

2022

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Minas Gerais

---

Campus  
Santa Luzia

IFMG

SADINF/DAP

R1 - 1/8/2022

R2 – 30/03/2023

## SUMÁRIO

OBJETIVOS.....	2
RESULTADOS .....	3

## OBJETIVOS

Pesquisa de satisfação de cunho qualitativo, com início no dia 21/07, realizado por meio de formulário encaminhado via e-mail para toda a comunidade acadêmica, com o intuito de coletar e consolidar a opinião dos envolvidos a partir dos postos alocados atualmente. Por conseguinte, espera-se maximizar a qualidade dos serviços prestados, mapear os gargalos e pontos a serem melhorados, bem como aumentar a produtividade do contrato e maior controle da fiscalização.

## RESULTADOS

Nota-se na Figura 1, uma maior participação docente, e uma lacuna a ser trabalhada, que é no tocante a opinião dos discentes do ensino técnico integrado e superior.

23 respostas

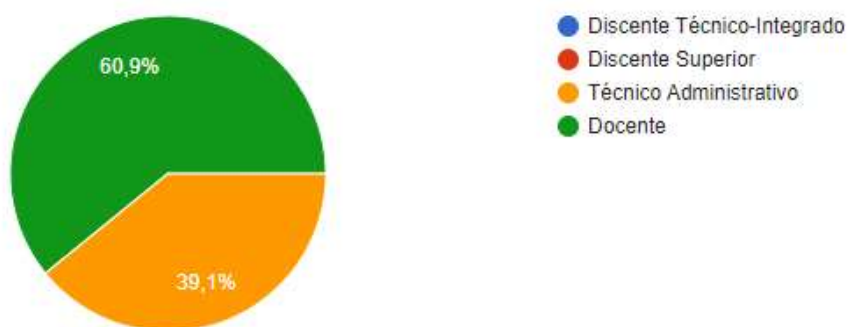


Figura 1 – Segmento representado

Por sua vez a Figura 2, demonstra uma certa proporcionalidade no turno de trabalho, o que pode evidenciar a abrangência da pesquisa.

23 respostas

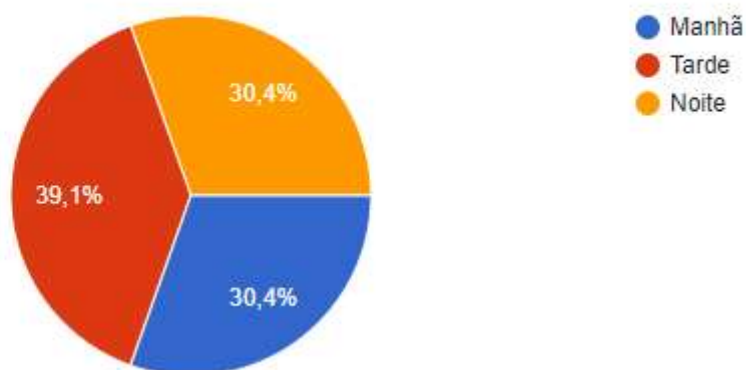


Figura 2 – Turno de maior frequência

Na Figura 3, no que tange a manutenção predial, nota-se 91,3% da população pesquisa esta satisfeita, entretanto, temos 8,7% a ser trabalhado junto a contratada e ao posto alocado.

