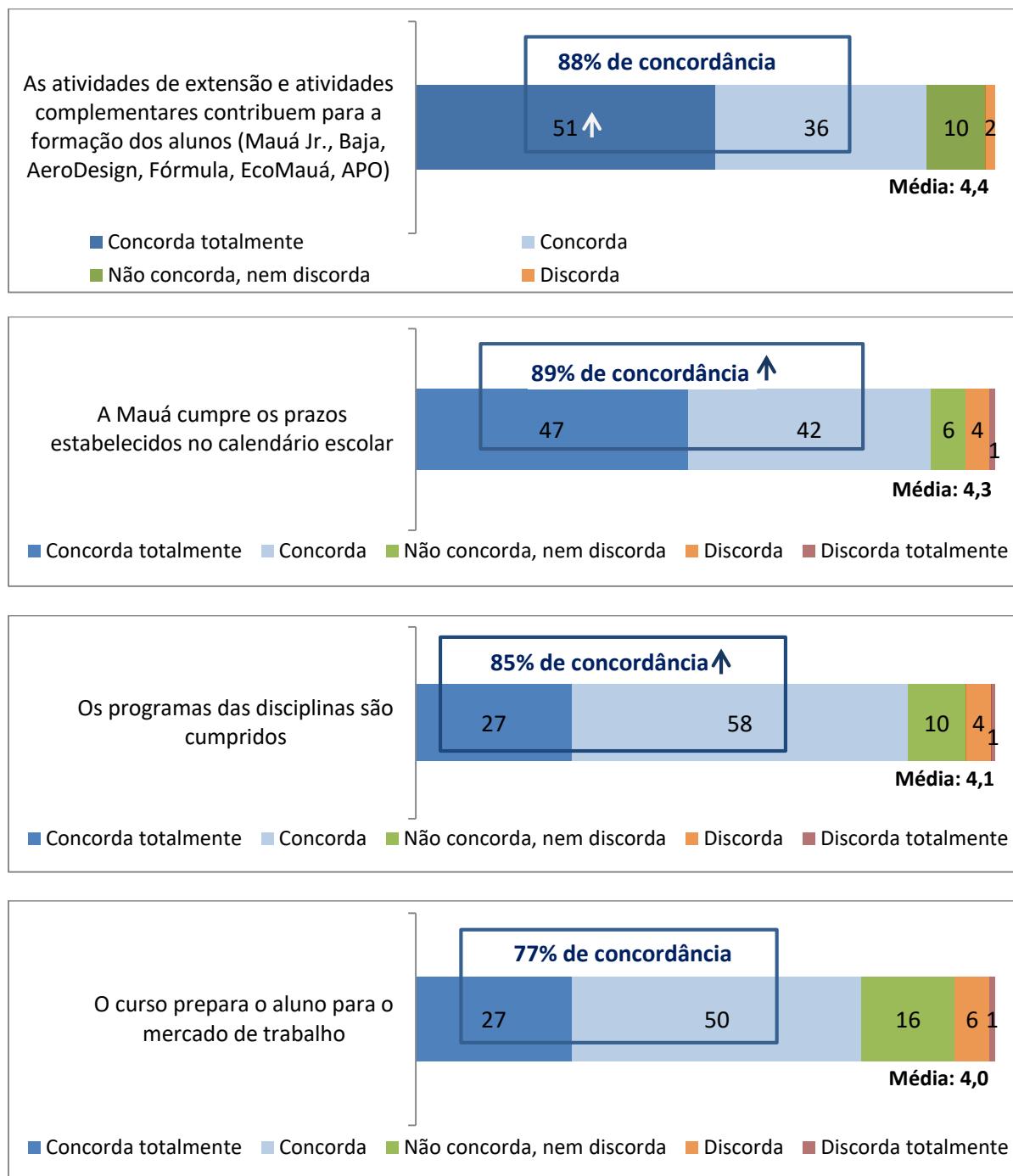
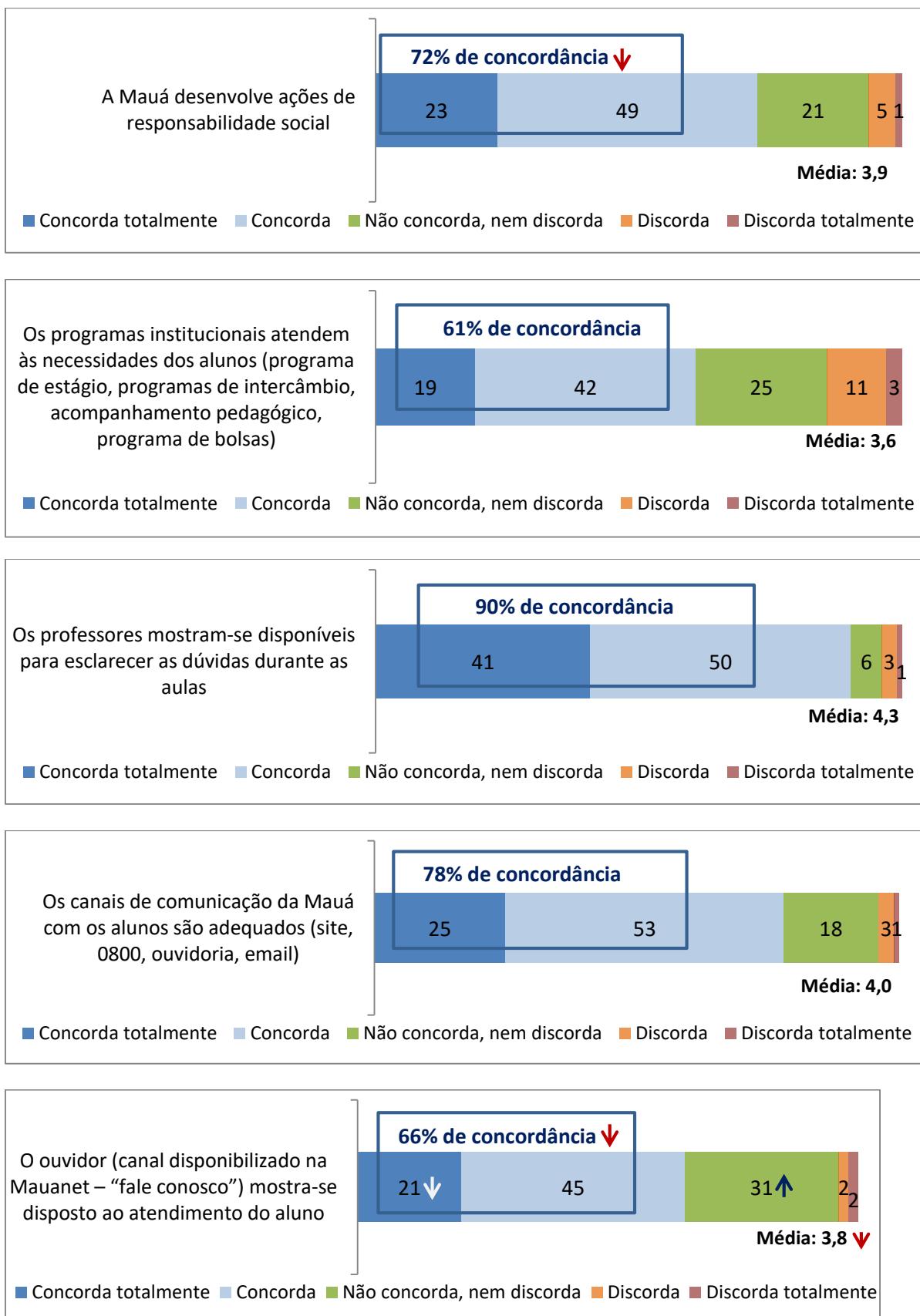


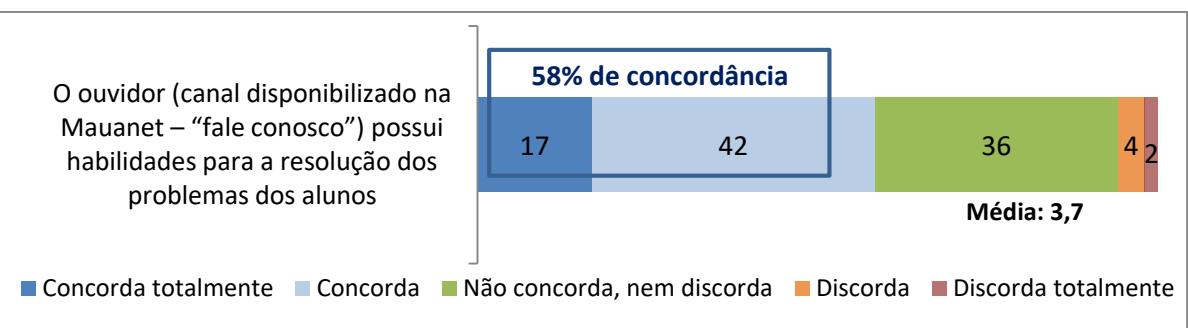
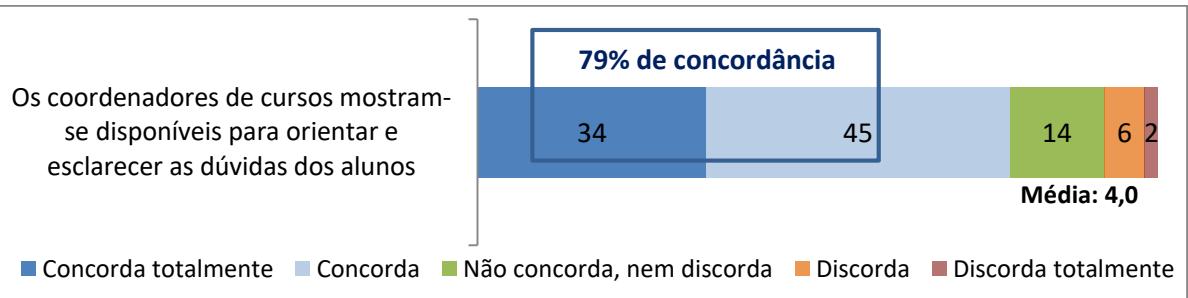
