



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE UNB PLANALTINA – FUP**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – PPGP**

**DAMIÃO DE SOUSA BRITO**

**PERCEPÇÃO A RESPEITO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
SEGURANÇA, MANUTENÇÃO, INFRAESTRUTURA, LIMPEZA E PATRIMÔNIO:  
UM ESTUDO REALIZADO NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**BRASÍLIA – DF**

**2021**

**DAMIÃO DE SOUSA BRITO**

**PERCEPÇÃO A RESPEITO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
SEGURANÇA, MANUTENÇÃO, INFRAESTRUTURA, LIMPEZA E PATRIMÔNIO:  
UM ESTUDO REALIZADO NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Dissertação defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade de Brasília, como requisito obrigatório para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública, orientada pelo professor Dr. Luiz Honorato da Silva Júnior.

**BRASÍLIA – DF**

**2021**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

BD158p Brito, Damião de Sousa  
Percepção a respeito da qualidade na prestação de serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo realizado na Universidade de Brasília / Damião de Sousa Brito; orientador Luiz Honorato da Silva Júnior. -- Brasília, 2021.  
80 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em Gestão Pública) -- Universidade de Brasília, 2021.

1. Atividade-meio. 2. Qualidade das atividades-meio. 3. Fatores que impactam nas atividades-meio. 4. Administração Pública. 5. Universidade de Brasília. I. Júnior, Luiz Honorato da Silva, orient. II. Título.

**DAMIÃO DE SOUSA BRITO**

**PERCEPÇÃO A RESPEITO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
SEGURANÇA, MANUTENÇÃO, INFRAESTRUTURA, LIMPEZA E PATRIMÔNIO:  
UM ESTUDO REALIZADO NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Dissertação de Mestrado Profissional submetida ao Programa de Pós-Graduação em Gestão  
Pública da Universidade de Brasília.

Comissão Examinadora constituída por:

---

**Professor Dr. Luiz Honorato da Silva Júnior**  
**Orientador – PPGP/FUP/UnB**

---

**Professora Doutora Clarissa Melo Lima**  
**Examinadora Externa – FACE/UnB**

---

**Professor Dr. Mauro Eduardo Del Grossi**  
**Examinador Interno – PPGP/FUP/UnB**

---

**Professor Dr. Celso Vila Nova de Souza Junior**  
**Suplente – PPGP/FUP/UnB**

Brasília, 26 de fevereiro de 2021.

*A Deus, o meu socorro bem presente na hora da angústia.  
A minha esposa, Ivoneide, e aos nossos filhos, Guilherme, Vinícius e  
Isabela – minha maravilhosa família, em quem me refúgio e me amparo.*

## AGRADECIMENTOS

Elevo os meus pensamentos a Ti, Senhor, e lhe apresento os meus agradecimentos pela vida e pelas oportunidades que me destes, pois, por maiores que sejam as dificuldades, o Senhor sempre está comigo.

Agradeço especialmente a minha esposa, Ivoneide, e aos meus filhos, Guilherme, Vinícius e Isabela, que me apoiaram, compreenderam e me deram forças nessa íngreme trajetória e objetivo.

Aos meus pais e irmãos (em especial ao Darco), que, mesmo diante de todas as barreiras, acreditaram em mim.

À Terezinha de Jesus, minha professora da 1ª e 2ª série (anos de 1982 e 1983) e à Bernadete Moura, minha professora da 3ª série (ano de 1984), por terem sido exemplo de dedicação, profissionalismo e amor à educação infantil. Professoras que marcaram minha vida e iniciaram o processo educacional do qual posso me orgulhar hoje: mestre em Gestão Pública.

Ao professor Honorato, pelo brilhante profissionalismo, comprometimento, paciência e perseverança em me orientar e instruir de todas as formas e por, com o seu exemplo de vida, acreditar que a Educação pode construir histórias de vida, inclusive a minha.

Aos professores Belloni, Celso, André, Mauro, Clarissa e demais professores do PPGP, pela relevante contribuição acadêmica no transcurso desta pesquisa.

Aos colegas e amigos do Curso de Mestrado Profissional e da UnB, em especial à Sheyla Vanzella, Sandra Carvalho, Karen, Luciano, Elessandra e Julianne, que, de alguma forma, contribuíram para o sucesso desta pesquisa e desta conquista.

Aos respondentes do meu questionário, que se disponibilizaram a ceder alguns minutos do seu tempo e contribuir com a presente dissertação.

**Muito obrigado a todos!**

## RESUMO

A presente dissertação está dividida e organizada em dois artigos no formato *multipaper*, que investigam a percepção dos servidores da Universidade de Brasília (UnB) acerca da qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, mais conhecidos como atividades-meio. Especificamente, esta pesquisa busca apresentar, por meio da percepção dos servidores da UnB, um estudo empírico da qualidade dos serviços tidos como essenciais dentro da Universidade de Brasília, com vistas a entender sua relevância para o ensino, a pesquisa e a extensão. O primeiro artigo tem como objetivo buscar evidências a respeito da percepção dos servidores da UnB acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB. Para tanto, foi utilizado, para a coleta de dados, um questionário de pesquisa, aplicado entre os docentes e técnicos administrativos da UnB. Os indicadores basearam-se na escala Likert para mensurar a qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços denominados atividades-meio na instituição e no uso de Regressão Linear pelo método dos Mínimos Quadrados Ordinários (MQO). Os resultados apontaram que a UnB necessita criar mecanismos concretos para melhorar seus serviços, os quais, na percepção dos servidores, não atendem a um padrão de qualidade aceitável. O segundo artigo tem como objetivo analisar, na percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos da UnB, quais fatores impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB. Para tanto, fez-se uso das respostas dos participantes da pesquisa e, utilizando uma metodologia qualitativa, foi feita uma pré-análise do conteúdo, organizando os dados mais frequentes das respostas para, em seguida, realizar o tratamento dos resultados com a devida interpretação. Os dados revelaram que o número insuficiente de colaboradores, questões orçamentárias, necessidade de uma política de gestão para reestruturação, entre outros fatores, impactam diretamente na percepção da qualidade das atividades-meio da UnB.

**Palavras-chave:** Atividade-meio. Administração Pública. Universidade de Brasília. Servidores Públicos.

## ABSTRACT

This dissertation is divided and organized into two articles in multipaper format, which investigate the perception of the University of Brasilia (UnB) servers about the quality of security, maintenance, infrastructure, cleaning and heritage services, better known as middle activities. Specifically, this research seeks to present, through the perception of UnB's employees, an empirical study of the quality of services considered essential within the University of Brasilia, in order to understand its relevance for teaching, research and extension. The first article aims to seek evidence regarding the perception of UnB's servers about the quality of services related to UnB's security, maintenance, infrastructure, cleaning and assets. To this end, a research questionnaire was used for data collection, applied among UnB professors and administrative technicians. The indicators were based on the Likert scale to measure the quality perceived by the servants in the provision of services called middle activities in the institution and in the use of Linear Regression by the method of Ordinary Least Squares (OLS). The results showed that UnB needs to create concrete mechanisms to improve its services, which, in the perception of the servers, do not meet an acceptable quality standard. The second article aims to analyze, in the perception of UnB's teaching staff and administrative technicians, which factors directly impact the quality of UnB's security, maintenance, infrastructure, cleaning and heritage services. For this purpose, the responses of the research participants were used and, using a qualitative methodology, a pre-analysis of the content was made, organizing the most frequent data of the responses, and then carrying out the treatment of the results with the proper interpretation. The data revealed that the insufficient number of employees, budgetary issues, the need for a management policy for restructuring, among other factors, directly impact the perception of the quality of UnB's core activities.

**Keywords:** Activity-environment. Public administration. University of Brasilia. Public Servants.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Valor atribuído às respostas do entrevistado _____	26
Quadro 2. Cálculo do indicador SMILP _____	27
Quadro 3. Cálculo da percepção sobre os aspectos _____	27

## LISTA DE GRÁFICOS

**Artigo: A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília**

Gráfico 1. Grau de escolaridade dos participantes da pesquisa \_\_\_\_\_ 31

Gráfico 2. Notas atribuídas pelos participantes da pesquisa às atividades-meio \_\_\_\_\_ 33

**Artigo: Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília**

Gráfico 1. Principais fatores que interferem na qualidade das atividades-meio – segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio \_\_\_\_\_ 66

## LISTA DE TABELAS

### **Artigo: A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília**

Tabela 1. Estatística descritiva envolvida na pesquisa _____	30
Tabela 2. Frequência das variáveis qualitativas _____	30
Tabela 3. Indicadores da percepção dos servidores _____	31
Tabela 4. Indicadores médios por gênero da percepção dos servidores quanto às atividades-meio _____	32
Tabela 5. Nota média por gênero da percepção dos servidores quanto às atividades-meio _____	33
Tabela 6. Resultados dos modelos de regressão em (MQO) _____	35

### **Artigo: Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília**

Tabela 1. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a segurança nos <i>campi</i> ____	55
Tabela 2. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a manutenção nos <i>campi</i> _	57
Tabela 3. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a infraestrutura nos <i>campi</i>	58
Tabela 4. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a limpeza nos <i>campi</i> ____	60
Tabela 5. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam o patrimônio nos <i>campi</i> __	63

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCV	Coordenadoria de Comunicação Visual
CEPLAN	Centro de Planejamento Oscar Niemeyer
CF	Constituição Federal
CME	Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos
CoPP	Coordenação de Proteção ao Patrimônio
CA	Comunidade Acadêmica
CCB	Código Civil Brasileiro
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CPJ	Coordenadoria de Parques e Jardins
CRP	Comissão de Resíduos Perigosos
CTR	Coordenadoria de Transportes
CZM	Coordenadoria de Zeladoria e Mudança
DAF	Decanato de Administração
DGM	Diretoria de Gestão de Materiais
DGP	Decanato de Gestão de Pessoas
DIMEQ	Diretoria de Manutenção de Equipamentos
DISEG	Diretoria de Segurança
DISER	Diretoria de Serviços Gerais
DOB	Diretoria de Obras
FAL	Fazenda Água Limpa
FCE	Faculdade de Ceilândia
FGA	Faculdade do Gama
FUB	Fundação Universidade de Brasília
FUP	Faculdade de Planaltina
HUB	Hospital Universitário de Brasília
ICC	Instituto Central de Ciências
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INFRA	Secretaria de Infraestrutura
MQO	Mínimos Quadrados Ordinários
PPGP	Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade de Brasília

PRC	Prefeitura da UnB
SBPC	Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência
SEI	Sistema de Informação da UnB
SP	Setor de Patrimônio
SSP	Secretaria de Segurança Pública
SIPAT	Sistema de Patrimônio da UnB
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UnB	Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

Considerações iniciais	16
------------------------	----

### **A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília**

1 Introdução	19
2 Atividades-meio e a Universidade de Brasília	20
2.1 Segurança	20
2.2 Manutenção	21
2.3 Infraestrutura	22
2.4 Limpeza	23
2.5 Patrimônio	24
3 Método	25
3.1 Produção de dados	25
3.2 Descrição metodológica	26
4 Principais resultados	29
4.1 Resultado das estatísticas descritivas	29
4.2 Resultados do modelo de Regressão Linear	33
5 Conclusão	38
6 Referências	40

### **Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília**

1. Introdução	45
2 Atividades-meio e a Universidade de Brasília	46
2.1 Segurança	46
2.2 Manutenção	47
2.3 Infraestrutura	49
2.4 Limpeza	50
2.5 Patrimônio	51
3 Método	52
3.1 Produção dos dados	52
3.2 Descrição metodológica	53
4 Principais resultados	54
4.1 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a segurança na UnB	54

4.2 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a manutenção na UnB _____	56
4.3 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a infraestrutura na UnB _____	58
4.4 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a limpeza na UnB _____	60
4.5 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam o patrimônio na UnB _____	62
4.6 Principais fatores que afetam as atividades-meio na percepção dos servidores _____	65
5 Conclusão _____	68
6 Referências _____	69
Considerações finais _____	74
APÊNDICE – Questionário _____	77

## Considerações iniciais

A Universidade de Brasília (UnB) é uma instituição de ensino que tem como atividade-fim o ensino, a pesquisa e a extensão. Todavia, outros serviços são necessários para mantê-la em funcionamento. Denominados atividades-meio, tais serviços têm como premissa colaborar e auxiliar na atividade principal da instituição. Em outras palavras, trata-se de serviços secundários necessários para o funcionamento e complementação das atividades principais e que não fazem parte das atividades para as quais as instituições públicas ou privadas foram constituídas.

Assim, diante de uma atividade tão essencial para a UnB, é inevitável questionar qual é a relevância da percepção dos servidores dessa instituição a respeito dos aspectos de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. Tal pergunta se faz necessária em razão de que, para alcançar sua atividade principal, a UnB necessita de outros serviços que não fazem parte da sua atividade-fim. Tais serviços, no entanto, por sua natureza, podem refletir na qualidade dos serviços prestados por aqueles diretamente ligados ao principal objetivo da universidade, qual seja: proporcionar ensino, pesquisa e extensão de qualidade aos seus usuários. Dada essa realidade, esta pesquisa tem como justificativa buscar, através da percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos da UnB, um estudo empírico da qualidade dos serviços tidos como essenciais dentro da própria universidade, com vistas a entender sua relevância para o ensino, pesquisa e extensão. A presente pesquisa está estruturada no formato *multipaper*, compondo-se de dois artigos cujo objetivo geral é buscar evidências a respeito da percepção dos servidores da Universidade de Brasília acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio.

O primeiro artigo, denominado “A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília”, propõe um indicador baseado na escala Likert que mensure a qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio na Universidade de Brasília e um modelo de regressão que relacione as características individuais dos servidores com as notas indicadas para cada atividade-meio citada. Para tanto, foi utilizado um questionário de pesquisa aplicado entre os docentes e técnicos administrativos da UnB, no período de agosto a outubro do ano de 2020, e que teve como finalidade mensurar, por meio da estatística descritiva e do uso de Regressão Linear, a qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços denominados atividades-meio na instituição.

O segundo artigo, “Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília”, busca, por meio do mesmo questionário aplicado, mas utilizando uma abordagem qualitativa de 364 respostas subjetivas, identificar, na percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos, quais fatores impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB.

A pesquisa pretende contribuir para a melhoria dos processos ligados à qualidade das atividades-meio realizadas na UnB. Conseqüentemente, a pesquisa ainda poderá contribuir para análise e reflexão acerca das deficiências de tais atividades, colaborando na tomada de decisão por parte dos gestores e atenuando, inclusive, problemas futuros advindos de tais serviços, os quais refletem na qualidade de vida dos servidores, que poderão desempenhar suas atividades laborais com maior excelência. Ademais, o pesquisador examinou na literatura e na bibliografia referente ao assunto estudos que mostrassem parâmetros de outros centros universitários ou universidades, mas não identificou estudos similares que tivessem um objeto de estudo que pudesse ser comparado ao objeto de estudo desta pesquisa, indicando que o tema ainda é pouco discutido na academia.

## **A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília**

### **Resumo**

O objetivo deste trabalho é buscar evidências a respeito da percepção dos servidores da Universidade de Brasília (UnB) acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da instituição. Foi aplicado um questionário entre docentes e técnicos administrativos da UnB, com perguntas e indicadores baseados na escala Likert para mensurar – em uma nota com escala de 0 a 10 – a qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços denominados atividades-meio. Ao final, foram recebidos 1270 questionários de pesquisa. Os resultados dos indicadores apontaram para uma melhor avaliação na qualidade dos serviços de limpeza e patrimônio; por outro lado, segurança, manutenção e infraestrutura foram as atividades com pior avaliação. Com relação à percepção do grau de satisfação da qualidade dos serviços na UnB, os itens limpeza e patrimônio obtiveram média acima de 50%, enquanto a manutenção obteve a menor média, com 44,7%. Verificou-se ainda que mulheres foram mais críticas, em média, em sua percepção acerca da qualidade dos serviços em relação aos homens. O serviço mais bem avaliado foi o de limpeza e o pior, o de infraestrutura.

**Palavras-chave:** Atividade-meio. Administração Pública. Universidade de Brasília. Servidores Públicos.

### **Abstract**

The objective of this work is to search for evidence regarding the perception of the University of Brasília (UnB) servers about the quality of services related to the institution's security, maintenance, infrastructure, cleaning and assets. A questionnaire was applied between professors and administrative technicians at UnB, with questions and indicators based on the Likert scale to measure - in a note with a scale from 0 to 10 - the quality perceived by the servers in the provision of services called middle activities. At the end, 1270 research questionnaires were received. The results of the indicators pointed to a better assessment of the quality of cleaning and heritage services; on the other hand, safety, maintenance and infrastructure were the activities with the worst evaluation. Regarding the perception of the degree of satisfaction with the quality of services at UnB, the items cleaning and assets obtained an average above 50%, while maintenance obtained the lowest average, with 44.7%. It was also found that women were more critical, on average, in their perception of the quality of services in relation to men. The best rated service was cleaning and the worst, infrastructure.

**Keywords:** Activity-environment. Public administration. University of Brasilia. Public Servants.

## 1 Introdução

Em uma instituição, seja ela pública ou privada, as atividades-meio, como segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, são atividades necessárias para manter a qualidade dos serviços por ela realizada – dificilmente uma instituição que necessite desses serviços conseguirá manter o seu objeto principal sem dar a devida atenção a uma infraestrutura adequada, higienização do ambiente ou um patrimônio devidamente organizado e manutenível –; portanto, as atividades-meio não são menos importantes do que a atividade principal e ambas caminham juntas, alinhadas e sincronizadas. A UnB, como qualquer instituição, precisa desses serviços para o seu bom funcionamento, pois desenvolver o ensino em um ambiente inseguro, sujo, com equipamentos ou mobiliários inadequados pode não satisfazer as necessidades dos usuários e transmitir a ideia de que a qualidade do ensino oferecido não atende a um padrão de qualidade aceitável, trazendo, inclusive, danos à imagem da instituição.

Compreender a percepção sobre a qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio num ambiente acadêmico pode não ser tão simples se não forem contextualizadas as diferenças e a importância que essas atividades produzem frente à atividade principal, que é o ensino. A atividade-fim está intrinsecamente ligada ao objeto principal para o qual a instituição foi constituída, porém outros serviços são necessários para mantê-la funcionando e auxiliar no alcance da atividade principal. As atividades-meio são aqueles serviços cuja finalidade é o apoio, a instrumentalidade do processo de produção de bens ou serviços. São atividades que não coincidem com aquelas para as quais foram constituídas as empresas tomadoras de serviços, ou seja, tratam-se de serviços necessários para o seu funcionamento e complementação da atividade principal (SANTOS, 2006). Tais atividades foram inicialmente referidas pela Lei nº 5.645/70, artigo 3º, inciso X, parágrafo único como: “transporte, conservação, custódia, operação de elevadores, limpeza e outras assemelhadas” (BRASIL, 1970). No caso da UnB, a atividade principal é o ensino, a pesquisa e a extensão (UNB, 2018), mas ela possui atividades que são complementares, mantendo contratos de terceirização de diversos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, tais como: portaria, limpeza e conservação, jardinagem, vigilância, dentre outros serviços importantes para a viabilização das atividades-fim da universidade (UNB, 2016).

O objetivo deste trabalho é buscar evidências a respeito da percepção dos servidores da UnB acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura,

limpeza e patrimônio da universidade, tidos como atividades-meio. Este trabalho se utiliza de um questionário aplicado entre os docentes e técnicos administrativos da UnB que visa mensurar a qualidade percebida dos servidores na prestação de tais serviços. Cabe ressaltar que o pesquisador procurou identificar na literatura estudos similares a fim de relacioná-los à pesquisa e aprofundar aspectos ainda não explorados, buscando acrescentar novos olhares à análise. Entretanto, percebe-se que a literatura trata o tema elencado geralmente de modo superficial, o que dificultou tal procedimento, podendo o estudo em questão talvez ser tratado como inédito.

