

## **AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA DO CAMPUS DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE REGIONAL DO CARIRI A PARTIR DO GERENCIAMENTO DE ROTINA**

Jair P. Sales<sup>1</sup>, Jucier G. Júnior<sup>2</sup>, Kelvin A. O. Brito<sup>3</sup>, Ana L. S. Souza<sup>4</sup>, Micaelle N. D. Rodrigues<sup>5</sup>, Liromaria M. Amorim<sup>6</sup>

1. Engenheiro de Produção, Mestrando em Desenvolvimento Regional Sustentável (PRODER/UFCA)
2. Estudante e Pesquisador da Faculdade de Medicina da UFCA
3. Graduado e Pesquisador em História (URCA)
4. Pós-Graduação em Consultoria e Auditoria em Gestão Financeira (UNILEAO)
5. Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos (FJN)
6. Departamento de Pedagogia (URCA)

### **Resumo:**

A busca pela otimização dos serviços é cotidiana nas empresas privadas do país, entretanto, no setor público, a falta de recursos, a desmotivação do pessoal e a dificuldade de padronização das atividades são fatores contributivos para dificultar o aperfeiçoamento dessas. O Gerenciamento de Rotina caracteriza-se como uma atividade a ser realizada a fim otimização de serviços em instituições públicas. Este trabalho tem como objetivo avaliar o serviço de limpeza prestado no CCT/URCA com a utilização de ferramentas do Gerenciamento da Rotina. A partir da análise sobre as atividades dos funcionários responsáveis pela limpeza, elaborou-se uma Matriz de Avaliação para cada microprocesso. Como resultado identificou-se a Limpeza dos Banheiros como microprocesso prioritário. Percebeu-se que os problemas encontrados podem ser evitados através da conscientização dos usuários dos ambientes da URCA, e, mais evidente ainda, a sobrecarga dos funcionários, já que apenas três respondem por todo o campus.

**Palavras-chave:** Serviços; Instituições Públicas; Gerenciamento de Rotina.

### **Introdução:**

A Gestão da Qualidade Total, do inglês *Total Quality Management* (TQM), incorporou-se nas últimas décadas do século XX nas empresas ocidentais a partir de práticas desenvolvidas por autores norte-americanos no Japão durante as décadas de 1950 e 1960. A TQM pressupõe que uma organização, para conseguir atingir suas metas de qualidade, necessita que todos os seus departamentos, incluindo os responsáveis pela realização de serviços, excedam suas capacidades de desempenho e não somente as atividades operacionais.

A busca pela otimização dos serviços é cotidiana nas empresas privadas do país, em virtude da livre concorrência, da necessidade inconteste de sobreviver no modo de produção capitalista e na busca inveterada pelo lucro. Entretanto, no setor público, a falta de recursos, a desmotivação do pessoal e, sobretudo, a dificuldade de padronização das atividades são fatores contributivos para dificultar a implantação do TQM.

Nesse contexto, o Gerenciamento da Rotina (*Daily Work Routine Management*) ou Gerenciamento Funcional, estratégia desenvolvida para auxiliar nas atividades do TQM, surge como possibilidade de atividade a ser implantar em instituições públicas, como prefeituras, escolas e universidades.

Vários estudos vêm sendo conduzidos utilizando o Gerenciamento de Rotina para a otimização dos serviços em órgãos públicos: Santos (2000) apontaram melhorias no serviço prestado pela biblioteca setorial do Campus II da UFPB a partir de análises do gerenciamento da rotina diária. Schmidt e Pedrozo (2004) estudaram a aplicação do Gerenciamento da rotina na Secretaria de das Finanças da Prefeitura Municipal de Santa Maria – RS, obtendo como resultado o desenvolvimento de um manual de

uniformização dos procedimentos e propondo soluções aos problemas mais comuns das atividades rotineiras. Monteiro *et al.*, (2015) avaliaram a qualidade dos serviços prestados por uma instituição pública do estado do Amapá, concluindo que os serviços fornecidos estão abaixo do esperado pelos clientes.

Assim, objetivou-se avaliar o serviço de limpeza prestado no Campus de Ciências e Tecnologias (CCT) de uma universidade pública do interior do estado do Ceará, Brasil, a partir do Gerenciamento da Rotina.

### Metodologia:

Estudo transversal de natureza aplicada e abordagem qualiquantitativa realizado no mês de outubro de 2015 a partir da análise sobre as atividades dos três funcionários (terceirizados) responsáveis pela limpeza do Campus de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Regional do Cariri (URCA).

O trabalho se dividiu em etapas: 1) Realizou-se a coleta de dados a partir da observação das atividades realizadas pelos funcionários supracitados com objetivo de identificar os microprocessos prioritários e suas finalidades respectivas; 2) Após verificação e avaliação dos microprocessos realizou-se a identificação do microprocesso crítico.

Adotando como macroprocesso a limpeza do CCT, foram considerados como microprocessos as atividades de Limpeza dos Banheiros (MP01), Limpeza das Salas (MP02), Limpeza dos Corredores (MP03), Jardinagem (MP04), Limpeza Externa (MP05) e Organização das Salas (MP06).

Para identificação do microprocesso prioritário foi elaborada uma Matriz de Avaliação na qual cada microprocesso foi avaliado de 01 a 05 quanto aos critérios: Desempenho Geral (C1); Tempo de Execução (C2); Custo de Material (C3); Satisfação do Cliente (C4); sendo cada critério detentor de um peso específico em face de sua importância relativa para o macroprocesso. Efetuou-se, então, para cada microprocesso, a multiplicação de ambos os valores (avaliação e peso relativo) e adotou-se como microprocesso crítico aquele detentor de menor valor (BOUER, 2005). Para valoração da Matriz de Avaliação analisou-se a rotina diário dos funcionários.