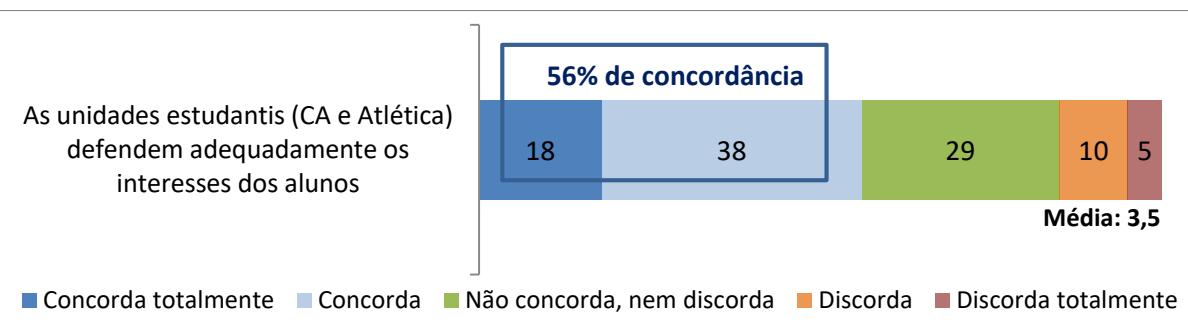
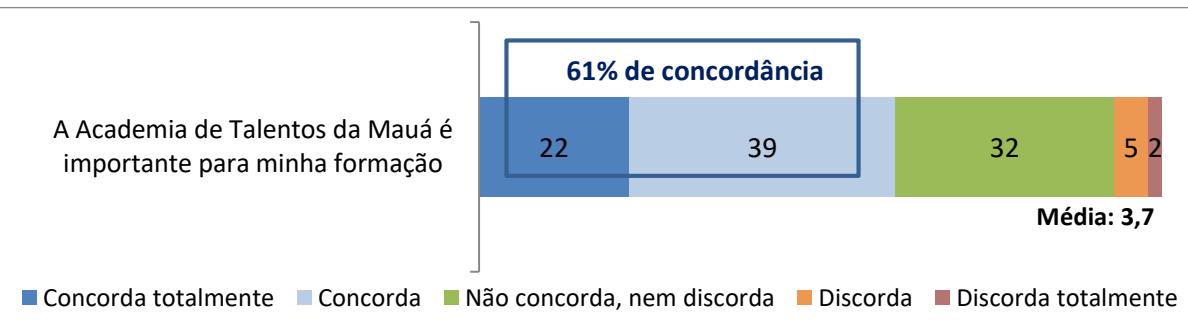
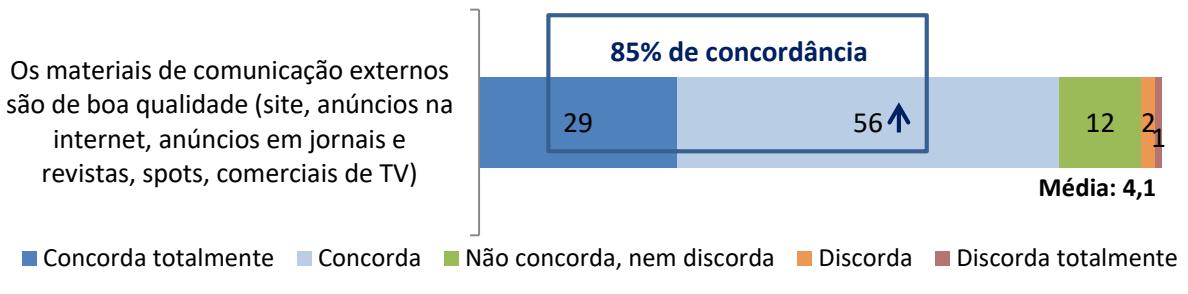
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2019