## **2 Atividades-meio e a Universidade de Brasília**

### **2.1 Segurança**

A segurança da UnB tem por finalidade coordenar e executar as tarefas relativas à vigilância do *campus*, cumprindo as instruções dos órgãos deliberativos, e coordenar as atividades dos supervisores de vigilância no atendimento e registro de ocorrências de sinistros, desvios, furtos, roubos e invasões. No *campus* universitário Darcy Ribeiro, principal *campus* da Universidade de Brasília, funciona ainda um posto da Polícia Militar, que, segundo a Prefeitura da UnB, é fruto de parcerias, de forma a garantir a segurança e proteção geral da comunidade que frequenta a universidade, promovendo o devido registro e averiguações da ocorrência de acidentes, além de controle do fluxo de veículos que acessam a UnB (UNB, 2020).

Observa-se que a UnB pratica ainda a segurança patrimonial, cujo objetivo é a proteção ao patrimônio com vistas a reduzir o número de danos ao bem público. Note-se que as maiores dificuldades da segurança da UnB referem-se a roubos de transeuntes, roubos em veículos, furtos de veículos e furto em veículos (UNB, 2019). Jacobsen e Cordeiro (2015) tratam a segurança patrimonial nas instituições federais de ensino superior (IFES) como um aspecto tridimensional, isto é, atende a três diferentes contextos, quais sejam:

Segurança Física (Patrimonial): protege as instalações físicas ou materiais da Instituição; Segurança Estratégica (Inteligência): protege o patrimônio invisível da Instituição, ou seja, seus negócios (ensino – pesquisa e extensão); Segurança Especial (Complementar): protege áreas não necessariamente ligadas à segurança, mas que podem afetá-la. (JACOBSEN; CORDEIRO, 2015, p. 9).

Uma outra questão também relevante é a quantidade de transeuntes que frequenta a UnB diariamente, sendo um total de 54.034 distribuídos entre docentes, técnicos administrativos e alunos de graduação e pós-graduação. Além disso, a área total a ser monitorada é de 48.276.997,30 m<sup>2</sup>, sendo 43.400.000,00 m<sup>2</sup> pertencente somente à Fazenda Água Limpa, o que dificulta manter o

ambiente seguro e possivelmente gera ocorrências cotidianas (UNB, 2019). Para mudar esse quadro e diminuir o número de ocorrências, a UnB tem investido em tecnologias, como o monitoramento geral dos *campi*, e ações de segurança, como vigilantes nos principais estacionamentos da universidade, a fim de melhorar a vigilância nessas localidades, bem como de contribuir para uma maior sensação de segurança para a comunidade universitária (UNB, 2019). O objetivo desses sistemas e meios utilizados pela UnB é evitar danos patrimoniais, furtos de veículos, sequestros relâmpagos, tentativas de estupro, possíveis episódios de tráfico de drogas e diversos outros tipos de acontecimentos, possibilitando procedimentos e ações que contribuem para inibir tais práticas dentro das dependências dos *campi* (UNB, 2017). Todavia, Gurinskaya *et al.* (2018) afirmam que há necessidade de capacitação e treinamento dos agentes de segurança, incluindo aqueles relacionados às interações diárias com os usuários.

## 2.2 Manutenção

A manutenção orientada para a área de equipamentos é crucial para o ensino, pesquisa e extensão, pois, sem a devida manutenção em projetores, computadores, acumuladores e geradores de energia, microscópios, entre outros, toda a estrutura de uma pesquisa ou ensino poderá ser comprometida. De acordo com a norma NBR 5462, manutenção é:

[...] a combinação de todas as ações técnicas e administrativas, incluindo as de supervisão, destinadas a manter ou recolocar um item em estado no qual possa desempenhar uma função requerida. Manutenção pode incluir como atividade a modificação de um item ou de um processo. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1994).

Na UnB, a manutenção de equipamentos é realizada pela Diretoria de Manutenção de Equipamentos (DIMEQ), criada inicialmente pelo Ato da Reitoria número 550/87, de 30/10/1987, e definida inicialmente como Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos (CME); todavia, posteriormente, sua denominação foi alterada para DIMEQ. Há, na UnB, uma diversidade considerável de equipamentos e, de acordo com o Sistema de Patrimônio da UnB (SIPAT), a UnB conta com um total de 165.798 equipamentos que necessitam ser manuteníveis (DOCKHORN, 2019). Para atender à demanda de conserto, a DIMEQ realiza manutenções preventivas e corretivas, e se estrutura em seções, coordenações, secretarias. A DIMEQ também conta com um almoxarifado de peças e uma direção (UNB, 2020).

As manutenções preventivas são ações usadas para controlar a degradação e defeitos do equipamento (JATURONNATEE *et al.*, 2006), e estão ligadas à questão de qualidade; portanto,

produzem reduções nos custos relacionados à qualidade e devem ser levados em consideração no transcurso da decisão da estratégia de manutenção preventiva (NOURELFATH *et al.*, 2015). Sobre a manutenção corretiva, Kardec e Nascif (2006) afirmam que ela consiste na correção ou restauração das condições de funcionamento do equipamento ou sistema. A manutenção corretiva se divide em dois tipos: a manutenção corretiva não planejada, que implica alto custo, pois a quebra inesperada pode acarretar perdas de produção, perda de qualidade do produto e elevados custos indiretos de manutenção, e a manutenção corretiva planejada, que é a mais barata, mais rápida e mais segura, o que gera maior e melhor qualidade.

### 2.3 Infraestrutura

A Secretaria de Infraestrutura (INFRA) é o setor que cuida do planejamento físico dos *campi*, obras de construção e desenvolvimento da infraestrutura da UnB (UNB, 2020). Nas infraestruturas existentes, são realizadas manutenções visando o desenvolvimento das atividades:

A manutenção dos edifícios da universidade é tarefa constante e imprescindível, tendo em vista que eles são o ambiente no qual professores, alunos e demais membros da comunidade acadêmica desenvolvem a maioria de suas atividades. (UNB, 2019).

Como pode ser notado, a manutenção nas edificações é uma tarefa constante em razão de a UnB possuir uma área total de edificações construídas de 647.689,94 m<sup>2</sup>, o que é um desafio, tendo em vista que, para a realização dos reparos de que a UnB necessita, além de mão de obra, de investimentos financeiros contínuos – ressalte-se que, somente no ano de 2018, os valores com manutenção predial chegaram a R\$ 7,10 milhões e, em 2019, embora menor, houve um custo para UnB de R\$ 5,79 milhões em manutenção predial (UNB, 2018; UNB, 2019). Portanto, percebe-se que o número de edificações construídas gera um grande desafio em termos de manutenibilidade. Cabe ressaltar que a tendência é que o número de edificações cresça ao longo dos anos, pois o Plano de Obras de 2019 da universidade prevê a conclusão de diversas edificações novas – remanescentes ainda dos anos anteriores –, bem como 50 novas obras que incluem desde a ampliação de infraestrutura até a construção de novos prédios para os próximos anos, com a finalidade de atender às demandas e necessidades da UnB (UNB, 2019). A falta de manutenção reflete na qualidade da vida das pessoas que são obrigadas a tolerar o uso de edificações cujo desempenho atingiu níveis inferiores ao mínimo recomendável para um uso saudável, higiênico ou seguro (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1999). Para Silva (2013), a

manutenção dada aos elementos e componentes de uma infraestrutura da maneira como inicialmente projetados, além de manter a infraestrutura em condições de atividade, tendem a garantir o bem-estar dos usuários, a redução dos custos e a segurança dos utilizadores.

Concernente ao estado da infraestrutura da UnB, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da universidade realizou uma pesquisa entre a comunidade acadêmica – discentes, técnicos e docentes – para averiguar os aspectos prioritários a fim de melhorar o funcionamento das infraestruturas das áreas administrativa, acadêmica, de gestão e da unidade de trabalho. Foram avaliados: acessibilidade, auditório, espaços de convivência e alimentação, estacionamentos, iluminação pública, instalações sanitárias, acesso à internet etc. Analisando a resposta dos três segmentos, percebe-se que o acesso à internet é percebido positivamente por todos. Entretanto, os demais aspectos, como segurança, iluminação pública e instalações sanitárias, espaços de convivência e alimentação, carecem de melhorias, especialmente no que tange às instalações sanitárias e de segurança, que foram avaliadas negativamente pelos três segmentos (UNB, 2019).

## **2.4 Limpeza**

Atualmente, a limpeza gerenciada pela UnB realiza a tarefa pela terceirização das atividades, sendo a prestadora de serviços obrigada a realizar a limpeza dos ambientes internos e externos das edificações. A limpeza interna abrange áreas cobertas e consiste na lavagem de pisos de locais como salas de aulas, auditórios, laboratórios, dentre outros, abrangendo a limpeza de móveis, prateleiras, aparelhos eletroeletrônicos e demais utensílios que fazem parte do ambiente a ser limpo. Quanto às áreas externas e não cobertas, como os estacionamentos e calçadas, a limpeza é realizada de acordo com a necessidade, não havendo periodicidade e frequência previamente definidas (UNB, 2015). Os serviços de limpeza da UnB enquadram-se como serviços continuados, ou seja, são serviços que, em caso de interrupção, podem comprometer a continuidade das atividades da universidade. Profissionais para realizar as tarefas da limpeza são indispensáveis para que as universidades mantenham o ensino, a pesquisa e a extensão; caso contrário, toda a qualidade do processo estará comprometida (GEMMA *et al.*, 2017).

Para atender às necessidades dos ambientes a serem limpos, a UnB estimou a mão de obra pela metodologia por metros quadrados, servindo, inclusive, como referencial para pagamento. Observa-se que, no ano de 2015, a estimativa de área total para a limpeza interna era de 352.560,21 m<sup>2</sup>, sendo a área externa de 288.923,90 m<sup>2</sup>. Desse total, há de se ressaltar que 67.234,21 m<sup>2</sup> são

referentes à área de esquadrias, que são consideradas áreas externas (UNB, 2015). Portanto, observa-se que a área total possui grande extensão, podendo ser difícil mantê-la limpa. O serviço, no entanto, é de total importância para garantir a salubridade dos ambientes e assim proporcionar bem-estar e conforto à comunidade acadêmica, usuários e frequentadores da UnB.

O serviço de limpeza, apesar de ser um serviço indispensável e importante em todos aspectos, é uma atividade pouco valorizada, fisicamente exigente e geralmente mais desenvolvida por mulheres. São trabalhadores habitualmente “invisíveis”, percebidos apenas quando as atividades não são realizadas adequadamente (PINHO, 2010). Observa-se, assim, que esse tipo de serviço, embora essencial para o desempenho de outras atividades, não possui reconhecimento, seja pelos usuários ou pela instituição para a qual o serviço é prestado. No caso do trabalho da limpeza e conservação, o reconhecimento torna-se dificultado, por ser imaterial e invisível, isto é, só aparece no negativo, quando foi malfeito ou ainda não foi realizado. O que se evidencia é a sujeira, pois esta comporta materialidade. A limpeza se integra tão perfeitamente no ambiente que geralmente não é nem notada (DIOGO, 2007).

## **2.5 Patrimônio**

O patrimônio objeto deste estudo está voltado para o acervo patrimonial móvel, tendo em vista que a UnB também possui patrimônio imobiliário. Júnior e Silva (2003) afirmam que o patrimônio público é formado por bens de toda natureza e espécie que tenham interesse para a Administração Pública e para a comunidade administrada. Já o Código Civil Brasileiro (CCB) distingue os bens públicos dos bens particulares, descrevendo-os da seguinte maneira:

São públicos os bens do domínio nacional pertencentes às pessoas jurídicas de direito público interno, todos os outros são particulares, seja qual for a pessoa a que pertencerem (BRASIL, 2002).

Atualmente, o setor de patrimônio da UnB gerencia, com dezoito servidores, um valor total de R\$ 439,3 milhões de bens móveis e realiza o tombamento, registro e controle dos bens que entram ou saem da UnB (UNB, 2018; UNB, 2020). De acordo com Santos (2010), o patrimônio físico deve ser gerenciado levando-se em consideração algumas tarefas, como distribuição, emissão de termos de responsabilidade, guarda, recolhimento e redistribuição dos bens, baixa, alienação e realização de inventários. Já do ponto de vista da contabilidade, são realizados alguns tipos de análises, registros patrimoniais, correções monetárias, cálculos de depreciação e amortização do ativo fixo. Um dos maiores desafios da UnB é realizar o inventário físico e contábil dos bens

móveis patrimoniais anualmente (UNB, 2004), uma vez que eles estão distribuídos em diversas unidades administrativas da UnB e em locais dispersos, necessitando de agentes patrimoniais locais e do controle e segurança patrimonial por parte da UnB (UNB 2018; UNB,2019). Por serem bens móveis, a movimentação interna – dentro das próprias unidades administrativas – ou externa – para uso laboral em unidades administrativas diversas e sem o devido retorno ao local de origem – pode dificultar a localização no momento do inventário patrimonial. Branco *et al.* (2019) apontam que é rotineira a movimentação de bens sem autorização e o devido consentimento da unidade de patrimônio, tornando-se um dos principais problemas enfrentados pelas instituições no gerenciamento. Portanto, é fundamental para qualquer órgão a organização e o controle interno do seu patrimônio, permitindo a manutenção de informações atualizadas acerca dos bens públicos permanentes, visto que é um patrimônio público que não é propriedade dos ocupantes de cargos ou funções públicas, mas, sim, da coletividade, devendo atender ao interesse público e à concretização do bem comum (FIJOR, 2014).

### **3 Método**

#### **3.1 Produção de dados**

A pesquisa fez uso de um questionário que teve como objetivo a produção de dados com o intuito de buscar evidências a respeito da percepção dos servidores da Universidade de Brasília acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. O questionário foi dividido em duas partes, sendo que a primeira contou com um total de quinze perguntas feitas em forma de afirmação e todas inerentes à qualidade dos serviços prestados tidos como atividades-meio da UnB (segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio – SMILP). Para cada atividade-meio, foram feitas três questões fechadas do tipo afirmativa, todas baseadas na literatura, ou seja, em autores que tratam sobre o tema e em leis que o regem. Na segunda parte, foi utilizado o questionário de Lima (2020), com adaptações que tiveram como finalidade buscar conhecer as informações sociais e profissionais dos participantes da pesquisa, identificando algumas das principais características sociais do servidor, como sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na UnB, dentre outras características. No questionário, foi possível aos servidores atribuir uma nota de 0 a 10 para cada atividade-meio, em que zero indicava totalmente insatisfeito e dez totalmente satisfeito, revelando, assim, a percepção dos entrevistados acerca da qualidade de tais serviços na UnB. O questionário foi aplicado por meio eletrônico (e-

mail) aos docentes e técnicos administrativos da UnB em atividade, no período de agosto a outubro do ano de 2020, e obteve 1270 respostas (representando 29,5% dos participantes da pesquisa). As questões foram elaboradas e a elas atribuídas escalas de valores que tiveram como padrão o modelo desenvolvido por Rensis Likert<sup>1</sup> (1932). Esse modelo é usado para medir a concordância de pessoas com determinadas afirmações relacionadas a construtos de interesse (JÚNIOR; COSTA, 2014). Foi adotada uma escala Likert de valores de -2, -1, 0, 1 e 2, que representam as respostas de a) discordo totalmente; b) discordo parcialmente; c) não concordo nem discordo ou não sei responder; d) concordo parcialmente e e) concordo totalmente, respectivamente, que mensuram o nível de concordância do entrevistado com o questionário dado.

### 3.2 Descrição metodológica

Cada questão versou sobre um aspecto relativo a uma das atividades-meio realizadas dentro da UnB e propostas pelo trabalho. Para tanto, foram atribuídos valores para cada questão, conforme indicado no Quadro 1.

Quadro 1. Valor atribuído às respostas do entrevistado

Resposta	Valor
Discordo totalmente	-2
Discordo parcialmente	-1
Não concordo nem discordo ou não sei responder	0
Concordo parcialmente	1
Concordo totalmente	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Depreende-se do Quadro 1 que, quanto mais próximo de 2 (dois), melhor a qualidade percebida pelos servidores e, quanto mais próximo de -2 (menos dois), pior a qualidade percebida pelos servidores quanto à prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. Para se obterem os resultados concernentes à qualidade percebida pelos servidores quanto à prestação dos serviços da UnB, foi utilizada a média dos valores obtidos nas três questões sobre cada aspecto avaliado, ou seja, aspectos de Segurança, Manutenção, Infraestrutura, Limpeza e Patrimônio, que será denominada indicador SMILP. Cada letra do indicador representará e se referirá a uma das atividades-meio estudadas, conforme indicado no Quadro 2.

<sup>1</sup> A Escala Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância escolhendo uma alternativa (MOZZAQUATRO *et al.*, 2014).

Quadro 2. Cálculo do indicador SMILP

Aspectos	Indicador SMILP
	Percepção dos servidores
Segurança	$S_p = \frac{s_1 + s_2 + s_3}{3}$
Manutenção	$M_p = \frac{m_4 + m_5 + m_6}{3}$
Infraestrutura	$I_p = \frac{i_7 + i_8 + i_9}{3}$
Limpeza	$L_p = \frac{l_{10} + l_{11} + l_{12}}{3}$
Patrimônio	$P_p = \frac{p_{13} + p_{14} + p_{15}}{3}$

Fonte: Elaborado pelo autor.

Onde:

- $S, M, I, L, P$ : significam os indicadores relativos aos aspectos de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, respectivamente;
- $s, m, i, l, p$ : indicam que aquela questão versará sobre o aspecto de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, respectivamente. O número que acompanha a letra refere-se ao número da questão;
- “ $p$ ” indica que aquela questão ou índice está relacionado à percepção sobre determinado aspecto;

A qualidade percebida pelos servidores quanto à prestação dos serviços da UnB foi determinada mediante o cálculo da média dos resultados obtidos, conforme indicado no Quadro 3.

Quadro 3. Cálculo da percepção sobre os aspectos

Cálculo da percepção relativa à qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio na Universidade de Brasília – indicador “C”.	$C = \frac{S_p + M_p + I_p + L_p + P_p}{5}$
--	---

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dos dados, tem-se:  $-2 \geq C \geq 2$ .

Cabe registrar que, quanto mais próximo do indicador -2, verifica-se uma pior percepção quanto à qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. De modo inverso, quanto mais próximo do indicador 2, verifica-se uma melhor percepção quanto à qualidade dos serviços citados.

Também foi verificada as relações de causa e efeito entre as notas dadas para as atividades-meio e as características individuais dos servidores. Dado que o cálculo da percepção relativa à

qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio ( $C$ ) é uma variável aleatória que segue uma distribuição de probabilidade contínua, isto é, um evento cujos possíveis valores ocorrem aleatoriamente e pertencem a um intervalo dos números reais, a relação de causa e efeito pode ser modelada por meio da metodologia da Regressão Linear. Tomando o indicador  $C$  como o vetor da variável dependente e as características individuais dos servidores como o vetor das variáveis independentes, denotado pela letra  $X$ , a função de regressão populacional do modelo se dará da seguinte forma:

$$C_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + u_i$$

Em que  $C_i$  indica o  $i$ -ésimo elemento no vetor  $C$ ,  $\beta_0$  é o estimador da constante no modelo conhecida como intercepto,  $X_i$  indica o  $i$ -ésimo elemento no vetor  $X$ ,  $\beta_1$  é o estimador do vetor de variáveis independentes e  $u_i$  é o termo de erro do modelo, isto é, são os fatores que interferem no indicador  $C$ , mas que não são capturados pelo modelo. Como se trata de um modelo de regressão linear, a estimação será realizada por meio de Mínimos Quadrados Ordinários (MQO), isto é, os parâmetros  $\beta_0$  e  $\beta_1$  serão estimados com base em uma amostra aleatória e darão estimativas (resultados) por meio dessa metodologia. Para tecer inferências relativas aos verdadeiros parâmetros populacionais do modelo, é necessário atender às hipóteses do modelo clássico de regressão linear por MQO (GUJARATI, 2011, p. 84), que são explicitadas abaixo:

1. O modelo de regressão é linear nos parâmetros, embora não possa ser nas variáveis;
2. As variáveis de controle do modelo ( $X$ ) são independentes do termo de erro, isto é,  $Cov(X_i, u_i) = 0$ ;
3. O valor médio do termo de erro  $u_i$  é zero, ou seja,  $E(u_i|X_i) = 0$ . Portanto, para dado valor  $X_i$ , o valor esperado do termo de erro é zero;
4. Homocedasticidade, isto é, a variância do termo de erro é a mesma independentemente do valor de  $X_i$ ;
5. Não há autocorrelação entre os termos de erro;
6. Normalidade nos resíduos, isto é, o termo de erro segue uma distribuição normal com média e variância constante.