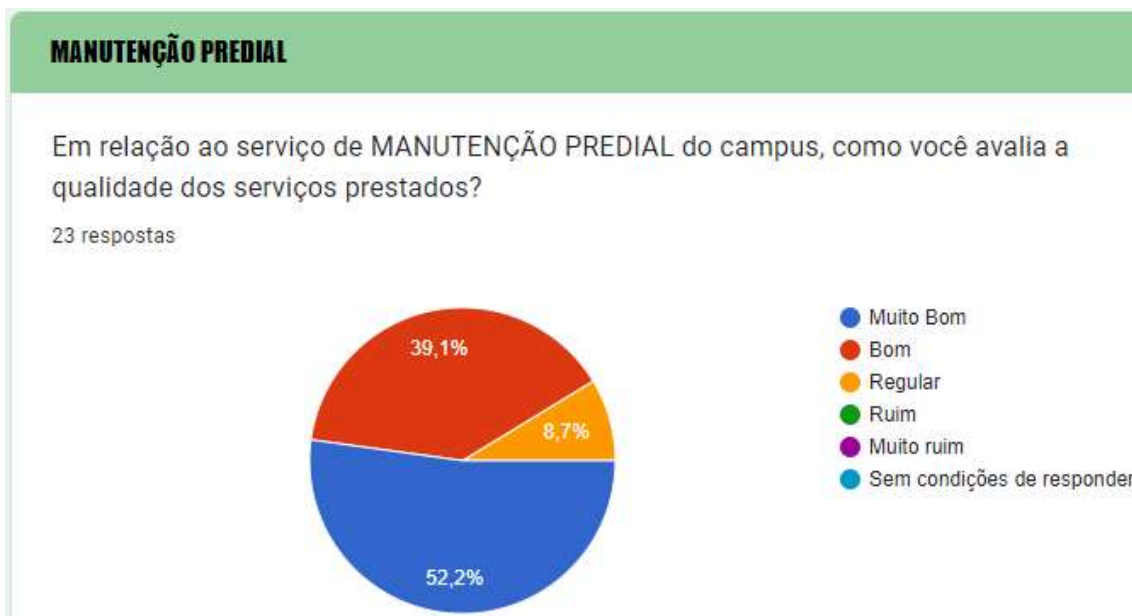


Figura 3 – Manutenção predial

COMENTÁRIO	AÇÃO MITIGADORA
Estou muito satisfeito.	
Os(as) funcionários(as) são sempre muito gentis e prestativos(as). Os serviços de limpeza e manutenção são feitos com rapidez e sem gerar incômodos ao funcionamento da escola.	
Arrumar a fechadura da porta do cômodo que possui chuveiro do vestiário masculino ao lado da copa do Bloco B. rrs	E-mail com fluxo para abertura de chamados via SUAP encaminhado no mês de Maio.
Cantoria nos sábados letivos, uso de pressurizadores interferindo nas aulas, muito barulho! Sugiro não realizar limpeza no sábado letivo! Os depósitos do ginásio do lado do talude estavam com água debaixo da porta!	Equívoco no apontamento, pois o serviço executado foi feito pela empresa LH e não a ADCON, objeto dessa pesquisa.
Não existe por parte do terceirizado um cuidado com a verificação das torneiras e as mesmas ficam pingando ou vazando por muitos dias. Falta iniciativa do terceirizado em vistoriar o funcionamento das descargas dos vasos sanitários, em verificar as lâmpadas que queimaram etc.	Item já incluso no Plano de Manutenção Preventiva (PMP) do setor.
Excelente!	

A direção tem dedicado pela qualidade predial, com reforma, pintura, compra de equipamentos e outros. Isto reflete nos terceirizado que realizam um excelente serviço.Parabéns!	
Atendimento educado, respeitoso e com eficiência	

Tabela 1– Comentários manutenção

Em relação aos postos de limpeza, nota-se um percentual elevado de satisfação da população pesquisada.

## LIMPEZA

Em relação ao serviço de LIMPEZA do campus, como você avalia a qualidade dos serviços prestados?

23 respostas

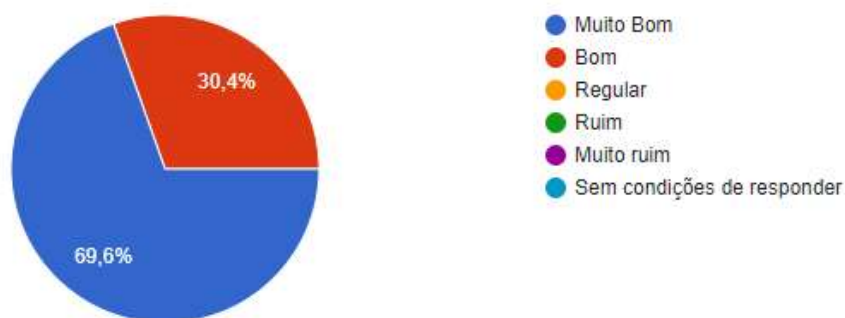


Figura 4– Limpeza

COMENTÁRIO	AÇÃO MITIGADORA
A EQUIPE DE LIMPEZA É NOTA DEZ	
Mesmas observações: gentileza da equipe e disposição para ajudar, eficiência e organização.	
Sugestão: Os banheiros utilizados pelos funcionários poderiam ter lixeiras menores para que o lixo dos banheiros fosse recolhido com mais frequência	Sugestão será repassada ao almoxarifado caso tenha, ou ao DAP caso não tenha.
Excelente!	Equivoco no apontamento, pois o serviço executado foi feito pela empresa LH e não a ADCON, objeto dessa pesquisa.
Sugiro implantarmos coleta seletiva	Poderá ser verificado junto a PMSL e ao DAP.
Organização, agilidade e bom humor estar sempre presentes!!!	