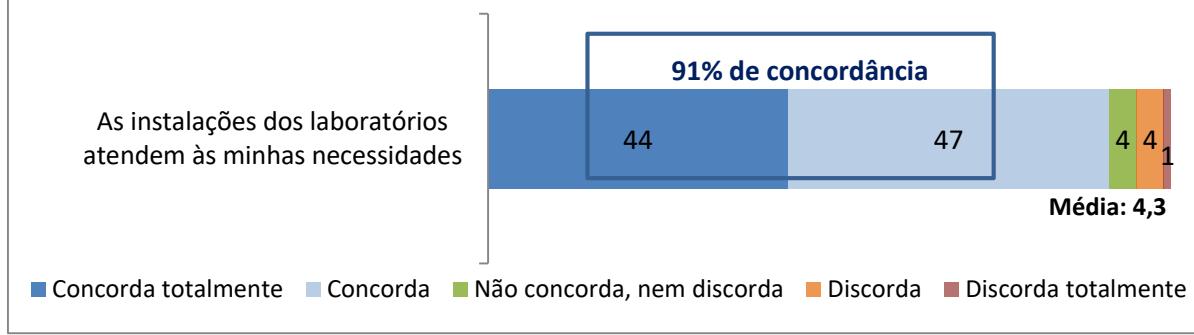
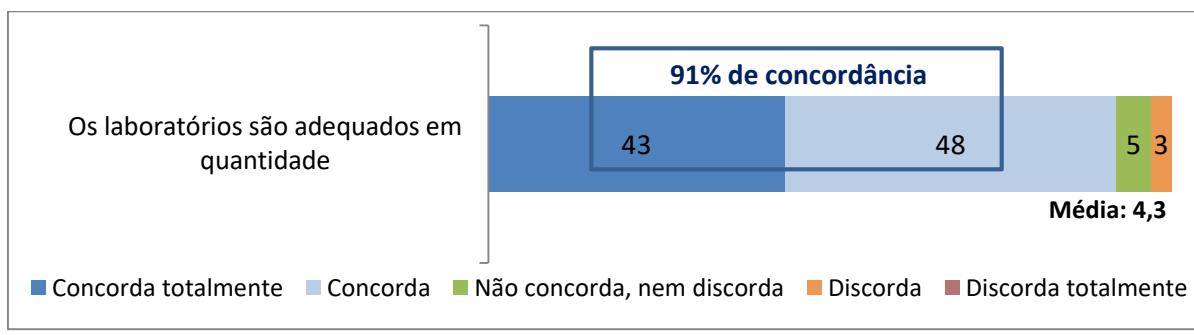
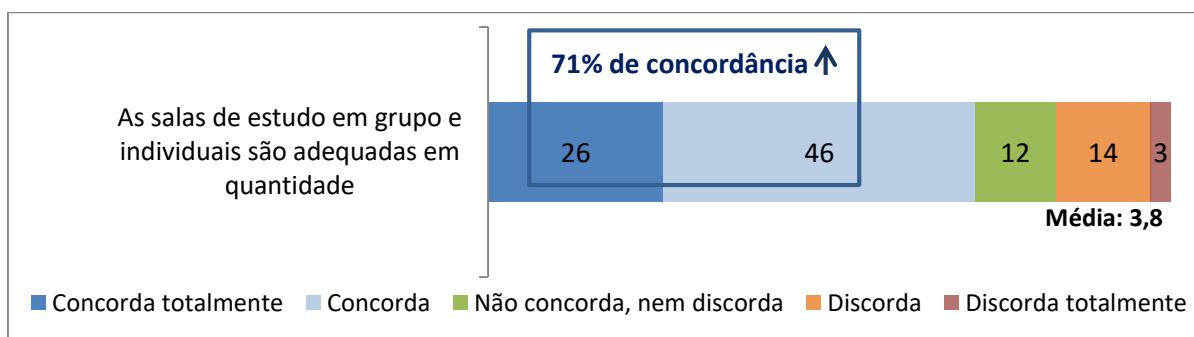