Com base nos pressupostos acima, após a regressão do modelo, serão necessários alguns testes para a avaliação da qualidade e ajuste do modelo com o objetivo de se chegar o mais próximo possível das informações dos verdadeiros parâmetros populacionais. O primeiro teste é o *t-student*,

para verificar se os estimadores do modelo são estatisticamente significantes, tomando p-valores iguais a 10% (\*), 5% (\*\*) e 1% (\*\*\*) em seus respectivos intervalos de confiança. Para isso, os estimadores precisam ter baixa variância, pois os estimadores são variáveis aleatórias que seguem uma distribuição *t-student* com graus de liberdade. O segundo teste é o *F*, que mede a significância global do modelo, que segue uma distribuição *F* de *Snedecor* com graus de liberdade. A hipótese nula do teste sugere que todos os estimadores beta são iguais a zero e o objetivo é rejeitá-la. O terceiro teste é medir o grau de ajuste do modelo, isto é, o quão bem as variáveis preditoras explicam o indicador *C*, dado pelo coeficiente  $R^2$ , que varia entre 0 e 1 – quão mais próximo de 1, melhor o ajuste.

Por fim, será realizado o teste de multicolinearidade por meio da análise do fator de inflação de variância (VIF). O objetivo é verificar se de fato as variáveis explicativas são independentes entre si e valores altos do VIF indicam forte presença de multicolinearidade entre elas.

Portanto, atendendo a todos os pressupostos e passando em todos os testes estatísticos necessários para ajuste, o modelo de regressão linear utilizado para medir as relações de causa e efeito entre os indicadores propostos para as atividades-meio e as características individuais dos servidores será eficiente (não viesado) e estatisticamente consistente (baixa variabilidade) e será adequado para a análise.

Os dados foram analisados em duas etapas, sendo que, na primeira, os dados foram organizados e classificados de maneira que pudessem ser compreendidos e, em seguida, foram analisados através da estatística descritiva em gráficos e tabelas, ilustrando as relações e correlações entre as variáveis, apresentando os indicadores da qualidade percebida (*P*) para cada aspecto. A segunda etapa teve por objetivo verificar as relações de causa e efeito entre as notas propostas para as atividades-meio e as características individuais dos servidores por meio da análise de Regressão Linear em Mínimos Quadrados Ordinários.

## **4 Principais resultados**

### **4.1 Resultado das estatísticas descritivas**

A Tabela 1 apresenta algumas estatísticas descritivas dos participantes da pesquisa, como a média, mediana, desvio padrão e os valores de máximo e mínimo de cada variável. Conforme os dados extraídos, a idade média dos participantes da pesquisa é de 45,34 anos e a média do tempo de trabalho é de 13,35 anos. O participante mais jovem da pesquisa tem 20 anos de idade e o mais

velho, 80 anos. A pessoa com menor tempo de trabalho é de 0 anos, ou seja, entrou na UnB em 2020 e a com maior tempo de casa possui 52 anos. Utilizando a mediana, 50% dos respondentes tinham até 44 anos de idade e até 10 anos de tempo de trabalho. Além disso, aproximadamente 47% dos que responderam ao questionário são do sexo masculino, havendo uma predominância maior na pesquisa do sexo feminino, com 53% de participação (597 e 673 participantes, respectivamente).

Tabela 1. Estatística descritiva envolvida na pesquisa

Características dos servidores	Média	Mediana	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Idade	45,34	44	11,43	20,00	80,00
Tempo de Trabalho	13,35	10	10,46	0,00	52,00

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Inferre-se da Tabela 2 que a maioria dos respondentes teve origem do *campus* Darcy Ribeiro, o que era esperado por ser o maior dos *campi*. Em relação ao cargo, aproximadamente 40,76% eram docentes e 59,17 eram técnicos administrativos. Considerando que 752 técnicos administrativos participaram da pesquisa e que a exigência para assumir esse cargo é de nível superior, nível médio e nível fundamental, o resultado da pesquisa demonstra um elevado grau de instrução entre os técnicos administrativos da UnB. Cabe ressaltar que apenas um único participante indicou que possui tão somente o nível fundamental.

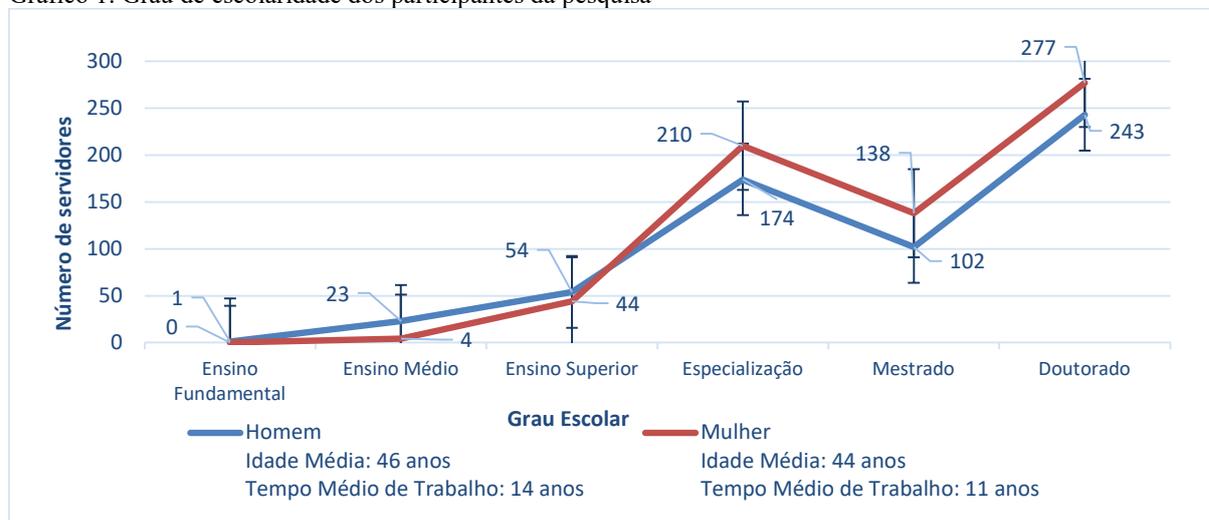
Tabela 2. Frequência das variáveis qualitativas

Variável	Tipo de variável	Frequência	%
<i>campus</i>	DARCY	1104	86,86%
	FCE	76	5,98%
	FUP	38	2,99%
	FGA	23	1,81%
	Unidades descentralizadas dos <i>campi</i>	29	2,28%
<b>Cargo</b>	Docentes	518	40,76%
	Técnicos	752	59,17%
<b>Nível de escolaridade</b>	Doutorado	520	40,91%
	Mestrado	240	18,88%
	Especialização	384	30,21%
	Ens. Médio	27	2,12%
	Ens. Fundamental	1	0,08%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Quanto ao grau de escolaridade (Gráfico 1), a pesquisa demonstra que, de um modo geral, os servidores da UnB possuem um elevado grau de escolaridade, tendo os homens a idade média de 46 anos e as mulheres, de 44 anos. O tempo médio de trabalho dos homens é de 14 anos e o das mulheres, de 11 anos. Cabe ressaltar que, embora as mulheres possuam menos tempo de trabalho, as participantes da pesquisa do sexo feminino tendem a ter um maior grau de escolaridade em relação aos homens. Apenas um único servidor declarou ter nível fundamental e 27 declararam ter ensino médio.

Gráfico 1. Grau de escolaridade dos participantes da pesquisa



Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Tomando como base o cálculo dos índices SMILP (Quadro 1) e do indicador C (Quadro 2), é apresentada a seguir, na Tabela 3, a média dos resultados sobre a qualidade percebida pelos servidores quanto à prestação dos serviços da UnB para cada atividade-meio.

Tabela 3. Indicadores da percepção dos servidores

Indicadores da percepção dos servidores		Média	Mediana	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Índice de Segurança	<i>Sp</i>	-0,383	-0,667	1,11	-	-
Índice de Manutenção	<i>Mp</i>	-0,447	-0,667	1,06	-	-
Índice de Infraestrutura	<i>Ip</i>	-0,651	-1	0,98	-	-
Índice de Limpeza	<i>Lp</i>	0,653	1	0,98	-	-
Índice de Patrimônio	<i>Pp</i>	0,333	0,006	1,02	-	-
Total	<i>C</i>	-0,164	-0,20	0,80	-2,00	2,00

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Analisando os dados da Tabela 3, observa-se que, de acordo com a percepção dos participantes da pesquisa, os serviços relacionados à segurança, manutenção e infraestrutura não possuem uma qualidade aceitável, verificando-se índices negativos  $Sp = -0,383$ ,  $Mp = -0,447$  e  $Ip = -0,651$ , respectivamente. Todavia, para as atividades-meio limpeza e patrimônio, a qualidade dos serviços é tida como aceitável pelos participantes. Ou seja, com índice de  $Lp = 0,653$ , os serviços de limpeza obtiveram a melhor percepção quanto à qualidade, seguida pelos serviços de patrimônio, com índice  $Pp = 0,333$ . Por outro lado, a pior avaliação foi para infraestrutura, com índice de  $-0,651$ . Analisando a média do cálculo  $C$ , verifica-se que a percepção quanto à qualidade dos serviços-meio é vista de modo crítico pelos participantes da pesquisa, com índice de  $-0,164$ , demonstrando que tais atividades necessitam ser melhoradas.

Ainda com base na média individual dos indicadores por gênero da Tabela 4, observa-se que os homens tendem a ter uma percepção melhor na qualidade dos serviços-meio do que as participantes do sexo feminino. As mulheres sentem-se menos seguras e veem melhor apenas os serviços de limpeza.

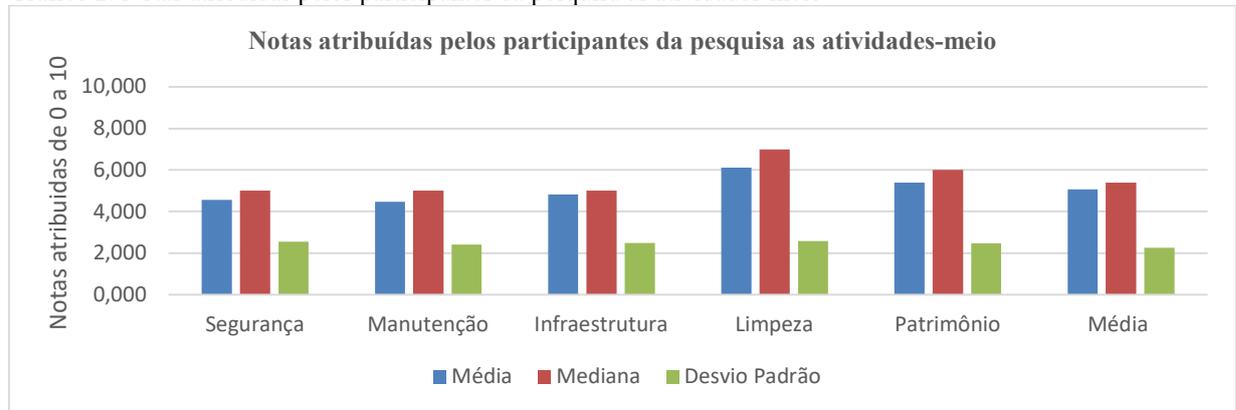
Tabela 4. Indicadores médios por gênero da percepção dos servidores quanto às atividades-meio

Sexo	Total de Participantes	Índice $Sp$	Índice $Mp$	Índice $Ip$	Índice $Lp$	Índice $Pp$
Homens	597	-0,128	-0,354	-0,523	0,721	0,084
Mulheres	673	-0,609	-0,529	-0,765	0,592	-0,063

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Os participantes da pesquisa tiveram a oportunidade de sugerir uma nota para cada atividade-meio. O objetivo foi averiguar qual o grau de satisfação quanto à qualidade dos serviços na UnB objeto do estudo. A pesquisa demonstrou, por meio do Gráfico 2, que os serviços de limpeza obtiveram maior nota, indicando que os servidores da UnB se sentem mais satisfeitos com os serviços prestados na limpeza. Em contrapartida, o serviço apontado como de menor qualidade foi o de manutenção, possivelmente em razão da quantidade de equipamentos e de sua diversidade, bem como da dificuldade de mão de obra especializada para a manutenção de todos.

Gráfico 2. Notas atribuídas pelos participantes da pesquisa às atividades-meio



Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Ainda concernentes às notas, a Tabela 5 demonstra que as participantes do sexo feminino atribuíram menor nota às atividades-meio se comparado aos participantes do sexo masculino. Extrai-se dos dados que os serviços de limpeza continuam sendo os mais bem avaliados, seguidos pelo serviço de patrimônio. Com nota de 4,085, os serviços de segurança receberam a menor nota emitida pelas mulheres; já os homens consideraram o serviço de manutenção o pior, aplicando nota média de 4,727. A mediana e o desvio padrão geral foi de 5,4 e 2,26, respectivamente.

Tabela 5. Nota média por gênero da percepção dos servidores quanto às atividades-meio

Sexo	Nota Segurança	Nota Manutenção	Nota Infraestrutura	Nota Limpeza	Nota Patrimônio
Homem	5,092	4,727	5,090	6,387	5,625
Mulheres	4,085	4,242	4,597	5,875	5,178

Fonte: Elaborado pelo autor.

## 4.2 Resultados do modelo de Regressão Linear

Com base nas notas atribuídas pelos participantes da pesquisa, os principais resultados serão apresentados utilizando a modelagem de Mínimos Quadrados Ordinários (MQO) para gerar as estimativas. Conforme citado anteriormente, na seção de metodologia deste trabalho foram propostos seis modelos de Regressão Linear. Assim, foram estimados, por meio das funções abaixo, os modelos que explicam as variáveis notas de Segurança, Manutenção, Infraestrutura, Limpeza, Patrimônio e a Mediana. O objetivo foi capturar a percepção dos servidores da UnB em relação a essas variáveis por meio de questionário e verificar as relações de causa e efeito entre as notas propostas para as atividades-meio e as características individuais dos servidores. As funções de regressão amostral realizadas neste trabalho foram:

*Segurança*<sub>*i*</sub>

$$= \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

*Manutenção*<sub>*i*</sub>

$$= \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

*Infraestrutura*<sub>*i*</sub>

$$= \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

*Limpeza*<sub>*i*</sub>

$$= \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

*Patrimônio*<sub>*i*</sub>

$$= \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

$$\text{Mediana}_i = \widehat{\beta}_0 + \widehat{\delta}_1 \text{Masculino}_i + \widehat{\delta}_2 \text{FCE}_i + \widehat{\delta}_3 \text{FUP}_i + \widehat{\delta}_4 \text{FGA}_i + \widehat{\delta}_5 \text{Doutorado}_i + \widehat{\delta}_6 \text{Docente}_i + \widehat{\beta}_1 \text{Idade}_i + \widehat{\beta}_2 \text{Trabalho}_i + \widehat{\beta}_3 \text{Trabalho}_i^2$$

O estimador  $\widehat{\delta}_1$ , que é igual a 1 para o gênero masculino, mostra o efeito desse gênero na percepção das variáveis Segurança, Manutenção, Infraestrutura, Limpeza e Patrimônio. A mesma interpretação vale para os estimadores das *dummies*<sup>2</sup> dos *campi* FCE, FUP e FGA e para as *dummies* de nível de escolaridade e cargo. O estimador  $\widehat{\beta}_1$  captura o efeito da idade nas análises,  $\widehat{\beta}_2$  captura o efeito do tempo de trabalho e  $\widehat{\beta}_3$  captura o efeito não linear do tempo de trabalho, o objetivo é verificar se essa não linearidade existe na amostra.

A Tabela 6 apresenta os resultados dos referidos modelos de regressão propostos para este trabalho. Além de estimativas geradas pelos estimadores de cada variável, a tabela apresenta também os níveis de significância de cada estimador e as estatísticas “R<sup>2</sup>-ajustado”, “F” e “Durbin-

---

<sup>2</sup> Variáveis que assumem os valores 0 e 1 são chamadas variáveis binárias (*dummies*). Tais variáveis, em geral, indicam a presença ou ausência de uma “qualidade” ou atributo, como homens ou mulheres, negros ou brancos, católicos ou não católicos, democratas ou republicanos. São essencialmente variáveis nominais (GUJARATI *et al.*, 2011, p. 287 e 288).

Watson” de cada modelo proposto. Os testes de Durbin-Watson verificam a autocorrelação entre os resíduos, ou seja, a diferença entre o valor previsto e o valor observado. Observa-se que todos valores do Durbin-Watson estão acima de 1 (um), indicando que os resíduos são independentes. Já o R<sup>2</sup>-ajustado mostra o grau de ajuste dos modelos, isto é, o quanto a variação das variáveis independentes explica a variação da variável dependente. Esse coeficiente varia de 0 a 1, sendo que os valores próximos a 0 indicam que o modelo não está bem ajustado e aqueles próximos de 1 indicam um alto grau de ajuste. Porém, valores altos não significam que o modelo é bom, apenas que ele está mais bem ajustado. Embora a variação dessas variáveis nos modelos propostos não tenha explicado muito a variação das variáveis dependentes, não se vislumbrou ser isso um problema, em razão de as estatísticas t e F terem sido altas, indicando, assim, que os modelos tiveram baixa variância mesmo com o baixo grau de ajuste, possuindo significância estatística robusta no modelo. A estatística amostral do teste t indicou os níveis de significância dos estimadores que estão identificados por asteriscos, mostrando se são significantes a 10%, 5% ou 1%, ou ainda, se não apresentaram significância estatística. A Tabela 6 apresenta ainda os seis modelos, em que cada um deles representa os indicadores de Segurança, Manutenção, Infraestrutura, Limpeza, Patrimônio e SMILP (Mediana dos Indicadores).

Tabela 6. Resultados dos modelos de regressão em (MQO)

Variáveis	Segurança	Manutenção	Infraestrutura	Limpeza	Patrimônio	SMILP
Constante	3,535***	3,933***	4,094***	6,964***	5,287***	4,464***
Idade	0,025**	0,023**	0,024**	-0,012	0,013	0,019*
Masculino	0,999***	0,452***	0,471***	0,580***	0,470***	0,619***
Tempo de Trabalho	-0,081***	-0,082***	-0,072***	-0,106***	-0,075***	-0,079***
Tempo de Trabalho <sup>2</sup>	0,001**	0,002***	0,001**	0,002***	0,001*	0,001**
FCE	0,491*	0,244	0,346	0,608**	0,201	0,448*
FUP	0,693*	1,100***	1,198***	0,989**	0,843**	1,126***
FGA	0,270	0,518	0,465	0,008	0,245	0,360
Doutorado	0,572*	0,209	0,417	0,848**	0,629*	0,658**
Docente	-0,477	-0,553*	-0,604*	-0,381	-0,876**	-0,754**
R <sup>2</sup> -ajustado	0,048	0,024	0,022	0,046	0,022	0,032
Estatística F	8,128***	4,411***	4,120***	7,747***	4,127***	5,678***
P-valor estatística F	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)	(0,000)
Durbin-Watson	1,413	1,28	1,32	1,305	1,229	1,205

Fonte: Dados da pesquisa.

Notas: as significâncias estatísticas foram feitas com base nos p-valores das estatísticas t e F, em que:

\*Denota significância a 10%.

\*\*Denota significância a 5%.

\*\*\*Denota significância a 1%.

