme os resultados da pesquisa.