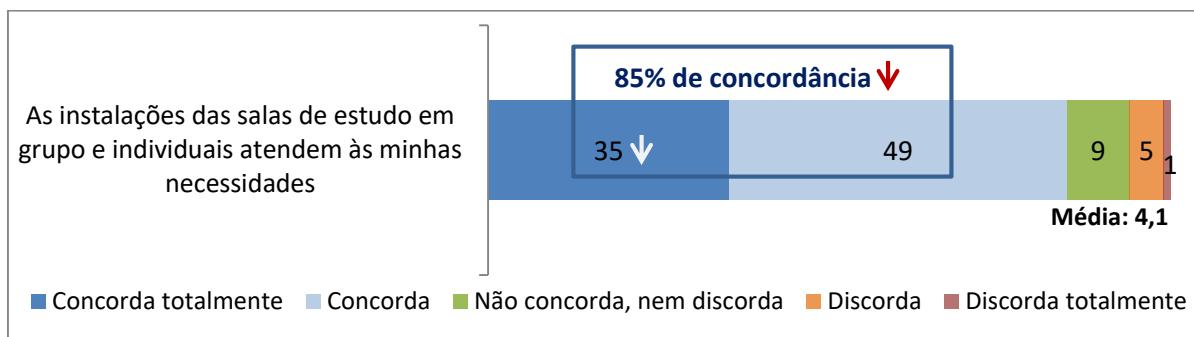
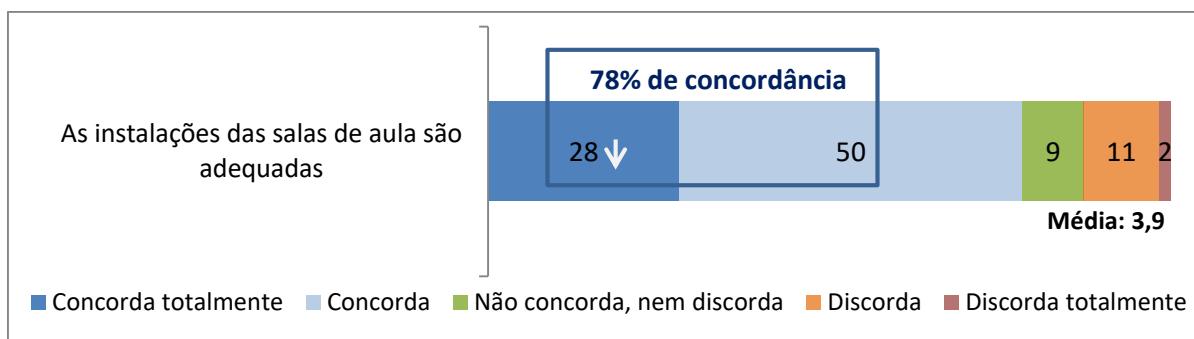
ALUNOS

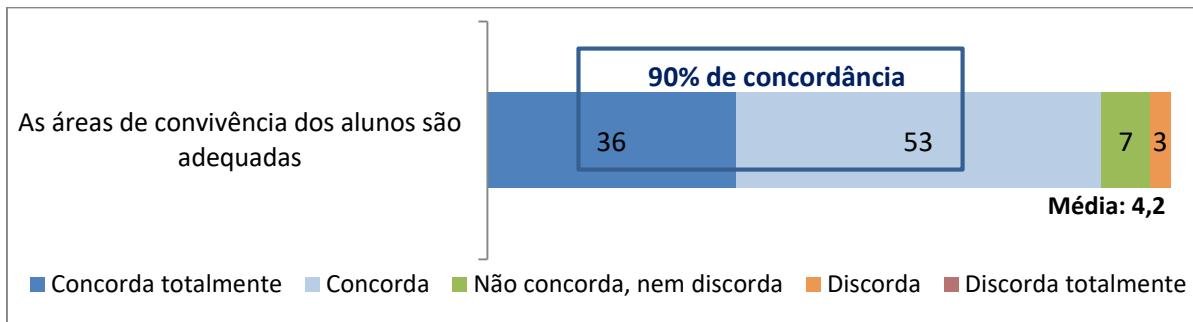
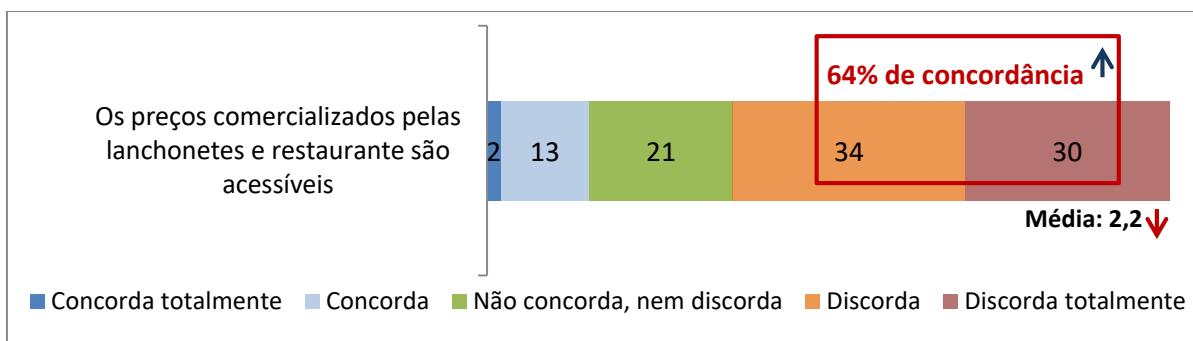