No primeiro modelo, que estimou os efeitos dos estimadores das variáveis na composição da nota atribuída à Segurança percebida nos *campi* da UnB, verifica-se que, por exemplo, a Idade

do respondente do questionário impacta em média 0,025 pontos por ano completado. Assim, cada ano a mais eleva o valor esperado em média da nota do respondente neste valor. Por outro lado, homens têm uma percepção de que a segurança é 0,999 pontos maior do que as mulheres; tal valor é observado no estimador da variável binária Masculino. Com relação aos *campi*, verifica-se que os servidores da UnB lotados na FCE e FUP tendem a atribuir uma nota média à Segurança maior do que os mesmos do *campus* Darcy Ribeiro. O estimador da *dummy* FGA não foi estatisticamente significativo em nenhum dos modelos e, por isso, não é possível fazer inferência sobre o mesmo, dado que a hipótese nula de seu valor é zero e não foi rejeitada. O Tempo de Trabalho teve um efeito negativo no valor esperado das notas de Segurança, isto é, à medida que o servidor vai ficando mais velho, tende a ter uma percepção negativa sobre a segurança nos *campi*. O Tempo de Trabalho ao Quadrado busca capturar o efeito não linear do estimador dessa variável no modelo, neste caso, ele foi positivo, mas num valor muito baixo. Ainda com relação à Segurança, ser doutor tem um impacto positivo no valor esperado da nota de Segurança em cerca de 0,572 pontos. Já a *dummy* da variável Docente atribui um valor esperado negativo, mas não foi estatisticamente significativa. O grau de ajuste do modelo de  $R^2$  para Segurança foi de 0,048 e a análise da variância teste F foi de 8,128 significativo para o modelo.

Em relação ao modelo das notas da Manutenção, seis variáveis foram significativas. A Idade teve impacto positivo, pois um ano adicional nesta variável aumenta cerca de 0,023 pontos no valor esperado da nota atribuída a esse indicador. O estimador da *dummy* Masculino também teve um efeito similar, aumentando o valor esperado da nota em 0,452 pontos. O Tempo de Trabalho teve um efeito muito parecido ao modelo Segurança, tendo um efeito negativo de -0,081 pontos sobre a nota esperada, o mesmo fenômeno observado em relação ao Tempo de Trabalho ao Quadrado, sendo positivo, mas num valor baixo. Quanto aos *campi*, só o estimador da *dummy* FUP foi significante e teve um forte impacto no valor esperado na nota de Manutenção, de 1,10 pontos. O grau de ajuste do modelo Manutenção para  $R^2$  foi de 0,024 e a análise da variância teste F foi de 4,411, também significativo.

Sobre as notas do indicador Infraestrutura, o coeficiente do estimador da variável Idade teve um efeito positivo 0,024 pontos. Já a variável Masculino também foi positiva e teve um efeito de 0,471 pontos no valor esperado na nota desse indicador. Tempo de Trabalho teve um efeito negativo no valor esperado (de -0,072); à medida que o servidor fica mais velho, atribui uma menor nota esperada na Infraestrutura. O Tempo de Trabalho ao Quadrado teve um efeito positivo, mas

muito baixo. Nos *campi*, só a FUP teve um estimador significativo, com um forte efeito positivo na nota esperada do indicador Infraestrutura, no valor de 1,198 pontos. Já a *dummy* Docente teve um impacto negativo de -0,604 pontos na nota esperada. O grau de ajuste do modelo Infraestrutura para  $R^2$  foi de 0,022 e a análise da variância teste F foi de 4,120, também significativo.

O quarto modelo rodado foi o de Limpeza, com sete variáveis significativas. A Idade teve um efeito diferente sobre a nota esperada da Limpeza, tendo uma estimativa negativa, mas seu estimador não foi significativo. Já a *dummy* Masculino aumentou o valor esperado desse indicador em 0,58 pontos. Tempo de Trabalho continuou tendo um efeito negativo na nota esperada, que foi de -0,106 pontos. Tempo de Trabalho ao Quadrado teve um efeito positivo, mas muito pequeno. FCE e FUP tiveram efeitos positivos na nota esperada, com estimativas de 0,608 e 0,989 pontos respectivamente. FGA não teve um estimador significativo. Concernente à *dummy* Doutorado, verificou-se um efeito positivo de 0,848 pontos na nota esperada, e a *dummy* Docente não foi estatisticamente significativa. O grau de ajuste do modelo Limpeza para  $R^2$  foi de 0,022 e a análise da variância teste F foi de 4,120, também significativo.

O modelo Patrimônio teve seis variáveis significativas e somente Idade não teve significância no modelo. Já a *dummy* Masculino teve um efeito positivo, isto é, teve um impacto de 0,47 pontos na nota média esperada. Tempo de Trabalho teve um efeito negativo pequeno, de -0,075 pontos na nota esperada do índice Patrimônio e o Tempo de Trabalho ao Quadrado foi positivo, mas sua estimativa foi muito baixa. Só a *dummy* FUP foi significativa entre os *campi*, que teve um efeito positivo de 0,843 pontos na variação média da nota Patrimônio. A *dummy* Doutorado teve uma estimativa positiva de 0,629 pontos sobre a esperança da nota e a *dummy* Docente teve um efeito contrário, ou seja, de -0,876 pontos. Neste caso, os docentes tendem a atribuir uma nota menor sobre o patrimônio. O grau de ajuste do modelo Patrimônio para  $R^2$  foi de 0,022 e a análise da variância teste F foi de 4,127, também significativo.

No último modelo, SMILP, que se refere à mediana dos indicadores, apenas a *dummy* FGA não foi estatisticamente significativa. Idade teve um efeito positivo sobre a nota esperada desse indicador mediano no valor de 0,019 pontos. Já o estimador da *dummy* Masculino gerou uma estimativa esperada de 0,619 pontos, ou seja, teve um efeito positivo na nota do indicador. Tempo de Trabalho gerou uma estimativa negativa de -0,079 pontos, indicando que mais tempo de trabalho tende a fazer com que o servidor atribua uma nota esperada menor neste indicador. As *dummies* FCE e FUP tiveram estimativas positivas de 0,448 e 1,126 pontos respectivamente, isto é, os

servidores desses *campi* tendem a atribuir uma nota esperada maior sobre SMILP. A *dummy* Doutorado teve uma estimativa positiva de 0,658 pontos, mostrando que os doutores tendem a atribuir maior nota esperada neste caso, diferentemente dos docentes, cujo estimador gerou uma estimativa negativa de -0,754, isto é, os docentes da amostra atribuem uma menor nota esperada neste indicador. O grau de ajuste do modelo Patrimônio para  $R^2$  foi de 0,032 e a análise da variância teste F foi de 5,678, também significativo.

Por fim, quanto ao Tempo de Trabalho ao Quadrado, nos modelos propostos, procurou-se capturar o efeito não linear da variável Tempo de Trabalho de cada atividade-meio, para mostrar que, em determinado ponto no tempo, a variável pode crescer ou decrescer. Como Tempo de Trabalho na nota foi negativo, as variáveis mostraram que, em determinado período no tempo, o efeito não linear é positivo. Infere-se dos modelos que o sexo masculino, a idade, tempo de trabalho, trabalhar na FCE e FUP e ser doutor têm um efeito positivo nas notas esperadas em cada modelo. A exceção ficou a cargo do modelo Limpeza, em que a idade teve um efeito negativo, mas não significativo. Já ser docente tem um efeito negativo nas notas esperadas; os docentes foram mais críticos na amostra e com isso atribuíram notas médias menores em cada indicador.

## 5 Conclusão

Em uma instituição de ensino superior como a UnB, onde predominam distintas atividades, a pesquisa vem demonstrar que os servidores da UnB não estão satisfeitos com as atividades de segurança, manutenção e infraestrutura, necessitando de um novo olhar e melhorias significativas para se obter um padrão de excelência. Mesmo considerando os serviços de limpeza e patrimônio, que foram mais bem avaliados, os índices apontaram, na média geral, que a qualidade percebida de todos serviços foi ruim frente à expectativa dos servidores. Individualmente, as mulheres foram mais críticas ao avaliar os serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, e ainda, na percepção delas, somente os serviços de limpeza possuem uma qualidade aceitável. Entretanto, na percepção dos homens, além dos serviços de limpeza, o de patrimônio possui uma qualidade aceitável. Os piores serviços na percepção dos servidores da universidade são os de infraestrutura, seguidos pelos de manutenção e segurança. Cabe frisar que, no quesito segurança, as mulheres indicam uma percepção crítica na qualidade dos serviços quatro vezes maior do que os homens, possivelmente porque as mulheres tendem a ter uma sensação de insegurança maior, agregada a outros fatores desconhecidos na pesquisa.

Ao se analisarem as notas efetuadas, conclui-se que, de acordo com a percepção dos servidores quanto ao grau de satisfação das atividades, a qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio está na média exigida, mas aquém do ideal, indicando que os servidores novamente não estão satisfeitos com a qualidade dos serviços. Embora os itens limpeza e patrimônio tenham sido novamente mais bem avaliados, os serviços de segurança, manutenção e infraestrutura ficaram abaixo da média de 50%, sendo novamente os mais mal avaliados. Cabe ressaltar que as mulheres aparentaram ser mais criteriosas, pois efetuaram notas inferiores em relação às notas dos homens para todas as atividades, indicando pior percepção no grau de satisfação. Nenhum serviço obteve nota acima de sete, e o serviço com a pior avaliação neste caso foi o de manutenção; apenas limpeza e patrimônio no conjunto obtiveram nota acima da média. Todavia, diferentemente das mulheres, para os homens, a segurança, infraestrutura, limpeza e patrimônio obtiveram uma média satisfatória, demonstrando estarem mais satisfeitos com a qualidade dessas atividades. Ainda com relação à percepção da qualidade dos serviços, a pesquisa aponta que, quanto maior a idade dos participantes da pesquisa, maior a pontuação atribuída para segurança, manutenção, infraestrutura e patrimônio. Além disso, percebe-se que os servidores homens e os servidores da Faculdade de Ceilândia estão mais satisfeitos com a qualidade dos serviços, tendendo a atribuir uma maior pontuação para os cinco itens. Por outro lado, observou-se que, à medida que o servidor vai trabalhando e, conseqüentemente, envelhecendo na UnB, a tendência é ter uma percepção mais crítica sobre as atividades secundárias da UnB, atribuindo uma menor pontuação. A questão de se ter um nível de escolaridade maior também influenciou numa avaliação melhor da qualidade dos serviços; contudo, os dados registraram que os docentes são mais exigentes.

A pesquisa teve algumas limitações, não sendo possível averiguar a relação entre os valores obtidos para o índice geral, os valores inseridos individualmente para cada atividade-meio e as características individuais dos servidores. Uma outra impossibilidade foi conhecer se, ao atribuir um índice ou nota a cada serviço, os participantes da pesquisa se apropriaram de alguma noção ou ideia dos conceitos comuns que regem a qualidade. Em continuidade a esta pesquisa espera-se que, em estudos futuros, haja novas abordagens para o tema, identificando novas variáveis perceptivas com vistas à melhor exploração do tema e à maior contribuição científica. As abordagens discutidas e envolvidas nesse estudo almejam contribuir para um olhar crítico que possibilite melhoria dessas

atividades-meio desenvolvidas na universidade, por estarem em constantes transformações na esfera econômica, política e social.

## 6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 5462: Confiabilidade e manutenibilidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 1994.

\_\_\_\_\_. **ABNT NBR 5674: Manutenção de edificações – Procedimento**. Rio de Janeiro: ABNT, 1999.

BRASIL. **Lei nº 5.645, de 10 de dezembro de 1970**. Estabelece diretrizes para a classificação de cargos do Serviço Civil da União e das autarquias federais, e dá outras providências. Brasília, 1970. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L5645.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5645.htm). Acesso em: 5 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm). Acesso em: 3 fev. 2021.

BRANCO, A. do N.; JUNIOR, N. T. de L.; NUNES, D. R. de L.; MELO, A. C. S.; MARTINS, V. W. B. Gerenciamento de processos de negócio e Lean Thinking como base para a melhoria na gestão do patrimônio em uma instituição pública de Ensino Superior. **Revista GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Pará, v. 14, n. 2, p. 75-94, 2019.

DIOGO, F. M. Os sentidos do trabalho de limpeza e conservação. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 12, n. 3, p. 483-492, 2007.

DOCKHORN, F. da S. M. **Manutenção 4.0 no contexto da Universidade de Brasília – UnB**. 2019. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – UNB/FT, Brasília, 2019.

FIJOR, T. F. A. **O controle patrimonial como ferramenta de governança pública: o caso da Universidade Tecnológica Federal do Paraná**. 2014. Tese (Doutorado em Administração Pública) – UTFP, Paraná, 2014.

GEMMA, S. F. B.; FUENTES-ROJAS, M.; SOARES, M. J. B. Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 42, ed. 4, p. 1-10, 2017.

GUJARATI, D. N.; PORTER, D. C. **Econometria Básica**. Tradução: Denise Durante *et al.* 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2011.

GURINSKAYA, A. L.; NALLA, M. K.; RAFAILOVA, D. K. Are private security guards capable of protecting life and property? Exploring russian youth's perceptions. **Russian Journal of Criminology**, São Petersburgo, v. 12, ed. 3, p. 338-348, 2018.

JACOBSEN, A. de L.; CORDEIRO, E. R. **A terceirização da segurança nas instituições federais de Ensino Superior: um estudo na UFSC.** In: COLOQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU. 15., 2015, Argentina.

JATURONNATEE, J.; MURTHY, D.N.P.; BOONDISKULCHOK. Optimal preventive maintenance of leased equipment with corrective minimal repairs. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 174, n. 1, p. 201-215, 2006.

JÚNIOR, S. D. da S.; COSTA, FRANCISCO J. da. **Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion.** In: SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO. 12., São Paulo, 2014.

JUNIOR, T. F.; SILVA, L. D. L. M. da. A importância do controle contábil e extracontábil dos bens permanentes adquiridos pela administração pública federal. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 11-38, 2003.

KARDEC, A; NASCIF, J. **Manutenção – Função Estratégica.** 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2006.

LIMA, A.A. **Três ensaios sobre a prática de princípios constitucionais da Administração Pública na Universidade de Brasília.** 2020. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – UNB/FUP. Brasília, 2020.

MOZZAQUATRO, P. M.; PASCHOAL, L. N.; FIGUEIRÓ, M. F. KRONBAUER, F. S.; ANTONIAZZI, R. L. **Software Educativo para o ensino de vetores integrado aos conceitos de Cloud Computing e M-Learning.** Rio Grande do Sul, 2014.

NOURELFATH, M.; NAHAS, N.; BEM-DAYA, M. Integrated preventive maintenance and production decisions for imperfect processes. **Reliability Engineering and System Safety**, Lisboa, v. 148, n. 1, p. 21-31, 2016.

PINHO, R. M. C. T. de. **Análise das condições de trabalho associadas à actividade económica da prestação de serviços de limpeza.** 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Segurança e Higiene Ocupacional) – FEUP, Porto, 2010.

SANTOS, G. dos. **Gestão patrimonial.** Florianópolis: Secco, 2010.

SANTOS, R. C. **Relações terceirizadas de trabalho.** Curitiba: Juruá, 2006. pp. 132-133.

SILVA, B. A. P. da. **Avaliação de edifícios em serviço: índice de custo de manutenção de edifícios.** Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – FEUP, Porto, 2013.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). **Adesão à ata do Pregão Eletrônico SRP nº 00299/2016 da U.F.S.M. – Sistema de monitoramento.** Disponível em: [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_pesquisar&id\\_procedimento=1687105&id\\_documento=1736822&infra\\_sistema=100000100&infra](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_procedimento=1687105&id_documento=1736822&infra_sistema=100000100&infra)

\_unidade\_atual=110000089&infra\_hash=b18f3503fcb4ae9055f99c845294f5595ce8cb4959fd943c5f5e4e65387e0a4c. Processo: 23106.094759/2017-19. Acesso em: 16 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Anuário Estatístico 2018.** Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/Anurio\\_Estatstico\\_2018.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/Anurio_Estatstico_2018.pdf). Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Anuário Estatístico 2019.** Disponível em: <http://dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/AnuarioEstatistico2019.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Contrato 200/2015: Contratação de serviços de limpeza.** Disponível em: [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_visualizar&id\\_procedimento=49849&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=110000089&infra\\_hash=aab1748b3bbf39d7675f2059ab7edb2e7b80c753b6967d09861f96ab195bac85](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_visualizar&id_procedimento=49849&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000089&infra_hash=aab1748b3bbf39d7675f2059ab7edb2e7b80c753b6967d09861f96ab195bac85). Processo: 23106.004715/2015-43 Acesso em: 20 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Decanato de Gestão de Pessoas (DGP).** Disponível em: <http://dgp.unb.br/dados-abertos>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Diretoria de Manutenção de Equipamentos.** Brasília: Universidade de Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.prc.unb.br/index.php/diretoria-de-manutencao-de-equipamentos-dimeq>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Diretoria de Segurança (DISEG).** Disponível em: <http://www.prc.unb.br/index.php/2016-02-24-15-41-21>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Manual do inventário patrimonial anual da FuB – 2018.** Disponível em: <http://www.daf.unb.br/images/phocadownload/diretoriagestaomateriais/coordenacaopatrimonio/Manual-do-Inventrio-Patrimonial-2018.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Memorando-Circular nº 001/2016/2016/DAF/DTER.** Disponível em: [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_pesquisar&id\\_procedimento=249385&id\\_documento=2968511&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=110000089&infra\\_hash=0888e35ad41ec30511acb303c06758c6b57c098da5fb7e657f94fa8051f90036](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_procedimento=249385&id_documento=2968511&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000089&infra_hash=0888e35ad41ec30511acb303c06758c6b57c098da5fb7e657f94fa8051f90036). Processo: 23106.043831/2016-69. Acesso em: 20 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Normas de registro e controle de bens patrimoniais móveis da FuB.** Disponível em: [http://www.daf.unb.br/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=64&Itemid=763](http://www.daf.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=64&Itemid=763). Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Plano de obras e projetos UnB.** Disponível em: [http://infra.unb.br/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=36&Itemid=373](http://infra.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=36&Itemid=373). Acesso em: 05 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Autoavaliação Institucional 2019.** Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/documentosdegestao/autoavaliacaoinstitucional/Relatorio\\_de\\_Autoavaliacao\\_Institucional\\_-\\_2018\\_publicado.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/documentosdegestao/autoavaliacaoinstitucional/Relatorio_de_Autoavaliacao_Institucional_-_2018_publicado.pdf). Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão 2018.** Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/phoca\\_download/documentosdegestao/relatoriogestao/2018/Relatrio\\_de\\_Gesto\\_UnB\\_2018.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/phoca_download/documentosdegestao/relatoriogestao/2018/Relatrio_de_Gesto_UnB_2018.pdf). Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão 2019.** Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/dpl/PUB\\_RG2019\\_310820\\_v1\\_aprovadoCAD.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/dpl/PUB_RG2019_310820_v1_aprovadoCAD.pdf). Acesso em: 28 dez. 2020.

\_\_\_\_\_. **Secretaria de Infraestrutura (INFRA).** Disponível em: <http://infra.unb.br/>. Acesso em: 13 mar. 2020.

## **Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília**

### **Resumo**

O objetivo deste artigo é analisar, na percepção dos servidores técnicos administrativos e docentes da Universidade de Brasília, quais fatores impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio dessa instituição. A pesquisa possui uma abordagem qualitativa e fez uso das respostas obtidas por meio de um questionário enviado aos servidores da UnB no período de agosto a outubro do ano de 2020. Os resultados apontam que, na percepção dos participantes da pesquisa, fatores como a redução de mão de obra, cortes orçamentários, inclusive com limitações de recursos próprios, ausência de melhorias no que tange à segurança, modernização do patrimônio, infraestrutura física dos prédios, dentre outros fatores, tem impactado diretamente na execução e consequentemente na qualidade dos serviços das atividades-meio da universidade.