Tabela 2– Comentários limpeza

Assim como ocorreu com a manutenção predial, a ponto de melhoria a ser tratado. Acreditamos que a mudança do posto atual de capineiro para jardineiro, tende a aumentar o escopo de atuação, bem como a qualidade dos serviços executados.

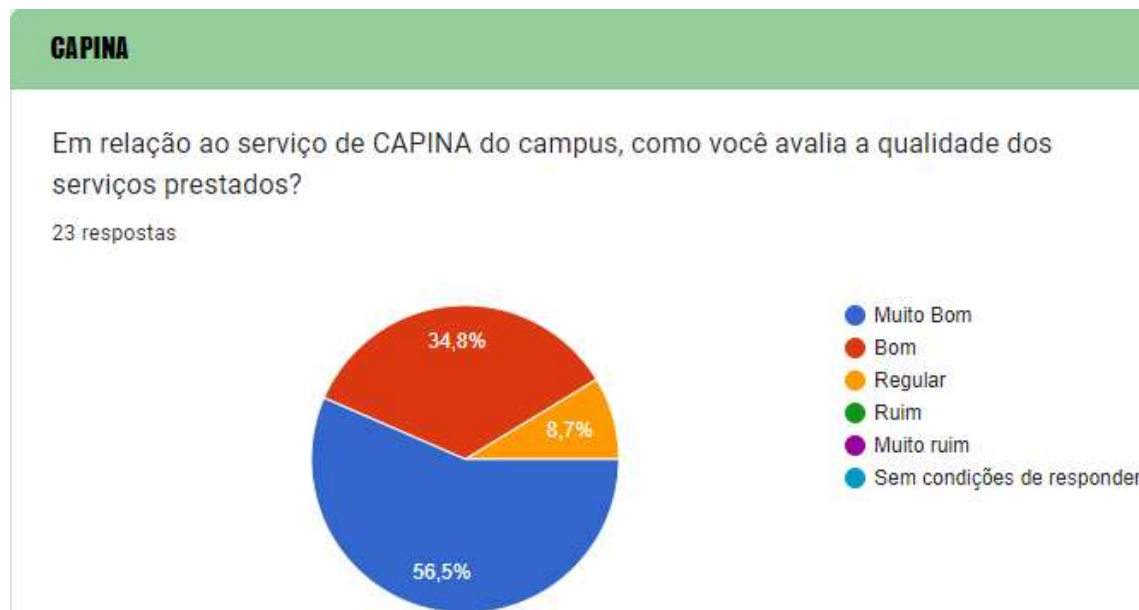


Figura 5– Capina

COMENTÁRIO	AÇÃO MITIGADORA
Algumas plantas estão morrendo por falta de cuidados.	Será reforçado com o preposto, e verificado soluções e alternativas.
Excelente!	
O material de poda poderia ser utilizado como adubo ao invés de descarte	Já é feita compostagem com o material das árvores.

Tabela 3– Comentários capina

Nota-se que que mais de 50% acharam o serviço bom, regular ou não tiverem condição de responder. Trata-se de um serviço com poucos usuários no campus.

## TRANSPORTE

Em relação ao serviço de TRANSPORTE do campus, como você avalia a qualidade dos serviços prestados?