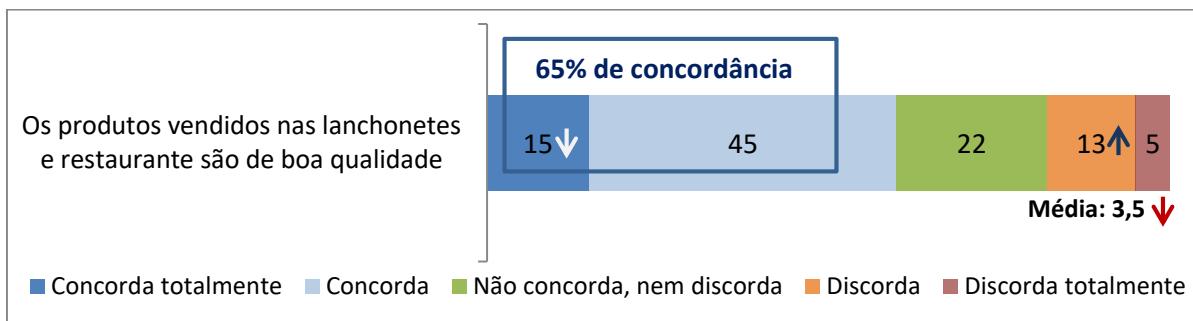
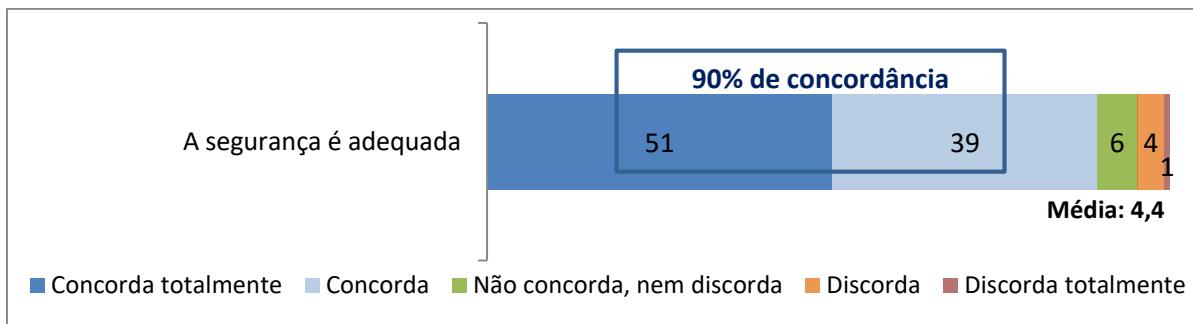
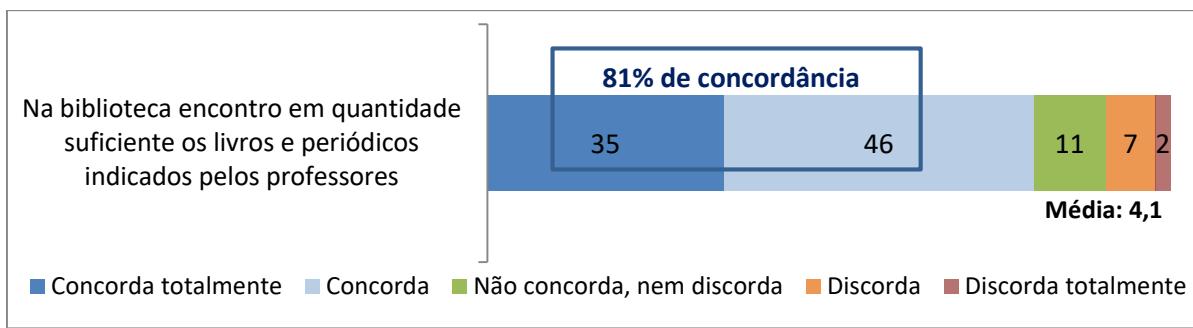
Alunos que receberam o questionário	3322