**Palavras-chave:** Atividade-meio. Administração Pública. Universidade de Brasília. Servidores Públicos.

### **Abstract**

The objective of this article is to analyze, in the perception of the administrative technical servers and professors of the University of Brasilia, which factors directly impact the quality of the security, maintenance, infrastructure, cleaning and patrimony services of this institution. The research has a qualitative approach and made use of the answers obtained through a questionnaire sent to UnB servers from August to October of the year 2020. The results show that, in the perception of the research participants, factors such as the reduction of labor, budget cuts, even with limitations of own resources, absence of improvements with regard to security, modernization of assets, physical infrastructure of buildings, among other factors, has directly impacted on the execution and consequently on the quality of the services of the activities- middle of the university.

**Keywords:** Activity-environment. Public administration. University of Brasilia. Public Servants.

## 1. Introdução

Com o aumento da competição em um mundo cada vez mais globalizado, as instituições públicas ou privadas tendem a se concentrar na sua atividade-fim, com vistas a oferecer maior qualidade nos serviços prestados. Os serviços que não têm relação direta com a sua atividade final – denominados atividades-meio – acabam sendo delegados a terceiros. Todavia, em toda e qualquer organização, as atividades-meio são importantes porque objetivam contribuir e promover condições necessárias para alcançar um objetivo comum – no caso das instituições de ensino, esses serviços contribuem diretamente para a formação do aluno. Na Universidade de Brasília (UnB), a maior parte dos trabalhadores são do quadro permanente da instituição; contudo, há diversos segmentos que são realizados por meio da contratação de prestadores de serviços de empresas especializadas e que, juntos, executam os serviços das atividades-meio (área de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio). Garcia (2009) afirma que as atividades-meio são atividades de suporte, enquanto as atividades-fim são aquelas que integram o núcleo das atividades principais.

Compreender a percepção dos servidores sobre a qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio e sobre como estão sendo desenvolvidos na UnB possibilita identificar e refletir como esses recursos influenciam na qualidade de trabalho dos servidores e, conseqüentemente, no processo de ensino-aprendizagem do aluno. Essas atividades são necessárias para manter a UnB no foco de sua atividade principal, que é o ensino, a pesquisa e a extensão (UNB, 2018). Cabe ressaltar que tais atividades não se separam e são interdependentes. Por isso, e, por serem tão essenciais, faz-se necessário conhecer os obstáculos que interferem na qualidade desses serviços, compreender a problemática envolvida na relação entre essas atividades.

O objetivo deste trabalho é identificar, por meio da percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos da UnB, quais fatores impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da universidade. Desse modo, pretende-se, mediante um estudo qualitativo, identificar as principais variáveis que, na percepção dos servidores, prejudicam a qualidade desses serviços e que possivelmente afetam a atividade-fim da UnB. Por fim, com o objetivo de traçar um paralelo com o objeto de estudo desta pesquisa e avançar em torno de novas discussões em diferentes contextos que permeiam o tema, buscou-se o aprofundamento na literatura e estudos bibliográficos que coadunassem com esta pesquisa. No entanto, observou-se uma limitação do tema na literatura, que, no geral, se engendra

superficialmente, limitando-se, em grande parte, apenas a conceitos, o que talvez indique o ineditismo deste estudo na literatura.

## **2 Atividades-meio e a Universidade de Brasília**

### **2.1 Segurança**

A segurança da UnB abordada neste estudo está voltada para a segurança patrimonial, que compreende a vigilância dos *campi* mediante a realização dos devidos registros de ocorrências de sinistros e evasão de patrimônios, desvios, furtos, roubos e invasões, bem como da manutenção e prevenção contra incêndios (UNB, 2020). Conforme Moreira (2007), diversos termos são utilizados para definir segurança física contra crimes e invasões em uma edificação, mas segurança patrimonial é o mais adequado, por estar relacionado ao patrimônio, que pode ser compreendido como pessoas, bens e informações. Portanto, observa-se que a segurança oferecida pela UnB contempla não somente o patrimônio material e a inviolabilidade das instalações físicas, mas também os frequentadores da instituição. E, com efeito, as preocupações com a proteção dos transeuntes da universidade são pertinentes, pois, somente em 2019, a universidade já contava com um corpo docente ativo de 2.818 professores, 3.171 técnicos administrativos, 39.610 alunos regulares e 8.435 de pós-graduação que frequentavam os quatro *campi* principais – *campus* Universitário Darcy Ribeiro, *campus* UnB/Planaltina, *campus* UnB/Gama, *campus* UnB/Ceilândia, além do Hospital Universitário de Brasília e instalações descentralizadas, como a localizada na Granja do Torto, a UnB Cerrado e a Fazenda Água Limpa (UNB, 2019).

Quanto à questão da segurança dos alunos, maior grupo de frequentadores da UnB, a pesquisa de segurança pública da UnB aponta que a sensação de insegurança dos discentes ao transitar nos diferentes espaços universitários é maior no período noturno, na região do entorno da universidade ou fora dos prédios da universidade. A Faculdade de Planaltina (FUP) foi o *campus* com maior sensação de insegurança e o Darcy Ribeiro foi o *campus* com maior sensação de segurança. A pesquisa aponta ainda que fatores como melhor iluminação à noite e presença de policiais militares são medidas necessárias para melhorias na segurança. Cabe ressaltar que aproximadamente 10.331 estudantes da UnB foram vitimados por crimes contra a dignidade moral, contra o patrimônio ou a integridade física (UNB, 2018).

Outros dois fatores preocupam a segurança da UnB: a questão do pouco efetivo de servidores e colaboradores, precariedade de recursos e a extensão da universidade. Em termos de

pessoal, os vigilantes e a área administrativa que compõe o setor de segurança totalizam 102 servidores, sendo 91 do cargo de vigilância e 11 da parte administrativa, todos do quadro permanente (UNB, 2020). A atividade de segurança na Universidade de Brasília também é composta de agentes terceirizados, com um quantitativo de 180 vigilantes celetistas na UnB (UNB, 2019). O relatório elaborado pela Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) e a UnB afirma que a queixa recorrente em toda a fala dos chefes da segurança é a falta de servidores e as más condições de trabalho, pois há descaso com as instalações do prédio da segurança, que se encontra em elevado grau de deterioração, com paredes rachadas, tetos com parte caída, chão solto, madeira com cupim e locais com infiltrações, condições que frustram as expectativas e os planos de trabalho, transmitindo uma imagem negativa do setor (UNB, 2018).

A questão dos espaços da UnB também é delicada, pois, considerando-se os principais *campi*, pode-se observar que só o *campus* Darcy Ribeiro possui uma área construída de 552.171,40 m<sup>2</sup>, com mais de 100 edificações, incluindo complexos de ensino como Institutos e Faculdades, sem contar a área destinada a estacionamentos e lazer (UNB, 2019). O mesmo relatório da SSP/DF, dada a grande extensão da universidade, sugere modificações no espaço urbano da UnB, que devem ser pensadas tendo como foco a redução das ocorrências de crimes (UNB, 2018). Por outro lado, Trindade (2015) pontua que as políticas públicas de segurança têm esbarrado em obstáculos institucionais e na cultura organizacional, e o clima de insegurança difundido na sociedade impossibilita a construção de alternativas criativas para lidar com o problema das expectativas negativas. A cultura do medo leva as pessoas a acreditarem que sempre serão a próxima vítima, devendo o Estado ou elas, por própria iniciativa, tomar providências imediatas, ora blindando carros ou implantando monitoramentos eletrônicos, ora promovendo políticas de restrições de direitos fundamentais (SILVA, 2010).

## **2.2 Manutenção**

Para atender à atividade principal, em qualquer instituição, seja ela pública ou privada, é necessária uma diversidade de equipamentos que carecem da necessidade de uma intervenção adequada e uma mão de obra especializada para cada tipo. Na UnB, a execução dos serviços de manutenção de equipamentos é realizada por 35 servidores do quadro permanente da UnB e por empresas terceirizadas (UNB, 2020). Assim, observa-se que uma das principais dificuldades da manutenção na universidade é o número de pessoal para realizar a manutenção dos equipamentos,

além da quantidade e diversidade de equipamentos, pois a quantidade de manutenção realizada pelo setor de manutenção da UnB entre o ano de 2013 e 2018 foi de 64.365 mil ordens de serviço e 3.827 mil equipamentos aguardando manutenção, indicando que o volume e a diversidade de equipamentos manuteníveis são altos (UNB, 2018). Todavia, Lima e Castilho (2006) veem com preocupação o tratamento conferido à manutenção, porque, com frequência, ela é vista como uma função secundária e de pouca importância nas organizações, sendo entendida muitas vezes como um mal necessário ou uma atividade que só gera despesas.

Dada a importância que tem a manutenção, Wang (2012) a define como todas as ações que contribuem para a retenção de defeitos na origem de seus estados de funcionamento e como uma função que opera paralelamente à produção e pode ter um grande impacto na capacidade de produção e qualidade dos produtos produzidos e, portanto, merece melhoria contínua. Observando as ordens de serviços executadas no Sistema de Patrimônio (SIPAT), verifica-se que a UnB realiza apenas dois tipos de manutenção: i) a preventiva e a ii) corretiva. Para os autores Kardec e Nascif (2006), a manutenção preventiva é a intervenção realizada para reduzir ou evitar a falha ou queda no desempenho, conforme planejamento prévio. Desta feita, a troca de peças ou a substituição garantem o funcionamento do equipamento antes que ele pare totalmente. Assim, esse tipo de intervenção segue uma lógica temporal ou em função do uso do equipamento, não sendo aleatórias e necessitando de um planejamento das atividades baseado nas recomendações dos fabricantes. Quanto à manutenção corretiva, ela também é chamada de reparo ou correção clara de problemas. É uma atividade de reparo para fazer o equipamento com defeito ou quebrado recuperar o estado técnico necessário incluindo atividades como: localização de falhas, isolamento de falhas, decomposição, substituição, reinstalação, ajuste, verificação e conserto das partes danificadas (FANG; ZHAODONG, 2015). Cabe ressaltar que, considerando que as manutenções corretivas são ações usadas para restaurar o equipamento com defeito trazendo-o de volta ao *status* operacional e que as ações com manutenções preventivas resultam em custos adicionais, está só vale a pena se for menor que a redução dos custos com a manutenção corretiva (JATURONNATEE; MURTHY; BOONDISKULCHOK, 2006).

Assim sendo, infere-se da literatura que a manutenção de equipamentos é necessária para manter as atividades em uma instituição, mas é pouco notada pelos usuários que dela necessitam. A manutenção requer planejamento com correções periódicas, efetuando as devidas trocas de peças desgastadas, preferencialmente em conformidade com o cronograma de manutenção dos

fabricantes e com os devidos registros históricos com vistas, inclusive, à obtenção de redução de custos e produtividade.

### 2.3 Infraestrutura

Atualmente, a infraestrutura da UnB está dividida em quatro *campi*, quais sejam: Darcy Ribeiro, Planaltina, Ceilândia e Gama, que contam com doze institutos, quatorze faculdades, cinquenta e dois departamentos, dezoito centros, oito decanatos, quatro secretarias e/ou assessorias, oito órgãos complementares, cinco órgãos auxiliares, dois hospitais veterinários, quatro bibliotecas e uma fazenda (Fazenda Água Limpa) (UNB, 2019). A infraestrutura universitária tem importância significativa e essencial para o ensino, pesquisa e extensão, pois é dentro dessas instalações integradas que ocorre a formação de cidadãos qualificados para o exercício profissional. A infraestrutura dá suporte físico para a realização direta ou indireta de todas as atividades produtivas, e possui, portanto, um valor social fundamental. Cabe ressaltar que as edificações apresentam uma característica que as diferencia de outros produtos: elas são construídas para atender aos seus usuários durante muitos anos e, ao longo deste tempo de serviço, devem apresentar condições adequadas ao uso a que se destinam, resistindo aos agentes ambientais e de uso que alteram suas propriedades técnicas iniciais (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1999). A referida norma ainda afirma que toda infraestrutura atinge níveis inferiores aos exigidos pelos seus usuários, obrigando que se tenha em conta a manutenção, para que a estrutura seja mantida em condições adequadas para atender às exigências dos seus usuários, que percebem quando estão inadequadas ao uso.

As edificações da UnB passam por constantes manutenções, como pintura, limpeza e instalações de novos equipamentos, entre outros. Observa-se, assim, a importância das infraestruturas e o desafio de mantê-las. Somente em 2018, o número foi de 9.415 mil ordens de serviço. Embora menor, no ano de 2019, foram atendidas 4.053 mil ordens de serviço de manutenção predial na UnB, sendo as principais especialidades demandadas: hidráulica, elétrica e alvenaria (UNB, 2019). No quesito manutenção, a UnB tem desenvolvido e implementado uma metodologia integrada de tomada de decisões, necessária para o desenvolvimento da infraestrutura, o mapeamento e cadastramento do uso de espaço físico nos *campi* da UnB e um plano preventivo de manutenção predial para cada prédio da universidade (UNB, 2019).

A questão dos prédios antigos também é um desafio no que diz respeito à acessibilidade e mobilidade, pois carecem de modificações arquitetônicas para contemplar todas as pessoas que precisam ter acesso às dependências das edificações. A UnB tem realizado um processo de recuperação estrutural das edificações com o objetivo eliminar barreiras e melhorar a articulação entre unidades acadêmicas e administrativas, tornando a universidade mais inclusiva e garantindo o acesso aos serviços e instalações (UNB, 2019). Essas necessidades nem sempre são visíveis e perceptíveis para todos, mas atendem a 707 alunos de graduação e 59 de pós-graduação que possuem deficiência visual, física, múltipla, mórbida reduzida etc. (UNB, 2019), os quais necessitam de espaços adaptados e voltados para a inclusão social, sempre respeitando a diversidade física e sensorial entre as pessoas e as modificações pelas quais passa o corpo, da infância à velhice (ALMEIDA *et al.*, 2013).

## 2.4 Limpeza

Os serviços de limpeza na UnB estão voltados para o conforto, segurança e bem-estar da comunidade acadêmica, visando um ambiente mais acolhedor com a finalidade de auxiliar no desenvolvimento das atividades acadêmicas. Todavia, a limpeza da UnB não está atrelada somente a questões operacionais, como a limpeza de piso ou de utensílios e mobiliários, mas também a outros aspectos, como o descarte ecologicamente correto com a separação dos resíduos descartados por meio de contêineres de material comum e material reciclável (ferro, plástico, papel e alumínio), em atendimento aos normativos legais. Além disso, os serviços de limpeza estão voltados para a segurança nos *campi*, uma vez que eliminam pontos de invisibilidade, como entulhos, moitas e árvores (UNB, 2017; UNB, 2018).

A limpeza na UnB abrange serviços continuados realizados em áreas internas e externas, esquadrias internas e externas, hospitalares e assemelhadas, em todos os *campi* e unidades dispersas da FuB, com disponibilização de mão de obra, materiais, insumos e equipamentos para superfícies como pisos, paredes e divisórias, portas, janelas, mobiliários, equipamentos e instalações sanitárias. A execução dos serviços, quantitativo de trabalhadores e os pagamentos são contabilizados por metros quadrados, isto é, paga-se pelo que é limpo e não por postos de serviços (UNB, 2015). Gemma *et al.* (2017) afirmam que, nesse tipo de contratação, por metro quadrado construído, o número de agentes para a realização dos serviços de limpeza geralmente é insuficiente e não se leva em consideração nem o tipo nem as especificidades do local a ser limpo, mas tão somente a

área. Além disso, nesse tipo de modelo de contratação nem sempre é considerada a criticidade das áreas e dos serviços a serem realizados. No entanto, aos olhos dos usuários, o que se deseja mesmo é que o ambiente esteja limpo, o que representa um fator visível de satisfação e qualidade do serviço (CHAVES *et al.*, 2015).

Tão importante quanto se ter os ambientes limpos e conservados é mantê-los. Se, por um lado, a UnB trabalha com o intuito de manter os serviços em um nível de qualidade que corresponda às necessidades da comunidade, por outro, a manutenção depende da colaboração e conscientização dos usuários que também fazem parte do processo (DEUS, 2000). A questão da limpeza, embora importante para qualquer instituição, torna-se um desafio quando os usuários tendem a não colaborar, jogando lixo e promovendo sujeira em locais de maior movimentação. Nos banheiros, são muitas vezes encontradas substâncias repugnantes (como pó, lixo, vômito e excrementos), que são manipuladas pelos colaboradores da limpeza. Esses profissionais, contudo, não são notados nem reconhecidos (PADILHA, 2014).

## **2.5 Patrimônio**

O patrimônio público, por analogia, compreende o conjunto de bens, direitos e obrigações avaliáveis em moeda corrente das entidades que compõem a Administração Pública. Note-se que o patrimônio público não é somente aquele relativo às entidades públicas, mas também às entidades que compõem a Administração Pública (KOHAMA, 2016, p. 145). O patrimônio tratado neste trabalho refere-se aos bens móveis, itens de material de grande valor intrínseco e que não desaparecem com o uso, preservando as características originais, mantendo-se fisicamente individualizados e permitindo a sua incorporação ao patrimônio (JUNIOR; SILVA, 2003).

Os bens móveis da UnB correspondem aos bens adquiridos, doados ou produzidos internamente e utilizados nas atividades administrativas e educacionais, totalizando o montante de R\$ 439,3 milhões. A maior parte (40,76%) é representada pelos bens compreendidos como máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas, seguidos de bens de informática (28,25%), móveis e utensílios (16,06%) e demais bens móveis (14,93%) (UNB, 2018). O controle desses bens é realizado pelo Setor de Patrimônio (SP) da UnB. Além disso, são bens suscetíveis de movimento próprio do agente ou que podem ser removidos por força alheia. Infere-se, pelo valor contábil, que há na UnB uma elevada quantidade de bens móveis de difícil controle, embora estejam imbuídos no processo de controle patrimonial o setor de segurança, o agente patrimonial e o próprio setor de

patrimônio; mesmo assim, é complexo manter a garantia de integridade desses bens. Cabe ressaltar que o controle patrimonial consiste em ações que assegurem, por meio de registros e relatórios, a coleta de dados relativos à identificação, existência, quantidade, localização, condições de uso e histórico dos bens patrimoniais, desde a sua primeira inclusão no patrimônio (ou relacionamento) até a sua baixa final, seja qual for o motivo (JUNIOR; SILVA, 2003).

O registro, a guarda, a distribuição, gerenciamento e tombamento são procedimentos complexos realizados pelo setor de patrimônio porque envolvem terceiros no processo e a necessidade de fidedignidade das informações contábeis e gerenciais do patrimônio. Os registros de informações inconsistentes, numeração trocada de registros, movimentações não autorizadas, dificuldades de conferência do acervo, desfazimento não autorizado, bem como localização dos bens, são os maiores problemas enfrentados no gerenciamento patrimonial (BRANCO *et al.*, 2019). Agregado a esses fatores, na UnB, somente em 2018, houve 918 ocorrências referentes a furto ou roubo de patrimônio público; já no ano de 2019, embora menor, houve 836 ocorrências, gerando consequências para o controle patrimonial, que conta com uma quantidade ínfima de servidores – apenas 18 no total. Após o sinistro, tais servidores não conseguem efetuar a baixa do material e participam de sindicância e de um longo processo administrativo com diferentes servidores com vistas a sanar o problema, podendo o processo não ser resolvido a curto prazo (UNB, 2019).

Portanto, a questão patrimonial tem um valor considerável em uma instituição, o que nem sempre é visto pelos usuários que dela dependem. Fijor (2014) acredita que, independentemente do tipo de organização, para que ocorra a produção de bens e a prestação de serviços, são necessários recursos patrimoniais na organização que comportem funções diretamente relacionadas às atividades-fim e outras relacionadas às atividades-meio (como no caso das universidades).

### **3 Método**

#### **3.1 Produção dos dados**

Para a produção de dados, foi aplicado um questionário entre servidores docentes e técnicos administrativos da UnB. O objetivo foi coletar informações, a partir da percepção dos servidores, que evidenciassem quais fatores interferem diretamente na qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. A pesquisa fez uso das respostas obtidas por meio de uma questão aberta desse questionário, na qual esses profissionais puderam fazer críticas, comentários e sugestões sobre esses serviços. Além disso, foi possível, com o

questionário, traçar o perfil dos participantes da pesquisa, procurando conhecer suas informações sociais e profissionais, identificando algumas das principais características sociais do servidor, como sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na UnB, *campi* de trabalho etc.