23 respostas

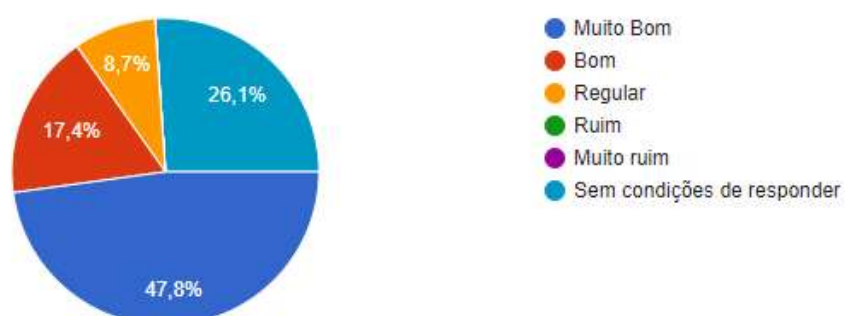


Figura 6 – Transporte

COMENTÁRIO	AÇÃO MITIGADORA
Uso raramente, mas sempre que precisei, foi impecável!	Será reforçado com o preposto, e verificado soluções e alternativas.
Educado, tranquilo e respeitoso.	

Tabela 4– Comentários transporte

Já a Figura 7, trata do serviço de portaria. Nesse posto nota-se pontos a melhorar conforme comentários da Tabela 5

## PORTARIA

Em relação ao serviço de PORTARIA do campus, como você avalia a qualidade dos serviços prestados?



23 respostas



Figura 7– Portaria



COMENTÁRIO	AÇÃO MITIGADORA
Gentileza da equipe e disponibilidade constante em ajudar	
cabine da portaria de pessoas	Acredito que se trata de obra. Será verificado.
No portão de entrada de pedestres não há controle contínuo. Não sei se este é o procedimento normal, mas por algumas vezes entrei e o porteiro só percebeu depois que eu já estava dentro do campus.	Trabalhos nesse sentido já estão sendo feitos pela fiscalização. Como constante comunicação junto ao preposto, comunicação via WhatsApp, controle ocorrência físico e digital. Porém, será reforçado com a contratada.
A nota se refere à logística do portão dos carros e não dos porteiros que são todos educados.	
Os porteiros são muito cordiais e gentis. São ótimos.	
Todos os porteiros são extremamente simpáticos e atenciosos.	
Atentos e educados	

Tabela 5– Comentários portaria

Já a Figura 8, temos pontos a serem tratados também, porém, nenhum ponto muito relevante a ser verificado.

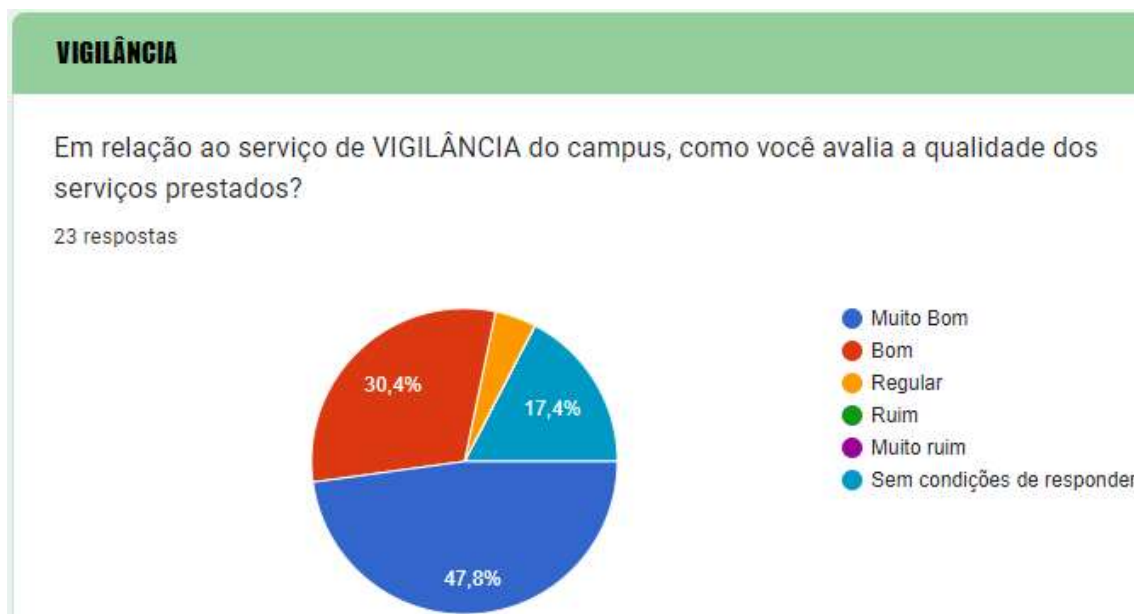


Figura 8– Vigilância