Respondentes	1103 (33,2%)

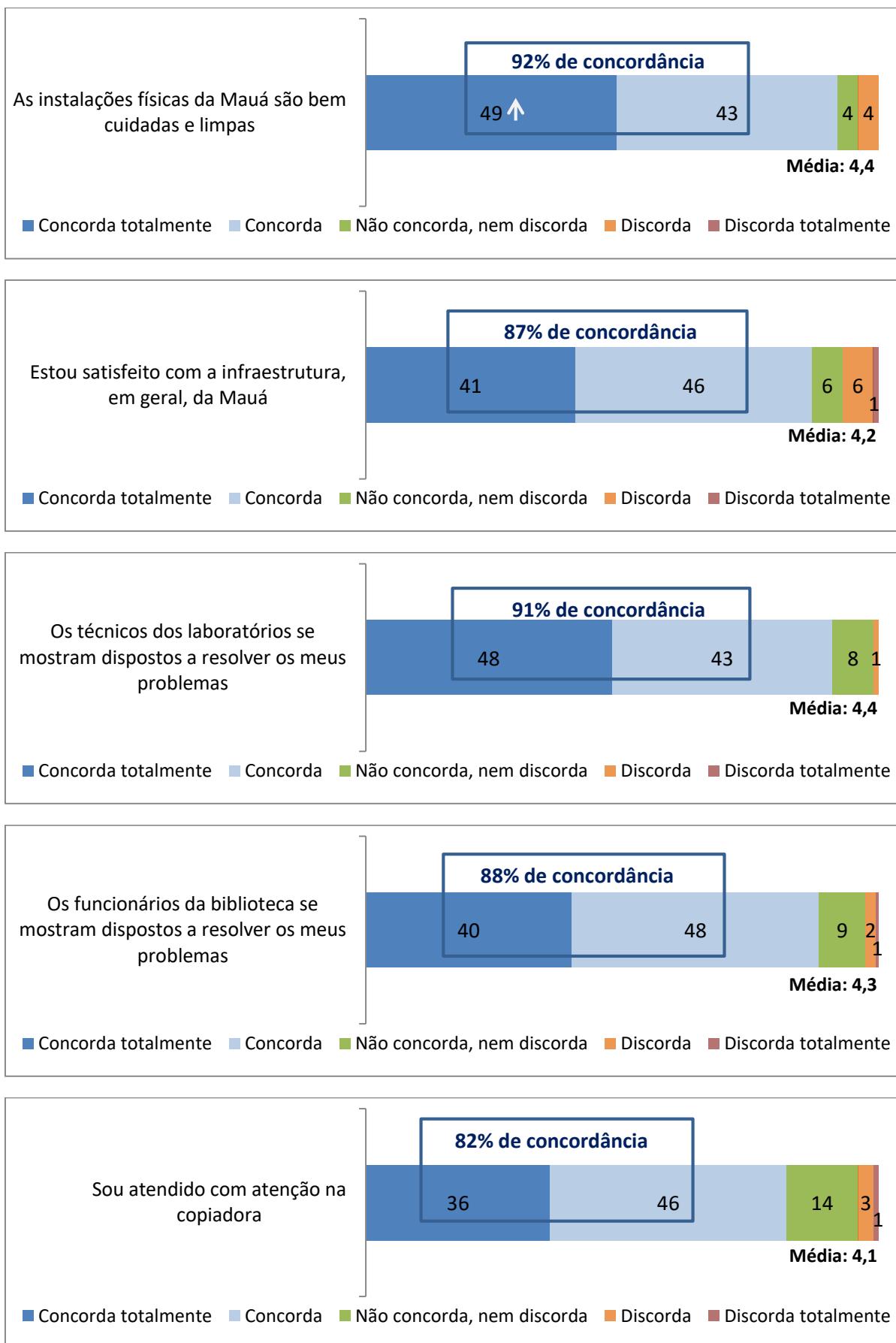


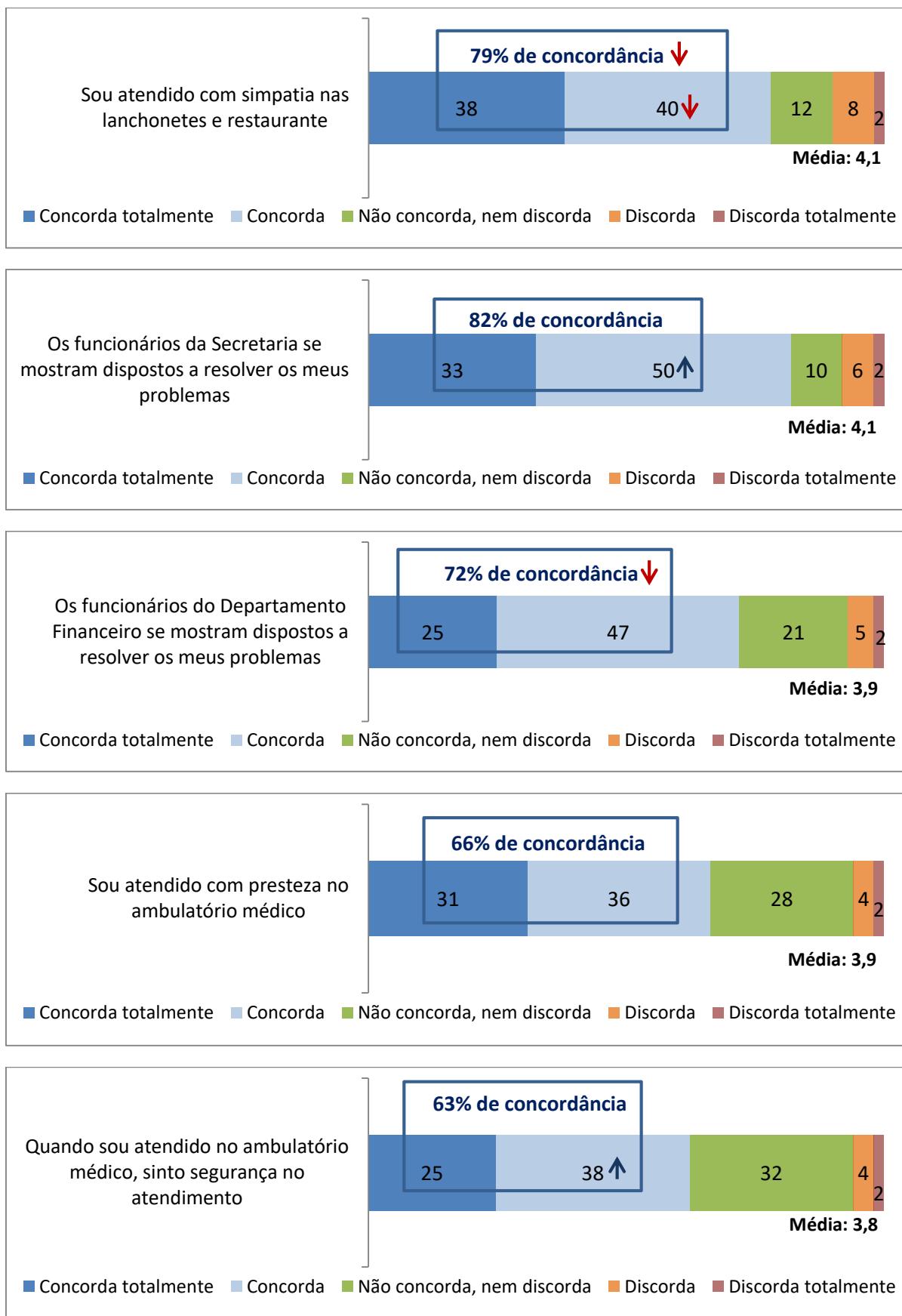


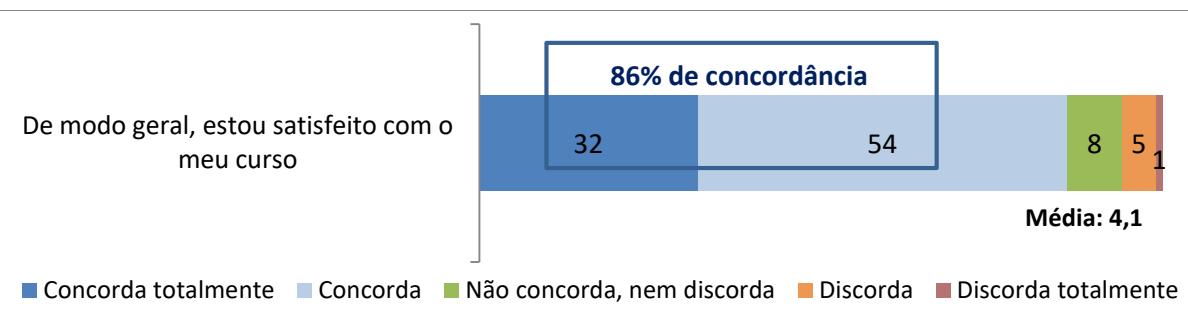