O questionário foi enviado por correio eletrônico (e-mail) para 4539 servidores ativos da UnB no período de agosto a outubro do ano de 2020. Ao final, foram recebidos 1270 questionários, e, destes, 364 respostas subjetivas foram utilizadas para formalizar esta pesquisa, as quais contextualizaram a percepção dos servidores acerca dos fatores que dificultam a realização dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da universidade.

### **3.2 Descrição metodológica**

Para a análise dos dados deste artigo, foi utilizada a metodologia de Análise de Conteúdo, cuja finalidade foi interpretar os dados extraídos das respostas fornecidas pelos participantes da pesquisa. “O ponto de partida da Análise de Conteúdo é a mensagem, seja ela verbal (oral ou escrita), gestual, silenciosa, figurativa, documental ou diretamente provocada” (FRANCO, 2012, p. 21). Essa técnica estabelece como unidades de análise a Unidade de Registro e a Unidade de Contexto para definição das categorias, ponto crucial na análise de conteúdo. Bardin (2016) descreve que essa metodologia se divide em três etapas: 1ª) pré-análise; 2ª) exploração do material e 3ª) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Para Lima (2013), a Análise de Conteúdo possui um viés qualitativo e subsidia a construção do objeto de investigação, ao fornecer a possibilidade de aliar teoria, que engloba variáveis e interpretações, às técnicas de pesquisa e à definição de conceitos, entre outros.

A Análise de Conteúdo identifica a frequência com que certas características ou informações surgem nos dados coletados por meio da Unidade de Registro – que pode ser uma simples sentença ou um conjunto delas, sendo um elemento indispensável em temas que demandam análises sociais – e de Unidades de Contexto – consideradas o “pano de fundo” que imprime significado às Unidades de Registro, incorporando as características dos entrevistados. Essas unidades juntas permitem a confecção de tabelas que facilitam a condensação das respostas e o agrupamento em categorias e subcategorias, baseando a construção de indicadores (quantitativos ou não) para a obtenção das inferências (FRANCO, 2012). As constantes mediações e relações estabelecidas entre as unidades de registro e de contexto contribuem para desvelar as aproximações, divergências, contradições e interfaces dos dados coletados (NETO, 2013). Desse modo, as

respostas dos participantes da pesquisa foram analisadas por meio de cinco categorias previamente definidas: segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio. Cada uma das categorias apresentadas deu origem a subcategorias definidas pelo agrupamento de respostas semelhantes. Em seguida, fazendo uso da Unidade de Registro, procurou-se, pela percepção do pesquisador, os elementos ou subcategorias que justificassem os fatores que impactam na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB. Cabe ressaltar que, em uma mesma resposta, os participantes da pesquisa puderam sugerir mais de um aspecto da atividade-meio e que o estudo focará em 80% dos fatores que influenciam na deficiência dos serviços. Assim, seguem os resultados da análise da pesquisa concomitantemente com sua discussão.

#### **4 Principais resultados**

Concernente ao perfil dos servidores participantes da pesquisa, 51,10% são do sexo feminino e 48,90% do sexo masculino. A média de idade dos participantes da pesquisa foi de 46 anos, com tempo médio de serviços na instituição de 13 anos. Com relação ao nível de escolaridade, 38,46% dos respondentes da pesquisa possuem nível de doutorado, 20,60% possuem mestrado, 31,59% possuem especialização, 7,69% possuem ensino superior e apenas 1,65% nível médio. Dos dados extraídos, 85% dos técnicos possuem grau de escolaridade acima do exigido para a investidura nos cargos de nível médio ou superior. Tal resultado pode pressupor a busca pela qualificação e a valorização, por parte do trabalhador, da aquisição de conhecimento e de uma melhor prestação de serviços. Além disso, observa-se que as mulheres tendem a ter um nível de escolaridade maior do que os participantes do sexo masculino e que mais de 59% dos que possuem doutorado ou mestrado contribuíram com a pesquisa face aos que possuem menor nível de escolaridade. Por fim, 87,91% dos servidores participantes da pesquisa pertencem ao *campus* Darcy Ribeiro, talvez por ser o maior dos *campi*.

##### **4.1 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a segurança na UnB**

A UnB é uma instituição de ensino que possui atividades laborais diversas, nos mais variados intervalos do dia, inclusive em finais de semana e feriados. Em 2019, a população universitária da UnB que circulava nos *campi* era de 54.034 entre alunos de graduação, pós-graduação, docentes e técnicos administrativos (UNB, 2019), o que torna natural a preocupação com a questão de segurança e o enfrentamento de problemas comuns, como roubos e furtos. A

Tabela 1 mostrará os problemas mais recorrentes na segurança dos *campi* na percepção dos servidores, o que poderá subsidiar a tomada de decisões com a finalidade de atenuá-las e reestabelecer a confiança entre os transeuntes da UnB.

Tabela 1. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a segurança nos *campi*

Segurança – Principais fatores que interferem na qualidade da segurança	Frequência	%
Ausência de segurança nas áreas públicas ou dependências internas das edificações da UnB	47	17,74%
Ausência de tecnologias em segurança, como controle de acesso por identificação e câmeras de monitoramento	46	17,36%
Número insuficiente de profissionais para a realização dos serviços	38	14,34%
Os serviços devem ser melhorados para atender às necessidades do usuário e do ensino, pesquisa e extensão	35	13,21%
Melhorias no sistema de iluminação nas áreas públicas ou dependências internas das edificações da UnB	30	11,32%
Ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado	20	7,55%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

É possível inferir acerca dos resultados que há, entre os servidores, uma sensação de insegurança muito presente. Das 265 respostas que frisaram a segurança, 47(17,74%) dizem respeito à ausência de segurança nas áreas públicas ou dependências internas das edificações da UnB. Deste total, 12,45% representam uma maior percepção de insegurança por parte do sexo feminino; isso se dá em razão da violência contra a mulher, que geralmente ocorre de forma física, sexual e psicológica, de formas sobrepostas e relacionadas a consequências físicas e mentais (SILVA; OLIVEIRA, 2015).

Como o *campus* é muito aberto, e os fatos relacionados à violência contra mulher são recorrentes, não me sinto totalmente segura nas dependências da UnB. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 299).

Tive alunos assaltados de noite e as alunas estão com medo de sair da sala no noturno. Preciso liberar a turma noturna mais cedo por medo de assaltos e estupro... (PARTICIPANTE DA PESQUISA 195).

A pesquisa revela ainda que 7,17% das mulheres sentem-se mais preocupadas quanto à iluminação dos *campi* se comparado aos homens (4,15%). A falta de iluminação na universidade, no período noturno, apresenta-se como algo grave, que precisa ser resolvido, na visão de 30 participantes (11,32%):

Considero o *campus* Darcy Ribeiro muito inseguro, especialmente pela noite, que não tem uma boa iluminação. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 184).

Sou professora do curso noturno. Não tenho coragem de andar sozinha no *campus* à noite. A iluminação é muito precária, principalmente no estacionamento. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 196).

Augustin e Beduschi (2019) afirmam que edificações com diversidade de usos, visibilidade de acessos e caminhos, fachadas permeáveis e melhor iluminação, apresentam uma maior circulação de pessoas e é onde se observa a menor ocorrência de crimes e acrescenta a ideia de melhorias na segurança. Embora a UnB possua uma central de videomonitoramento com a instalação de 390 câmeras de CFTV posicionadas na parte externa dos prédios, no intuito de contribuir para o monitoramento geral dos *campi* e visando complementar as ações de segurança na prevenção de ocorrências, bem como apurar outras demandas que porventura surjam (UNB, 2019), 46 respondentes (17,36%) afirmaram que a tecnologia utilizada é insuficiente para coibir furtos ou roubos. A ausência de tecnologias em segurança, como controle de acesso por identificação e câmeras de monitoramento, é atribuída como um dos principais fatores que dificultam a segurança na UnB, permitindo que qualquer pessoa tenha acesso às dependências das edificações devido à ausência de controle na entrada dos departamentos ou institutos. Assim descreve um dos respondentes:

Acredito que deveria haver maior controle de entrada e saída de pessoas com catracas eletrônicas e identificação. Ocorrem muitos furtos e entrada de pessoas com interesses alheios aos acadêmicos. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 80).

Outro fator que chama a atenção é que 38 participantes (14,34%) consideram que o número de profissionais é insuficiente para a realização dos serviços, estando essa deficiência de pessoal atrelada à ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado, de acordo com 20 respondentes (7,55%), o que prejudica a segurança nos *campi*. Junior (2020) afirma que o sucateamento dos departamentos de segurança e a diminuição drástica do número de profissionais de segurança concursados, entre outros problemas, têm agravado os problemas relacionados à violência sofrida pela comunidade universitária, bem como ampliado a sensação de insegurança. Para 35 respondentes (13,21%), há necessidade de melhoria dos serviços. No quesito melhoria, variados motivos foram explicitados, enquanto outros apenas afirmaram ou deixaram subentendida essa necessidade.

#### **4.2 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a manutenção na UnB**

A diversidade de equipamentos em uma instituição, seja ela qual for, acarreta a necessidade de uma mão de obra adequada para todos os tipos de equipamentos necessários, a fim de atingir os

objetivos da atividade-fim. Existem diversos tipos de manutenção; entre elas, a manutenção preventiva e corretiva é a mais comum e a mais desenvolvida pela UnB na manutenção dos seus equipamentos. Atualmente, a UnB possui em seu parque um total de 165.798 equipamentos que precisam de mão de obra especializada para a devida manutenção (DOCKHORN, 2019). Diante desse número, a Tabela 2 apresenta os problemas mais comuns no que tange à dificuldade de manutenção desses equipamentos na percepção dos servidores. Tais informações poderão trazer uma reflexão sobre procedimentos de melhoria nos processos de manutenção para garantir uma vida útil maior ao parque de equipamentos da UnB.

Tabela 2. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a manutenção nos *campi*

<b>Principais fatores que interferem na qualidade da manutenção de equipamentos</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Ausência ou deficiência de manutenção preventiva e corretiva para os equipamentos da UnB	41	23,98%
Tempo de atendimento dos serviços não atendem à necessidade do usuário	23	13,45%
Ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado	23	13,45%
Número insuficiente de profissionais para a realização dos serviços	22	12,87%
Os serviços devem ser melhorados para atender às necessidades do usuário e do ensino, pesquisa e extensão	22	12,87%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Um total de 171 participantes fazem menção à questão da manutenção dos equipamentos na UnB. Quarenta e um participantes (23,98%) consideram que a manutenção preventiva e corretiva não é realizada ou é feita de modo falho e incompleto, sendo necessário recorrer individualmente à manutenção externa, inclusive com recursos próprios. Aliados à carência de manutenção, 23 participantes (13,45%) acreditam que o tempo de atendimento dos serviços não atende à necessidade do usuário, a mesma quantidade de participantes (23 – 13,45%) delinea que falta investimento orçamentário contínuo e planejado e 22 (12,87%) consideram o número de profissionais insuficiente para a realização dos serviços como alguns dos fatores que também influenciam no desgaste da manutenção. De fato, são quatro pilares intrínsecos e que não se separam, de acordo com Lima e Castilho (2006). Para o usuário, o fator que mais interessa é, sem dúvida, o tempo que o equipamento ficará indisponível durante a manutenção. O tempo, para efeito da manutenção, é classificado em Tempo de Resposta, que consiste no intervalo entre o registro da solicitação de reparo e o primeiro atendimento no local onde o equipamento está instalado, e Tempo Total de Manutenção, caracterizado pelo tempo total em que o equipamento fica indisponível para utilização, ou seja, o tempo decorrente entre a solicitação e a conclusão do serviço. Os autores concluem que a credibilidade dos serviços prestados na manutenção está diretamente ligada à

qualidade dos profissionais contratados, suas habilidades, condições de trabalho, recursos empregados na manutenção e contingente adequado à demanda de serviços.

A UnB não realiza manutenção dos equipamentos. Temos que usar recursos próprios ou de projetos para manter os equipamentos em bom estado. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 4).

Sinto falta da manutenção corretiva na instituição. Hoje evito mandar alguns itens para manutenção, sob risco de eles serem dado baixa. Prefiro às vezes arcar com os custos de manutenção externa. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 6).

A manutenção deveria ser realizada antes que os problemas ocorram e que não fosse tão burocrático realizar a solicitação. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 249).

Acho que a vida útil dos aparelhos que utilizamos seria bem maior se houvesse uma manutenção preventiva. Os chamados para conserto demoram muito a serem atendidos. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 298).

Portanto, nota-se claramente a necessidade de melhorias em todos aspectos, citados, inclusive, por 22 participantes (12,87%), que entendem que tais melhorias de manutenção são fundamentais para as atividades da UnB, que depende de equipamentos triviais para manter-se funcionando.

#### 4.3 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a infraestrutura na UnB

Uma infraestrutura que possui patologias críticas, como vazamentos, infiltrações, rachaduras, climatização precária, acabamento ruim, entre outros aspectos, afetam negativamente o desempenho nas atividades-fim. Por isso, é necessária uma gestão concisa relacionada à manutenção predial, que possibilite instalações minimamente confiáveis, com conforto e funcionalidade. Na Tabela 3, é possível identificar quais problemas comprometem a infraestrutura da UnB e interferem diretamente no ensino, pesquisa e extensão, devendo ser reanalisados pelo setor responsável por cuidar e zelar da manutenção predial.

Tabela 3. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a infraestrutura nos *campi*

Principais fatores que interferem na qualidade da infraestrutura	Frequência	%
Ausência ou deficiência de manutenção preventiva e corretiva na infraestrutura das edificações ou áreas públicas da UnB	51	25,89%
Infraestrutura é inadequada ou deficiente para o ensino, pesquisa e extensão	32	16,24%
Os serviços devem ser melhorados para atender às necessidades do usuário e do ensino, pesquisa e extensão	21	10,66%
Ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado	20	10,15%
Necessidade de adequação dos espaços e edificações às necessidades do ensino, pesquisa e extensão	16	8,12%
Número insuficiente de profissionais para a realização dos serviços	16	8,12%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Foram recebidas 197 respostas relacionadas à infraestrutura, e a ausência ou deficiência de manutenção preventiva e corretiva na infraestrutura das edificações ou áreas públicas da UnB teve um total de 51 (25,89%) das respostas, maior número obtido no questionário. De acordo com as respostas, a questão de manutenção predial afeta não somente os prédios antigos, mas também prédios novos e há problemas com alagamentos, banheiros quebrados, problemas elétricos ou hidráulicos, falhas estruturais, como a falta de acessibilidade para pessoas com deficiência, entre outros pontos apresentados, por falta de manutenção predial, conforme registrado abaixo pelos respondentes:

Prédio com menos de dez anos, mas com rachaduras, infiltrações e acabamento ruim, inclusive com defeitos no projeto. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 119).

Quanto à infraestrutura, precisa melhorar muito. Na reitoria (local onde trabalho) há salas com ar condicionado quebrado há quase 2 anos. Além disso, salas com emaranhados de fios elétricos para ligar os aparelhos (bons e novos) em tempo de acontecer um acidente. Banheiros sem porta e falta de manutenção hidráulica. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 311)

Embora a UnB afirme que a manutenção dos edifícios da universidade é tarefa constante e imprescindível, tendo em vista que são ambientes no qual professores, alunos e demais membros da comunidade acadêmica desenvolvem a maioria de suas atividades (UNB, 2019), a necessidade de melhoria dos serviços de infraestrutura foi apontada como primordial por 21 participantes (10,66%). O fato é que há uma diversidade de problemas que carecem de manutenção predial e não possuem solução a curto prazo, o que faz com que 32 participantes (16,24%) acreditem que a infraestrutura é inadequada ou deficiente para o ensino, pesquisa e extensão. Um dos fatores que mais impacta é a falta de acessibilidade e de saídas de emergência:

Muitas edificações são antigas e sem acessibilidade. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 280).

Precisamos de imóveis acessíveis. Tive que mudar de local de trabalho por falta de acessibilidade onde estava lotada. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 329).

Para Almeida *et al.*, (2013), ao tratar da questão de mobilidade e acessibilidade, deve-se pensar sempre na inclusão, com as rampas, calçadas mais largas, sinalização nas calçadas para deficientes visuais, sinaleira para pedestres e ciclovias com vistas a facilitar o deslocamento das pessoas. A UnB instituiu objetivos de zelar pela aplicação da legislação sobre direitos das pessoas com deficiência, adequando-se às normas técnicas e recomendações vigentes, que abrangem diversas esferas da acessibilidade, como a questão arquitetônica e urbanística, de transportes, de

comunicação e informação (UNB, 2019). Cabe ressaltar que a questão da ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado é, de acordo com 20 pesquisados (10,15%), um fator impactante para melhoria dos serviços de infraestrutura. O estudo em questão leva em conta que, nos últimos anos, a UnB perdeu significativamente recursos orçamentários. No ano de 2018, a UnB teve um gasto com manutenção predial de R\$ 7,10 milhões (UNB 2018). Já em 2019, o valor foi de R\$ 5,79 milhões, ou seja, uma queda de mais de um milhão de reais (UNB 2019). Nesse sentido, a instituição assegura que essa perda impactou em todos os contratos de prestação de serviços da UnB, sendo necessário diminuir o número de profissionais, uma medida contrária às necessidades apontadas por 16 participantes (8,12%), que relataram não haver profissionais suficientes para a realização dos serviços. A instituição relatou ainda a necessidade de se rever os contratos e adequar os serviços, bem como de reduzir os serviços de adequação dos espaços físicos, o que melhoraria o ensino e traria maior conforto aos usuários (ressalte-se que 16 participantes – 8,12% – relataram a necessidade de adequação de espaços físicos).

#### 4.4 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a limpeza na UnB

Gemma *et al.* (2017) afirmam que é indiscutível a necessidade do trabalho dos agentes de limpeza para a concretização das metas de ensino, pesquisa e extensão nas universidades e que isso impacta diretamente na qualidade do ensino e da pesquisa, mas que esse ponto não é devidamente reconhecido. É possível visualizar, na Tabela 4, as principais dificuldades que os serviços de limpeza enfrentam e que afetam diretamente a qualidade do ensino, pesquisa e extensão, de acordo com a percepção dos servidores da UnB. Como os serviços são totalmente terceirizados na UnB, caberá aos gestores estratégias e planejamento para a melhoria desses serviços.

Tabela 4. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam a limpeza nos *campi*

Principais fatores que interferem na qualidade da limpeza na UnB	Frequência	%
Número insuficiente de profissionais para a realização dos serviços	43	32,82%
Os serviços são inadequados ou deficientes	19	14,50%
Ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado	19	14,50%
Os serviços devem ser melhorados para atender às necessidades do usuário e do ensino, pesquisa e extensão	19	14,50%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

A atividade-meio limpeza obteve 131 respostas e os dados revelam de modo mais contundente que o número de profissionais é, de acordo com 43 pesquisados (32,82%), insuficiente para realizar os serviços de limpeza nas dependências internas e externas da UnB. Para Garcia

(2006), a diminuição do quantitativo de pessoal se dá em razão da terceirização desse tipo de serviço, que visa a redução de custos de forma direta e indireta, por meio de salários mais baixos e de encargos sociais reduzidos, enxugamento do quadro fixo e redução das despesas administrativas das empresas. Para os respondentes, a redução no número de mão de obra impacta diretamente na qualidade dos serviços de limpeza:

Os serviços atendem ao mínimo para manter a ordem, estando longe de serem excelentes. As iniciativas feitas pelas empresas prestadoras com o intuito de cortar custos, entre estas a redução no número de funcionários, impactam significativamente na qualidade dos serviços prestados pelo fato da distribuição da carga de trabalho entre os prestadores ter aumentado e o número de funcionários ter sido drasticamente diminuído, o que implica inevitavelmente na queda da qualidade. Noto esse fator principalmente no serviço de limpeza de meu setor, que conta com bons e dedicados prestadores, mas que são poucos. Dado o quantitativo de trabalho ficam sobrecarregados e inviabilizados de entregar seu melhor trabalho. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 296).