### Resultados e Discussão:

O CCT/URCA oferece quatro cursos de Graduação, entre os quais um Bacharelado (Engenharia de Produção), duas Licenciaturas (Física e Matemática) e um Tecnólogo

(Construção Civil), além de cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* (oferta variada) e *Stricto Sensu* (Mestrado Nacional Profissional em Ensino de Física).

Os três funcionários responsáveis pela realização da limpeza chegam às 6h00min de segunda a sexta e as primeiras atividades devem ser executadas antes do início das aulas (7h30min), são estas: a limpeza (varrer) e organização das salas e dos banheiros (recolher lixeiras; higienização). Logo após executam-se as atividades de limpeza dos corredores (varrer; recolher lixeiras), limpeza externa (varrer estacionamento; recolher folhas; recolher lixeiras) e jardinagem (regar; podar). As atividades de limpeza e organização das salas e banheiros são executadas novamente antes do início do período noturno (18h30min). Além destas atividades diárias os funcionários realizam semanalmente a limpeza da biblioteca e das coordenações dos referidos cursos

Após cálculos e elaboração da Matriz de Prioridades identificou-se como microprocesso prioritário o MP01 (Limpeza dos Banheiros) quase empatado com o MP02 (Limpeza das Salas) (Tabela 01).

**Tabela 01:** Matriz de avaliação dos microprocessos

Critérios	Peso	MP01	MP02	MP03
C1	05	02	03	03
C2	04	03	03	04
C3	03	03	02	02
C4	05	02	02	03
$\Sigma$		41	43	52
Critérios	Peso	MP04	MP05	MP06
C1	05	03	03	04
C2	04	01	04	03
C3	03	04	02	03
C4	05	03	02	04
$\Sigma$		46	47	61

Fonte: Os autores.

Este resultado permite a compreensão de que, para o cliente final (usuários dos respectivos espaços), os microprocessos apontados necessitam de aprimoramento. O MP06 (Organização das Salas) foi o melhor avaliado.

No que se refere ao MP01, sua relevância como microprocesso prioritário é evidenciada pela necessidade de utilização dos banheiros por todos os alunos, servidores e transeuntes, o que obriga a universidade a possuir rotineiramente um serviço de limpeza capaz de proporcionar um satisfatório grau de higienização.

Em relação ao MP02, e considerando as salas como os ambientes mais frequentados pelos alunos e professores, essas necessitam de constante atenção. O elevado fluxo de pessoas influencia diretamente na necessidade de constante organização e limpeza destes ambientes.

Entre as maiores dificuldades percebidas na execução das atividades avaliadas tem destaque a falta de higiene e educação dos usuários do CCT, já que estes deixam lixo em lugares inapropriados, como no chão, nas mesas e fora das lixeiras dos banheiros. Outro grande problema perceptível é a desorganização das salas após o término das aulas, o que obriga os funcionários a passarem de sala em sala reorganizando carteiras e mesas ao final de cada turno.

### **Conclusões:**

Ambientes sujos e desorganizados contribuem para ineficiência das atividades nas organizações, sejam estas públicas ou privadas. Entre as alternativas para o controle da qualidade nos processos relacionados à limpeza do CCT/URCA, instituição pública de ensino, surge a necessidade da elaboração de um gerenciamento da rotina, já que estas atividades são, e devem ser, realizadas todos os dias pelos funcionários.

Foi possível perceber que os problemas comumente encontrados poderiam ser evitados por conscientização dos alunos e usuários dos ambientes da URCA. E, mais claro ainda, percebe-se a sobrecarga dos funcionários com as atividades de limpeza, já que apenas três respondem por todo o campus.

Como proposta para trabalhos futuros propõe-se a execução de um manual de gerenciamento de rotina, objetivando o aperfeiçoamento das atividades realizadas e melhoria nas condições laborais.

### **Referências**

BOUER, G. **Gerenciamento da Rotina**. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.). *Gestão da qualidade: teoria e casos*. 1 ed. Rio de Janeiro: Campos, 2005, v. 01, p. 237-260.

MARIANI, C. A.. **Método PDCA e ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso**. RAI, São Paulo, v.2, n.2, p.110-126, 2005.

MONTEIRO, A. C. C.; SOUZA, B. L.; RODRIGUES, G. C.; SOUSA, J. M.; OLIVEIRA, T. A. A. **Qualidade percebida em**

**serviços públicos através da aplicação do instrumento SERVQUAL, um estudo de caso em um órgão público do estado do Amapá**. Anais do XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Fortaleza, CE, 2015.

NASCIMENTO, A. F. G. **A utilização da metodologia do ciclo PDCA no gerenciamento da melhoria contínua**. MBA - Gestão Estratégica da Manutenção, Produção e Negócios. Faculdade Pitágoras. São João Del Rei – MG, 2011.

SANTOS, E. G. Gerenciamento da rotina diária aplicada na biblioteca setorial do Campus II da UFPB: análise na perspectiva do cliente interno. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.10, n.01, p.01-13, 2000.

SCHMIDT, A. S.; PEDROZO, I. F. **Gerenciamento da rotina na administração pública - um estudo de caso na secretaria de município das finanças da prefeitura municipal de Santa Maria – RS**. XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Florianópolis, SC, 2004.