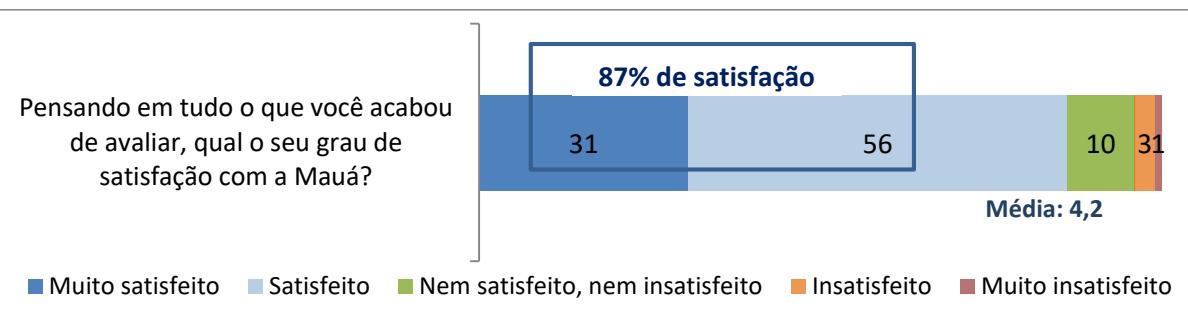
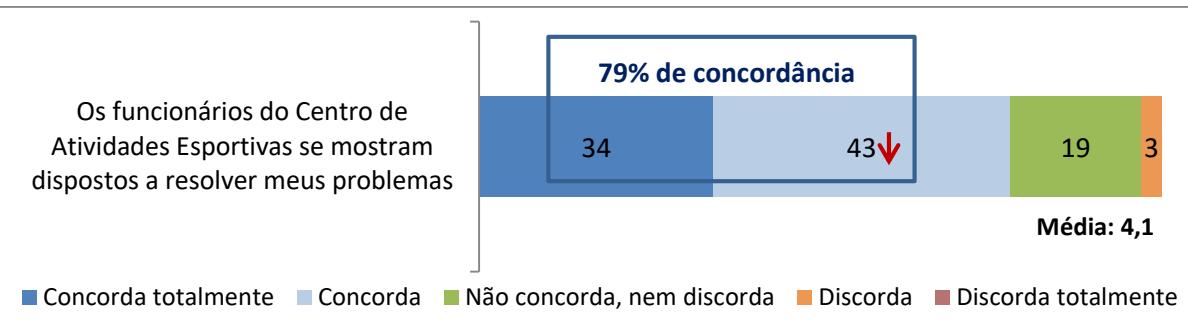
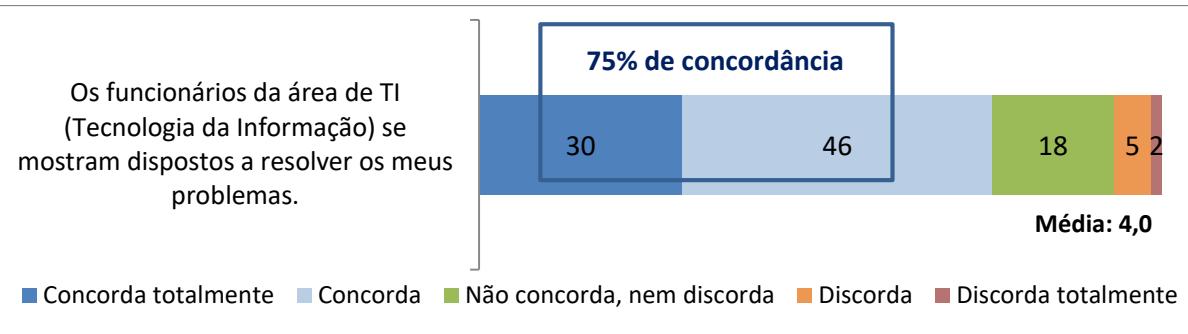




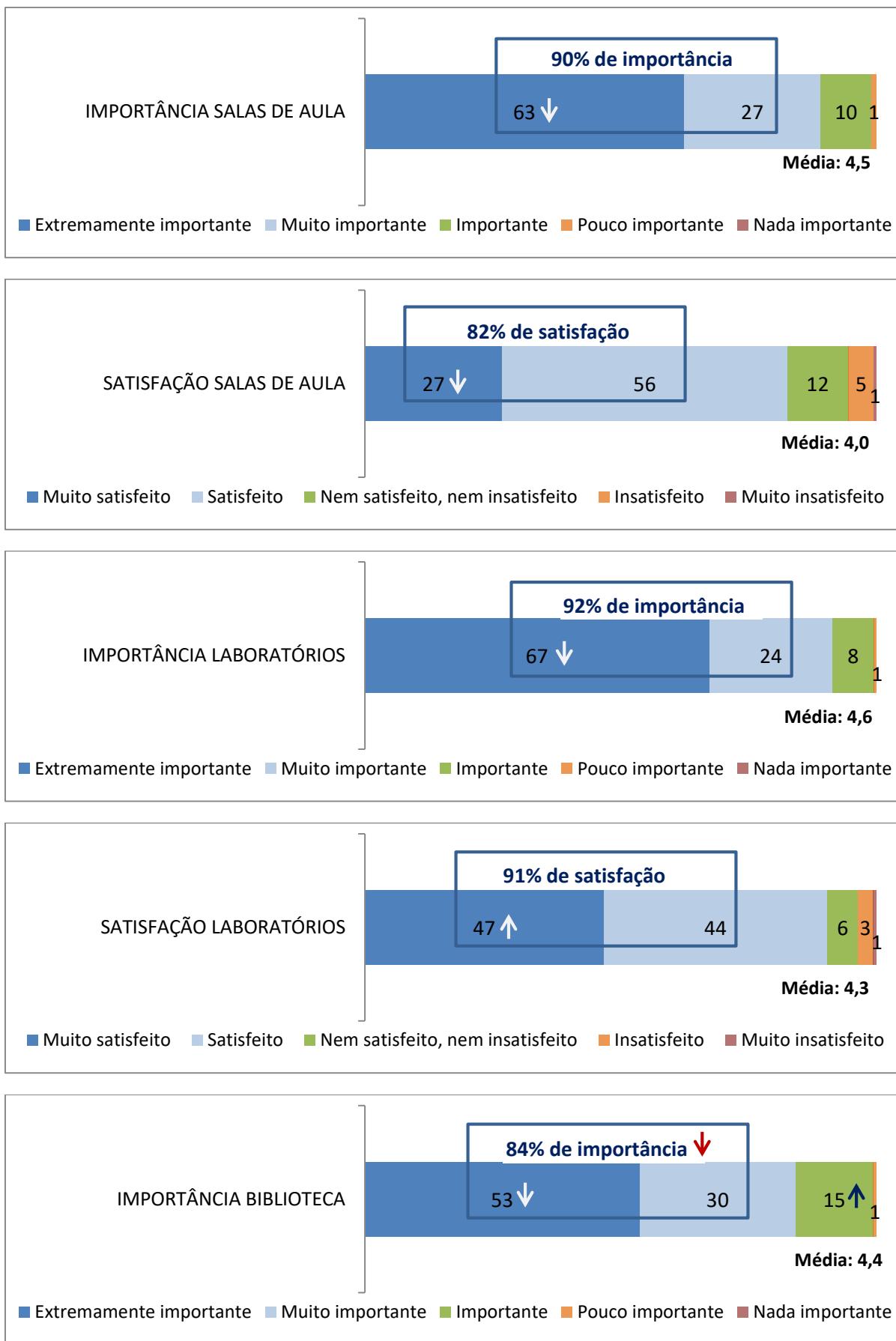