Valença e Barbosa (2002) afirmam que os principais problemas enfrentados pelas empresas em relação à terceirização estão diretamente ligados à qualidade do serviço prestado, pois 19 pesquisados (14,50%) consideram que os serviços de limpeza são inadequados ou deficientes. Os participantes relatam que os serviços são mal elaborados ou programados, realizados em momentos inoportunos e sem supervisão:

O horário de lavagem do ICC é extremamente inconveniente. Deveria ser feito no horário do almoço e nos horários de menor fluxo. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 48).

Cabe à universidade cobrar a prestação dos serviços. São as mesmas empresas que atuam em shoppings e ministérios, mas a qualidade do serviço na universidade fica muito aquém do prestado em outros lugares. Falta cobrança e fiscalização. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 35).

A limpeza dos espaços acadêmicos poderia ser feita fora dos horários de grande presença dos alunos e docentes. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 192).

Na execução do contrato, a qualidade dos serviços pode ser melhorada com uma fiscalização contratual mais eficiente. Para tanto, os servidores responsáveis devem ser formalmente designados, além de possuírem conhecimento técnico necessário. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 322).

Agregado à ideia de qualidade dos serviços, 19 participantes (14,50%) acreditam que os serviços de limpeza necessitam urgentemente de melhorias, sendo preciso rever todos os serviços inerentes aos *campi*, com vistas a assegurar a assepsia dos ambientes. Além disso, não basta apenas que os colaboradores façam sua parte realizando a limpeza, mas é importante que exista

contribuição por parte dos servidores públicos como cidadãos conscientes cujo objetivo é atingir uma melhor percepção quanto à qualidade desse serviço tão essencial para UnB:

Creio que para todos os itens relacionados devemos dar nossa parcela de contribuição para o seu melhoramento, tanto como servidor público quanto como cidadão, somente assim atingiremos uma percepção melhor. Digo que não cabe somente a PRC, INFRA, PAT, DGM, DIMEQ. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 118).

A limpeza de áreas públicas (reconheço que é difícil mesmo) precisa ser bastante melhorada. Acredito que as pessoas conservam o que veem. Se está organizado, colaboram, se está sujo, pioram a situação do ambiente. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 181).

Ainda, acredito que falta educação entre os alunos, docentes e servidores para colaborar com a limpeza da UnB. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 343).

Por isso, Paladini (1998) entende que todos que desejam alcançar a qualidade devem conhecer os conceitos, as ideias e noções que fundamentam as ferramentas e as estratégias mais comuns do processo gerencial da qualidade. Há de se ressaltar que a questão financeira também é algo preocupante nesse processo, pois, quanto menor o valor investido, mais custoso será manter a estrutura a ser trabalhada pela limpeza. Vale ressaltar que, em 2017, 2018 e 2019, os valores pagos pelos serviços de limpeza tiveram uma redução brusca, ou seja, em 2017, o valor relacionado à limpeza na UnB foi de R\$ 30.006.567,44 milhões (UNB, 2017); no ano seguinte, em 2018, houve uma redução para R\$ 25.870.000,00 milhões (UNB, 2018) e, em 2019, o investimento foi ainda menor, R\$ 17.910.000,00 milhões (UNB, 2019). Talvez por isso 19 participantes (14,50%) tenham afirmado que a qualidade dos serviços é prejudicada em razão da ausência de investimentos orçamentários contínuos e planejados. Desta feita, a UnB, em função dos cortes orçamentários e contingenciamentos impostos pelo Governo Federal e de uma atuação mais contundente pela administração, buscou reduzir despesas visando ao equilíbrio orçamentário, inclusive para os serviços de limpeza (UNB, 2017).

#### **4.5 A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam o patrimônio na UnB**

A Constituição Federal de 1988, no seu artigo 207, prescreve que as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, devendo observar o princípio de indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão (BRASIL, 1988). Portanto, o patrimônio da UnB é um conjunto de ferramentas que visa à prestação dos serviços públicos voltados à atividade-fim: o ensino, a pesquisa e a extensão. Contudo, como toda atividade-

meio, os serviços de patrimônio têm suas dificuldades e a Tabela 5 vem elucidar os principais desafios enfrentados de acordo com a percepção dos participantes da pesquisa, podendo colaborar na elaboração de estratégias para melhor controle patrimonial, com vistas a atenuar os problemas e oferecer melhor qualidade dos serviços patrimoniais.

Tabela 5. A percepção dos servidores quanto aos fatores que afetam o patrimônio nos *campi*

<b>Principais fatores que interferem na qualidade do patrimônio da UnB</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Patrimônio é inadequado ou insuficiente para atender às necessidades do ensino, pesquisa e extensão	17	16,04%
Os serviços devem ser melhorados para atender às necessidades do usuário e do ensino, pesquisa e extensão	17	16,04%
Ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado	14	13,21%
Número insuficiente de profissionais para a realização dos serviços	12	11,32%
Necessidade de uma política de gestão para reestruturação ou de melhorias nos processos	8	7,55%
Necessidade de maior controle patrimonial dos bens públicos	7	6,60%
Implementação de um canal para comunicação ou de sugestões e emergência que proporcione melhorias dos processos	6	5,66%

Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

Tomando como base as 106 respostas recebidas pelos participantes da pesquisa, é possível afirmar que os bens públicos gerenciados pela UnB são essenciais para a realização dos serviços. Quando o patrimônio não atende às necessidades da instituição, a tendência é criar barreiras que dificultem a atividade principal. De acordo com a pesquisa realizada, 17 participantes (16,04%) consideram o patrimônio inadequado ou insuficiente para atender às necessidades do ensino, pesquisa e extensão. Tal percepção é preocupante, pois, independentemente do tipo de organização, para que ocorra a produção de bens e a prestação de serviços, são necessários os recursos patrimoniais (FIJOR, 2014). Os participantes relatam a falta de computadores, bebedouros, condicionadores de ar e mobiliário adequado:

O mobiliário não corresponde a boas e amplas, inclusivas e democráticas práticas de ensino. O mobiliário das salas de aula sobretudo. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 4).

Sinto falta de computadores de melhor qualidade para uso como pesquisador e de disponibilidade de mais equipamentos de pesquisa, como gravadores, câmeras, além de serviços de apoio, como apoio técnico para degravação e trabalho com imagens e vídeos. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 28).

Os móveis deveriam ser ergonomicamente adaptados (sofro de um problema grave de coluna, sei o quanto é importante). (PARTICIPANTE DA PESQUISA 290).

Assim como as atividades-meio citadas anteriormente, os serviços de patrimônio necessitam passar por melhorias, conforme 17 participantes (16,04%). Nesse sentido, em 2018, a UnB passou a utilizar como ferramenta de gerenciamento dos bens o Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), com o objetivo de processar suas demandas de compras, garantir o controle, o gerenciamento e a padronização, permitindo a identificação dos materiais ou serviços constantes em estoque no almoxarifado (UNB, 2018). A expectativa é que haja o controle patrimonial dos bens públicos defendido por 7 participantes (6,60%), bem como o início de uma reestruturação e melhorias nos processos patrimoniais, anseio de 8 participantes (7,55%).

A pesquisa também aponta que, para 14 participantes (13,21%), a ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado asfixia as atividades da UnB, prejudicando o trabalho que ela necessita desenvolver. O contingenciamento instituído pelo Governo Federal em 2017 gerou impactos negativos na gestão orçamentário-financeira da instituição e, em particular, nas despesas de capital<sup>3</sup> e no pagamento de despesas. Essas despesas de capital contribuiriam para a produção ou geração de novos bens ou serviços que integrariam o patrimônio público. Esse contingenciamento provocou um impacto negativo na programação orçamentária das unidades acadêmicas e administrativas. A universidade teve de reprogramar e priorizar os investimentos a serem realizados em cumprimento ao novo teto orçamentário disponibilizado. Cabe ressaltar que, do valor aproximado de R\$ 61 milhões disponível por meio da dotação inicial, apenas R\$ 39 milhões foi empenhado, o que representa 64% de empenho em relação à dotação inicialmente fixada (UNB, 2017).

Uma análise e avaliação crítica a respeito desses temas não pode prescindir da questão política orçamentária de asfixia da universidade, na medida em que a qualidade dessas ações está restritamente relacionada às condições de trabalho (são áreas terceirizadas e precarizadas) e investimentos. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 26).

Muitas vezes os serviços são comprometidos por questões orçamentárias, quadro de pessoal. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 301).

---

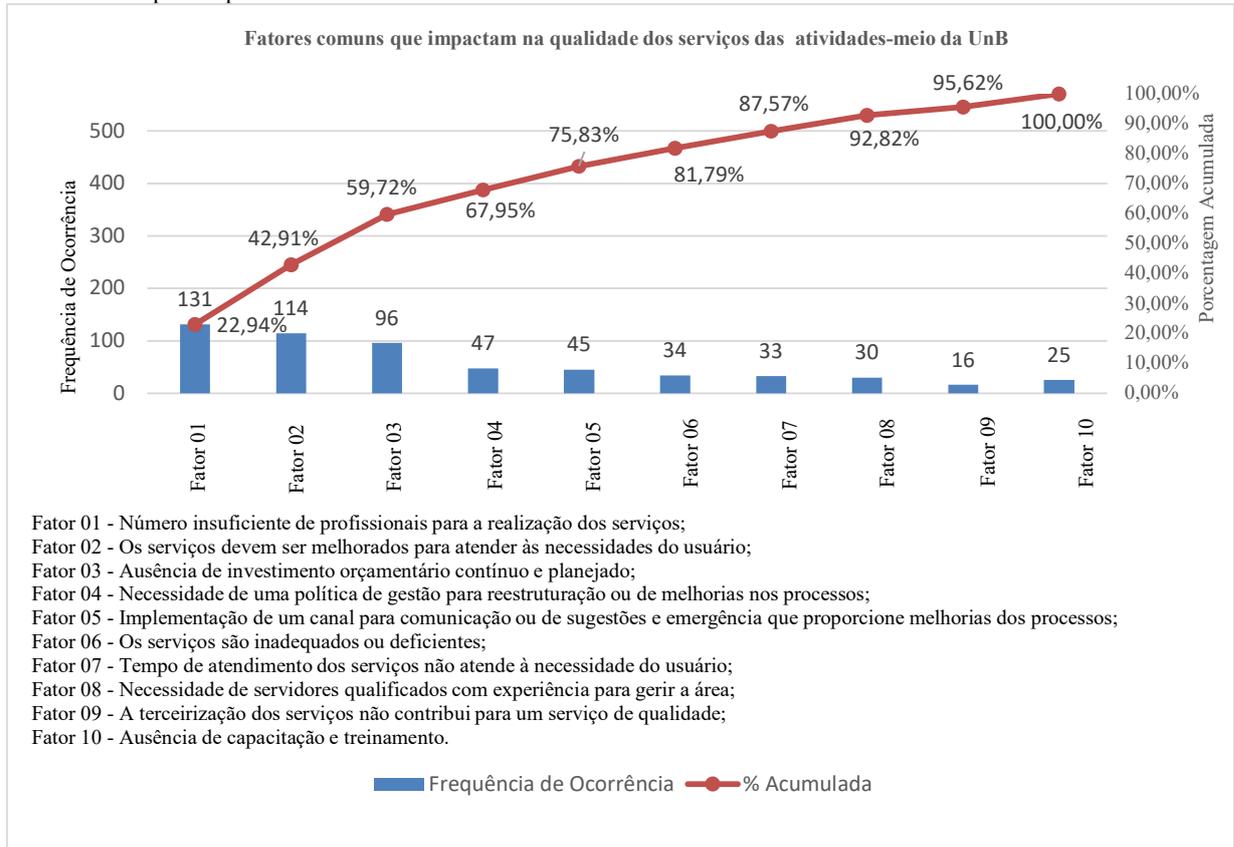
<sup>3</sup> Despesas de capital são os gastos realizados pela Administração Pública, cujo propósito é o de criar novos bens de capital ou mesmo adquirir bens de capital já em uso, como é o caso de investimentos e inversões financeiras, respectivamente, que constituirão incorporações ao patrimônio público de forma efetiva ou por meio de mutação patrimonial. As despesas de capital são também conhecidas como não efetivas ou por mutação patrimonial. Essas despesas representam a troca de recursos financeiros por elementos patrimoniais, tais como: aquisição de bens, concessão de empréstimos, amortização da dívida etc. (JUNIOR; SILVA, 2003).

Conforme se pode averiguar na resposta do Participante da Pesquisa 301, um outro fator que corrobora para os problemas nos serviços de patrimônio é o quantitativo insuficiente de profissionais para a realização das atividades (problema apontado por 12 participantes – 11,32%). Uma consulta ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) mostra que apenas 18 servidores do quadro permanente lotados na Diretoria de Gestão de Materiais – DGM controlam os serviços de patrimônio da UnB (UNB, 2020). Considerando que a UnB possui um valor total de R\$ 439,3 milhões de bens móveis, sendo a maior parte (40,76%) representada pelos bens compreendidos por máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas, seguidos de bens de informática (28,25%) e móveis e utensílios (16,06%), torna-se oneroso e insuficiente a quantidade de servidores para controlar todo processo (UNB, 2018). Por fim, 6 participantes (5,66%) acreditam que a implementação de um canal para comunicação ou de sugestões proporcionaria melhoria dos processos patrimoniais.

#### **4.6 Principais fatores que afetam as atividades-meio na percepção dos servidores**

O estudo até então procurou levantar os principais fatores que impactam individualmente em cada atividade-meio objeto deste estudo. Todavia, observou-se, na pesquisa, que diversos fatores se repetiam individualmente para os outros serviços. Assim, foram analisados os fatores comuns que implicam na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB e formatados em um gráfico com vistas a mensurar a frequência e o impacto com que ocorrem no conjunto. O Gráfico 1 apresenta os dez principais fatores que prejudicam os serviços e, através da análise gráfica do Diagrama de Pareto, pode-se identificar quais problemas são mais recorrentes e necessitam de uma intervenção mais célere. Cechinato (2017) afirma que o Diagrama de Pareto é um gráfico de colunas que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, viabilizando a priorização dos problemas. O princípio de Pareto diz que 80% das consequências advém de 20% das causas, ou seja, há problema sem importância diante de outros mais graves.

Gráfico 1. Principais fatores que interferem na qualidade das atividades-meio – segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio



Fonte: Dados extraídos da pesquisa.

O Gráfico 1 apresenta a curva da porcentagem acumulada, indicando que dos 10 fatores que dificultam a realização dos serviços, os 5 primeiros afetam 75,83% da qualidade dos serviços. Das 571 respostas comuns, 131 (22,94%) dizem respeito à redução do número de profissionais – somente no ano de 2018, os contratos de prestação de serviços contínuos da universidade foram ajustados, implicando na redução de 35% do número de funcionários terceirizados (UNB, 2018).

O estudo deve levar em conta que nos últimos anos a UnB perdeu significativamente recursos orçamentários. Essa perda impactou em todos os contratos de prestação de serviços da UnB. Esses contratos foram reduzidos e de certa forma teve um impacto na prestação de serviços. (PARTICIPANTE DA PESQUISA 280).

Agregada a essa redução de mão de obra, a ausência de investimento orçamentário contínuo e planejado tem causado preocupação não somente aos participantes da pesquisa (96 participantes – 16,81%), mas também à administração superior da UnB, pois a estimativa inicial para as despesas ordinárias de funcionamento em 2018 foi de R\$ 214 milhões, em face de um orçamento de R\$ 116

milhões. Nesse cenário, portanto, tinha-se um déficit estimado de R\$ 98 milhões. A fim de minimizar os impactos de eventuais intempéries, a administração superior da UnB tomou uma série de decisões estratégicas, como a revisão e repactuação dos contratos de portaria, vigilância, copeiragem e limpeza, além de redução nas despesas com estagiários e do subsídio concedido ao Restaurante Universitário (UNB, 2018). Note-se que a redução orçamental impactou em duas das principais atividades-meio estudadas neste trabalho, indispensáveis para o bom funcionamento da universidade como um todo, dificultando a melhoria dos serviços para atender às necessidades dos usuários, conforme registrado por 114 participantes (19,96%). Além disso, tais restrições orçamentárias impostas à UnB exacerbaram o desafio que é a busca pelo equilíbrio orçamentário, uma vez que o orçamento já era insuficiente para suprir as necessidades de manutenção dos quatro *campi* da UnB, como a prestação de serviços terceirizados – serviços de limpeza e conservação, portaria, segurança, entre outros (UNB, 2018).

Relativamente à necessidade de uma política de gestão para reestruturação ou de melhorias nos processos das atividades-meio de acordo com 47 participantes (8,23%), a pesquisa constatou que, em continuidade com as ações iniciadas em 2017 para implementação e aperfeiçoamento da gestão de governança nas instituições públicas, a UnB, ao longo do ano de 2019, implementou diversas ações com o propósito de consolidar práticas processuais orientadas à boa governança, dimensionamento dos riscos inerentes às suas funções e à integridade de seus processos (UNB, 2019). Observa-se que a UnB tem procurado implementar, através do modelo de governança, as aprendizagens contínuas, buscando-se adequar as melhores práticas adotadas em outras instâncias a recomendações de especialistas, ao contexto particular e atual da UnB e ao seu planejamento institucional, com vistas à melhoria dos processos, inclusive da tomada de decisão. Cabe ressaltar que o modelo de governança instituído para a contratação de serviços é por demanda executada e, segundo a UnB, tem-se mostrado eficiente, dada a agilidade de atendimento, a qualidade técnica dos serviços executados e a redução de custos quando comparado ao modelo de contratação por posto de trabalho (UNB, 2017). Por fim, 45 participantes (7,88%) da pesquisa afirmaram que há necessidade de a UnB implementar um canal para comunicação ou de sugestões e emergência que proporcione melhoria dos processos das atividades de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio.

## 5. Conclusão

O estudo evidencia que, quanto maior o nível de escolaridade, maior a preocupação com a qualidade da segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio e que, na percepção dos servidores, em razão dos cortes orçamentários, houve diminuição de mão de obra para todas as áreas, havendo necessidade de reformular os serviços e, na medida do possível, manter o mínimo dentro de um padrão de excelência, com vistas a não prejudicar as atividades laborais. No quesito de pessoal, a área de serviços de limpeza foi a mais prejudicada, de acordo com a pesquisa, pois é nítido entre os pesquisados que a carga de trabalho entre os prestadores aumentou significativamente, o que reflete na qualidade dos serviços executados. A segurança, por sua vez, também sofreu com o impacto financeiro, provocando, além da redução de pessoal, a impossibilidade de agregação de tecnologia e inteligência que complementassem as ações de segurança e prevenção de ocorrências. A ausência de tais mecanismos gerou, entre os servidores, a sensação de insegurança na UnB, principalmente à noite e, em particular, entre as mulheres, que temem andar entre os locais públicos, como estacionamentos e calçadas, pela ausência de iluminação.

A UnB possui também dificuldades na promoção e melhoria do seu patrimônio. Observa-se que há falta de recursos básicos, como computadores, projetores de multimídia e mobiliário ergonomicamente correto que auxiliem os docentes e pesquisadores nas atividades cotidianas. Além disso, o número de servidores é insuficiente para gerenciar todo o parque móvel dentro da UnB, pois o controle patrimonial não é suficiente para garantir a segurança dos bens nas unidades para as quais foram destinados. A situação vivenciada na manutenção de equipamentos da UnB está muito distante do retratado na análise do estado da arte, e uma análise quanto ao nível de maturidade apenas confirma o nível incipiente em relação ao tipo de manutenção realmente necessária – manutenção preventiva. A pesquisa sugere que a manutenção pode ser onerosa para a UnB e que a qualidade dos serviços resta prejudicada em razão do não investimento em uma manutenção programada, da dificuldade de manutenção pelo pequeno número de servidores que a executam e do tempo de atendimento, que não condiz com a realidade, gerando possivelmente a perda de recursos financeiros e humanos. Do mesmo modo, os serviços de infraestrutura necessitam de melhorias, principalmente quanto a manutenções preventivas das edificações que possuem uma quantidade significativa de problemas que prejudicam os trabalhos acadêmicos e

administrativos da UnB. A percepção dos servidores é de que os prédios são relegados a segundo plano, principalmente no que concerne a recursos de acessibilidade e mobilidade.

A situação vivenciada pela UnB na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio está muito distante da realidade necessária para que os servidores desempenhem suas atividades básicas, cujo objetivo é o de oferecer um ensino, pesquisa e extensão de excelência. Embora a questão orçamentária tenha sido a terceira causa mais citada e que prejudica os serviços-meio da UnB, ela torna-se, segundo os participantes, decisiva para melhorias em todo um conjunto de aspectos. A pesquisa demonstra que os recursos financeiros entre os anos de 2015 e 2019 sofreram reduções superiores a 44%, forçando a UnB a utilizar um orçamento complementar próprio, ainda que limitado, para possibilitar a manutenção da universidade, o desenvolvimento institucional – como a aquisição de equipamentos laboratoriais –, melhorias na infraestrutura física dos prédios, entre outras ações prioritárias da gestão e contidas no plano de obras e reformas da instituição. Desta feita, fica mais evidente que a redução financeira é um dos principais fatores que, segundo a percepção dos participantes da pesquisa, influencia significativamente na qualidade dos serviços, promovendo a redução de pessoal e diminuindo a melhoria dos serviços para os usuários e servidores que necessitam desempenhar suas funções.

Quanto às limitações deste trabalho, observa-se que se trata de um assunto pouco pesquisado – geralmente está atrelado a outros temas – e é estudado apenas na sua essência, limitando-se apenas a conceitos. O estudo sugere que cada tema seja estudado individualmente não somente pela UnB, mas por outras instituições públicas para melhor compreensão e aprofundamento dos processos. Neste quesito, espera-se subsidiar a instituição em uma reflexão sobre procedimentos de melhoria e, conseqüentemente, na tomada de decisões, podendo, assim, atenuar os problemas e barreiras para reestabelecer a confiança na execução dos processos de ensino, pesquisa e extensão, que são as atividades principais da UnB.

## 6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 5674: Manutenção de edificações - Procedimento**. Rio de Janeiro: ABNT, 1999.

ALMEIDA, E.P.; GIACOMINI, B.L.; BORTOLUZZI, M.G. **Mobilidade e acessibilidade urbana**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE CONSTRUÇÕES SUSTENTÁVEIS, 2., 2013, Passo Fundo.

- AUGUSTIN, C. A.; BEDUSCHI, T. Espaço público e segurança: Uma análise da criminalidade nas praças Argentina e Raul Pilla em Porto Alegre. *In: ENAMPUR*, 18., 2019. **Anais [...]**. Natal: Editora ENAPUR, 2019.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3ª reimpressão da 1ª edição. São Paulo: Editora Almedina Brasil, 2016.
- BRANCO, A. do N.; JUNIOR, N. T. de L.; NUNES, D. R. de L.; MELO, A. C. S.; MARTINS, V. W. B. Gerenciamento de processos de negócio e Lean Thinking como base para a melhoria na gestão do patrimônio em uma instituição pública de Ensino Superior. **Revista GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Pará, v. 14, n. 2, p. 75-94, 2019.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 23 jan. 2020.
- BRITO, M. I. de L. **Implementação do Reuni na UnB (2008 – 2011): limites na ampliação de vagas e redução da evasão**. 2013. Dissertação (Mestrado em Educação) – UNB/FE, Brasília, 2013.
- CHAVES, L. D. P.; CAMELO, S. H. H.; SILVA, M. R.; SILVA, N. M.; PEREIRA, A. P. Governança, higiene e limpeza hospitalar: espaço de gestão do enfermeiro. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 4, n. 24, p. 1166-1174, 2015.
- CHECHINATO, J. **Análise ergonômica aplicada à atividade de professor universitário**. *In: SIMPÓSIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, DIDÁTICA E DE AÇÕES SOCIAIS DA FEI*. 7., 2017, São Bernardo do Campo.
- DEUS, A. B. S. de. **Gerenciamento de serviços de limpeza urbana: avaliação por indicadores e índices**. 2000. Tese (Doutorado em Engenharia) – PPGERHSA, Porto Alegre, 2000.
- DOCKHORN, F. da S. M. **Manutenção 4.0 no contexto da Universidade de Brasília – UnB**. 2019. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – UNB/FT, Brasília, 2019.
- FANG, L; ZHAODONG, H. System Dynamics Based Simulation Approach on Corrective Maintenance Cost of Aviation Equipments. **Procedia Engineering**, Xangai, China, v. 99, p. 150-155, 2015.
- FIJOR, T. F. A. **O controle patrimonial como ferramenta de governança pública: o caso da Universidade Tecnológica Federal do Paraná**. 2014. Tese (Doutorado em Administração Pública) – UTEFP, Paraná, 2014.
- FRANCO, M. L. P. B. **Análise de Conteúdo**. 4. ed. Brasília: Liber Livro, 2012. (Série Pesquisa).
- GARCIA, G. F. B. **Manual de Direito do Trabalho**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2009. p. 172.

GARCIA, R.B. **O impacto da terceirização sobre os custos de mão de obra das organizações.** *In: Congresso Brasileiro de Custos.* 13., Belo Horizonte – MG, 2006.

GEMMA, S. F. B.; FUENTES-ROJAS, M.; SOARES, M. J. B. Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 42, ed. 4, p. 1-10, 2017.

JATURONNATEE, J.; MURTHY, D.N.P.; BOONDISKULCHOK. Optimal preventive maintenance of leased equipment with corrective minimal repairs. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 174, n. 1, p. 201-215, 2006.

JUNIOR, T. F.; SILVA, L. D. L. M. da. A importância do controle contábil e extracontábil dos bens permanentes adquiridos pela administração pública federal. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 11-38, 2003.

JUNIOR, M. S. da C. **Violência nos campi das universidades federais do Rio Grande do Sul (UFRGS, UFPEL, UFSM E FURG) e a segurança em um ambiente acadêmico.** 2020. Dissertação (Mestrado em Filosofia e Ciências Humanas) – UFRS, Porto Alegre, 2020.

KARDEC, A; NASCIF, J. **Manutenção – Função Estratégica.** 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2006.

KOHAMA, H. **Contabilidade Pública: Teoria e Prática.** 15. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

LIMA, F. A.; CASTILHO, J. C. N. **A manutenção de equipamentos científicos da Universidade de Brasília.** *In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL,* 6., 2006, Blumenau – SC.

MOREIRA, K. B. R. **Diretrizes para projeto de segurança patrimonial em edificações.** 2007. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Arquitetura) – USP, São Paulo, 2007.

NETO, X. C. de S. **Plano Nacional de Educação – PNE 2001-2010: análise de fatores que influenciaram sua implementação no âmbito da União.** 2013. Dissertação (Mestrado em Educação) – UNB/FE, Brasília, 2013.

PADILHA, V. Nojo, humilhação e controle na limpeza de shopping centers no Brasil e no Canadá. **Caderno CRH**, Salvador, v. 27, n. 71, p. 329-346, 2014.

PALADINI, E. P. As bases históricas da gestão da qualidade: a abordagem clássica da administração e seu impacto na moderna gestão da qualidade. **Revista Gestão e Produção**, Florianópolis – Santa Catarina, v. 5, n. 3, p. 168-186, 1998.

SILVA, C. C. de C. e. Alternativas à policialização da Segurança Pública. **Revista Esmat**, Palmas, ano 2, n. 2, p. 47-63, 2010.

SILVA, L. E. L. da; OLIVEIRA, M. L. C. da. Violência contra a mulher: revisão sistemática da produção científica nacional no período de 2009 a 2013. **Revista Review**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 11, p. 3523-3532, 2015.

TRINDADE, A. Estado, governança e segurança pública no Brasil: Uma análise das secretarias estaduais de Segurança Pública. **DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, p. 607-632, 2015.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). **Anuário Estatístico 2018**. Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/Anurio\\_Estatstico\\_2018.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/Anurio_Estatstico_2018.pdf). Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Anuário Estatístico 2019**. Disponível em: <http://dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/AnuarioEstatistico2019.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Contrato 200/2015: Contratação de serviços de limpeza**. Disponível em: [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_visualizar&id\\_procedimento=49849&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=110000089&infra\\_hash=aab1748b3bbf39d7675f2059ab7edb2e7b80c753b6967d09861f96ab195bac85](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_visualizar&id_procedimento=49849&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000089&infra_hash=aab1748b3bbf39d7675f2059ab7edb2e7b80c753b6967d09861f96ab195bac85). Processo: 23106.004715/2015-43 Acesso em: 20 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Decanato de Gestão de Pessoas (DGP)**. Disponível em: <http://dgp.unb.br/dados-abertos>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Diagnóstico da Segurança Pública na UnB – 2018**. [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_pesquisar&id\\_procedimento=2734814&id\\_documento=2734882&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=110000089&infra\\_hash=18ba97b40644f6f4ce574286aeb4e3653041a2688c406f0509219cce05aa3ed2](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_procedimento=2734814&id_documento=2734882&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000089&infra_hash=18ba97b40644f6f4ce574286aeb4e3653041a2688c406f0509219cce05aa3ed2). Processo: 23106.047200/2018-81. Acesso em: 16 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Diretoria de Segurança (DISEG)**. Disponível em: <http://www.prc.unb.br/index.php/2016-02-24-15-41-21>. Acesso em: 13 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão 2017**. Disponível em: <http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/documentosdegestao/relatoriogestao/Relatrio-de-Gesto---2017.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão 2018**. Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/documentosdegestao/relatoriogestao/2018/Relatrio\\_de\\_Gesto\\_UnB\\_2018.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/documentosdegestao/relatoriogestao/2018/Relatrio_de_Gesto_UnB_2018.pdf). Acesso em: 10 fev. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão 2019**. Disponível em: [http://www.dpo.unb.br/images/dpl/PUB\\_RG2019\\_310820\\_v1\\_aprovadoCAD.pdf](http://www.dpo.unb.br/images/dpl/PUB_RG2019_310820_v1_aprovadoCAD.pdf). Acesso em: 28 dez. 2020.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Gestão PRC 2019**. Disponível em: [https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento\\_trabalhar&acao\\_origem=protocolo\\_pesquisar&id\\_procedimento=555422&id\\_documento=5750259&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=110000089&infra](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_procedimento=555422&id_documento=5750259&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000089&infra)

a\_hash=5bf6f9ac41b4b83d6560588da8576c0fa1477d4a3b05f109897092be8cc0887d. Processo: 23106.010758/2020-25. Acesso em: 16 abr. 2020.

VALENÇA, M.C. DE A.; BARBOSA, A.C.Q. A terceirização e seus impactos: um estudo em grandes organizações de Minas Gerais. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 163-185, 2002.

WANG, W. An overview of the recent advances in delay-time-based maintenance modelling. **Reliability Engineering and System Safety**, Pequim, China, v. 106, p. 165-178, 2012.

## **Considerações finais**

Este trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos servidores da UnB acerca da qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, atividades que dão suporte à atividade-fim da UnB, compreendendo os fatores que, na percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos, dificultam a qualidade dessas atividades-meio. Em razão de as atividades-meio estarem intrinsecamente ligadas às atividades-fim, torna-se imperativo refletir sobre como as primeiras estão sendo postas e desempenhadas dentro do ambiente acadêmico e como os servidores da UnB percebem sua qualidade.

O primeiro artigo “A qualidade percebida pelos servidores na prestação dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio: um estudo na Universidade de Brasília” buscou evidências com base na percepção dos servidores da UnB acerca da qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da instituição. Foi utilizada, na construção do artigo, a metodologia utilizada por Lima (2020), além de propostos indicadores para mensurar a qualidade percebida pelos servidores na prestação das atividades-meio na UnB e o uso de Regressão Linear. A partir dos resultados dos indicadores obtidos, têm-se que, na percepção dos participantes da pesquisa, a qualidade dos serviços relacionados à segurança, manutenção e infraestrutura não atendem a um padrão de qualidade aceitável, enquanto os serviços de limpeza e patrimônio são mais bem percebidos, indicando melhor qualidade percebida pelos servidores. O item infraestrutura, na percepção dos participantes da pesquisa, possui menor qualidade percebida e o serviço de limpeza foi o mais bem avaliado. No geral, a percepção da qualidade dos serviços é crítica e indica a necessidade de melhorias. Quanto à percepção da qualidade por meio das notas, a limpeza novamente foi a mais bem avaliada e a manutenção foi o serviço com menos qualidade percebida. Os resultados ainda apontam que o serviço de limpeza é o único das atividades pesquisadas em que a idade influencia na percepção negativa dos participantes da pesquisa, mas de forma significativa.

O segundo artigo “Fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília” buscou analisar, por meio da percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos da UnB, quais fatores impactam diretamente na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB. Fazendo uso das respostas subjetivas do questionário aplicado e utilizando uma metodologia qualitativa, foi realizada a seleção, classificação e interpretação dos

dados mais frequentes, distribuídos em categorias e subcategorias. Os resultados apontam para diversos fatores que impactam na qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB, demonstrando que, de um modo geral, as mulheres sentem-se menos seguras nas dependências internas e externas, bem como são mais exigentes quanto à percepção da qualidade dos serviços. Os resultados indicam ainda que os serviços de infraestrutura e manutenção necessitam de maior efetividade nas manutenções preventivas e corretivas e a questão da falta de investimento financeiro e o número insuficiente de colaboradores são alguns dos fatores que afetam a percepção da qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da Universidade de Brasília.

Com base no arcabouço teórico e no estudo realizado, constata-se que há uma relação mútua entre a percepção dos servidores da UnB e a qualidade dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio, pois essa percepção traz revelações contundentes sobre a qualidade dos serviços realizados na UnB, que necessitam de melhorias, que não estão adequados às necessidades da instituição e sobre o fato de que essa relação entre as atividades-meio e a atividade-fim da UnB tem impactado diretamente no cotidiano e nas atividades laborais dos servidores e alunos da UnB, por não estarem mutuamente sincronizadas.

Sobre as limitações do trabalho, não foi possível identificar uma literatura ampla sobre o tema discutido e com a qual pudesse ser feita uma comparação. Todavia, pelo que foi identificado, as atividades-meio são pouco pesquisadas e, quando são citadas na literatura, o são de modo superficial e estão limitadas a conceitos. Um outro limitador é a impossibilidade de se verificar a relação entre os dados obtidos do índice geral, os valores médios de cada atividade-meio e as características individuais dos servidores, pois os valores não foram significantes para o uso da Regressão Linear.

Em continuidade a esta pesquisa sugere-se que as atividades de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio da UnB sejam estudadas individualmente, como aprofundamento. Seria importante também realizar a pesquisa em outras instituições públicas de ensino para melhor nortear o tema e, se possível, com a utilização de novas variáveis perceptivas para exploração e contribuição científica.

A principal conclusão da pesquisa é que, na percepção dos participantes, a realização dos serviços de segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza e patrimônio são deficitárias na UnB, sendo necessária a realização de melhorias que favoreçam a qualidade dos serviços prestados,

mesmo dos serviços que obtiveram uma percepção melhor. Observa-se ainda que, à medida que o servidor vai envelhecendo, a tendência é ter uma pior percepção da qualidade desses serviços – possivelmente os servidores vão ficando mais observadores e críticos. A pesquisa aponta que as mulheres tendem a ser mais exigentes ao avaliar os serviços – possivelmente utilizam critérios diferentes dos homens para mensurar a sua qualidade. A Faculdade de Planaltina é o único *campus* com maior efeito positivo na avaliação de todas as atividades estudadas, demonstrando que, na percepção dos participantes da pesquisa, a qualidade dos serviços encontra-se adequada às necessidades dos servidores. Por fim, o estudo ainda nos leva a concluir que há necessidade de uma política de gestão para a reestruturação das atividades-meio e melhoria dos processos, e que a diminuição de mão de obra e a insuficiência de recursos financeiros para custear as despesas são alguns dos fatores que afetam diretamente a percepção dos participantes da pesquisa quanto à qualidade dos serviços-meio realizados na UnB.

### APÊNDICE – Questionário

Prezado (a) servidor (a) da Universidade de Brasília. Sou aluno do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Faculdade UnB Planaltina e juntamente com meu orientador estamos realizando uma pesquisa que visa analisar a percepção acerca da qualidade dos serviços relacionados à **SEGURANÇA, MANUTENÇÃO, INFRAESTRUTURA, LIMPEZA E PATRIMÔNIO** da nossa Universidade. Gostaríamos de contar com sua prestigiosa participação respondendo um brevíssimo questionário onde o ANONIMATO é absolutamente ASSEGURADO e INDISPENSÁVEL À PESQUISA. Não há respostas CERTAS ou ERRADAS nele, apenas sua percepção e, caso decida colaborar conosco, pedimos que a expresse de maneira FRANCA. Apenas cinco minutos serão suficientes para respondê-lo. Desde já, agradecemos a sua participação.

**Q1. Considero adequada a segurança em relação à proteção dos meus bens pessoais nas dependências de livre acesso da UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q2. Considero adequada a quantidade e disposição dos equipamentos de segurança, tais como vigilantes, iluminação e sistemas eletrônicos de vigilância nas áreas comuns da UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q3. Considero adequada a segurança para transitar, trabalhar e estudar nos ambientes da UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q4. Considero adequada a manutenção dos equipamentos utilizados para o ensino, a pesquisa e a extensão, tais como computadores, projetores, equipamentos de laboratórios, impressoras, entre outros na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q5. Considero adequada a manutenção dos equipamentos de uso comum tais como, bebedouros, elevadores, aparelhos de ar condicionado, entre outros na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q6. Considero adequada a manutenção dos equipamentos na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q7. Considero adequada a infraestrutura no que diz respeito à climatização apropriada, corredores de fuga para emergências e banheiros adaptados aos portadores de necessidades especiais na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q8. Considero adequada a manutenção predial da infraestrutura onde trabalho que resulta na inexistência de avarias como rachaduras, infiltrações, problemas elétricos e hidráulicos na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q9. Considero adequada ao ensino, pesquisa e extensão a infraestrutura das edificações na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q10. Considero adequado o serviço de limpeza nas áreas externas como os estacionamentos, jardins, gramados e praças na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q11. Considero adequado o serviço de limpeza de objetos como mesas, cadeiras, equipamentos eletrônicos e armários na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q12. Considero adequado o serviço de limpeza na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q13. Considero adequado o patrimônio de uso comum, tais como veículos, equipamentos de climatização, elevadores e edificações da UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q14. Considero adequado e tecnologicamente atualizado o patrimônio utilizado para o exercício das minhas funções na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q15. Considero adequado o patrimônio que utilizo para exercer as minhas atividades na UnB.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo ou não sei responder
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**Q16. Em que ano você nasceu? \_\_\_\_\_**

**Q17. Sexo:** ( ) Feminino ( ) Masculino

**Q18. Em que ano começou a trabalhar na UnB?** \_\_\_\_\_

**Q19. Em qual *campi* você trabalha?**

- ( ) Darcy Ribeiro ( ) Faculdade de Planaltina  
 ( ) Faculdade do Gama ( ) Faculdade de Ceilândia  
 ( ) Não trabalho nos *campi*, mas em unidades descentralizadas

**Q20. Qual o seu cargo na UnB?** ( ) Técnico-Administrativo ( ) Docente

**Q21. Qual a sua escolaridade máxima?**

- ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino Médio ( ) Ensino Superior  
 ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado

**Q22. Atribua uma nota (onde zero é totalmente insatisfeito e dez é totalmente satisfeito) quanto a sua percepção acerca da qualidade dos serviços na UnB relacionados à:**

segurança: \_\_\_\_\_;

manutenção: \_\_\_\_\_;

infraestrutura: \_\_\_\_\_;

limpeza: \_\_\_\_\_;

patrimônio: \_\_\_\_\_.

**23) Caso você queira apresentar alguma crítica ou sugestão para o aperfeiçoamento a respeito da segurança, manutenção, infraestrutura, limpeza ou patrimônio da Universidade de Brasília utilize o espaço abaixo para fazer:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---