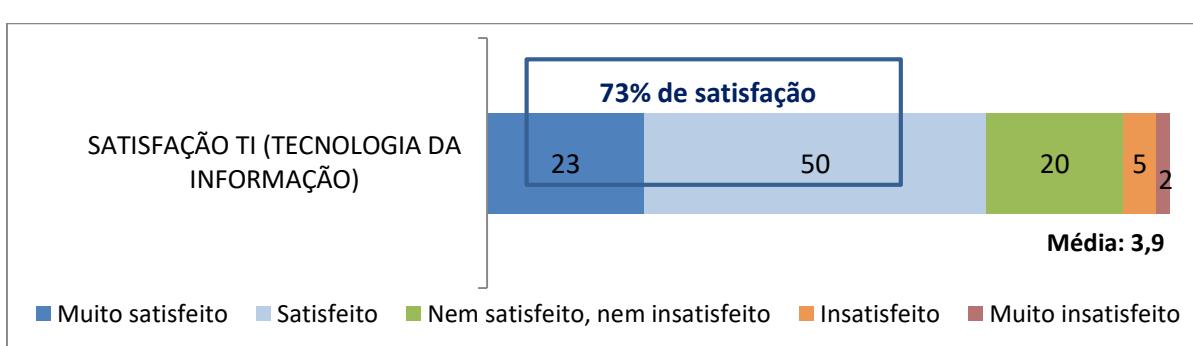
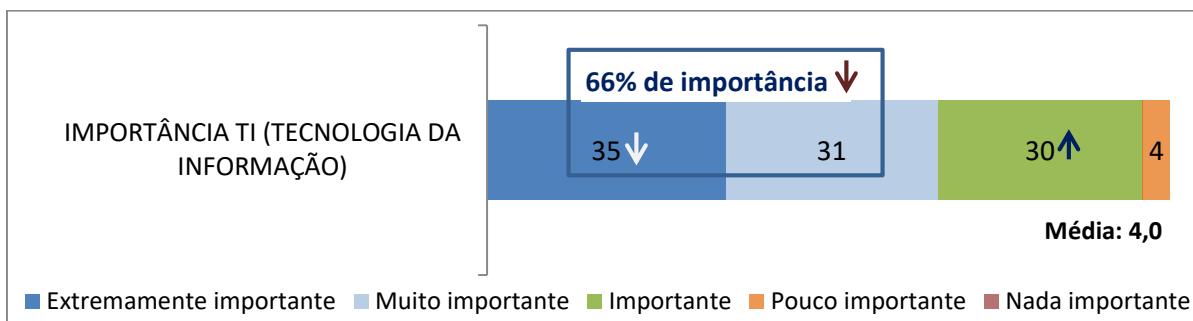
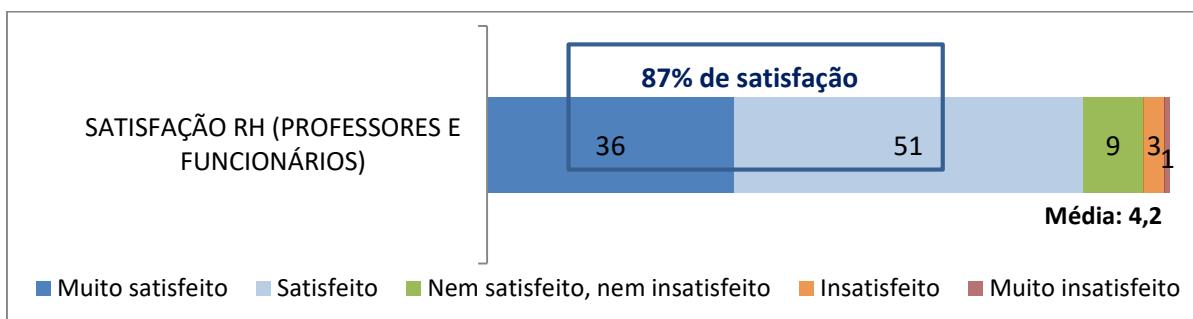
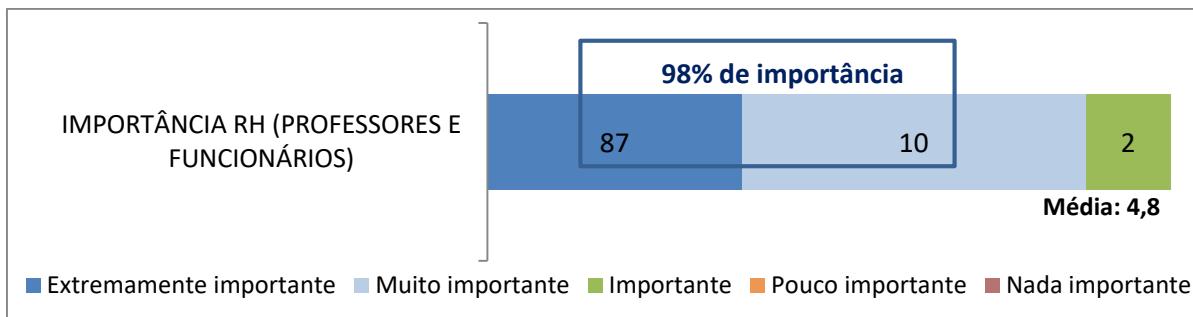
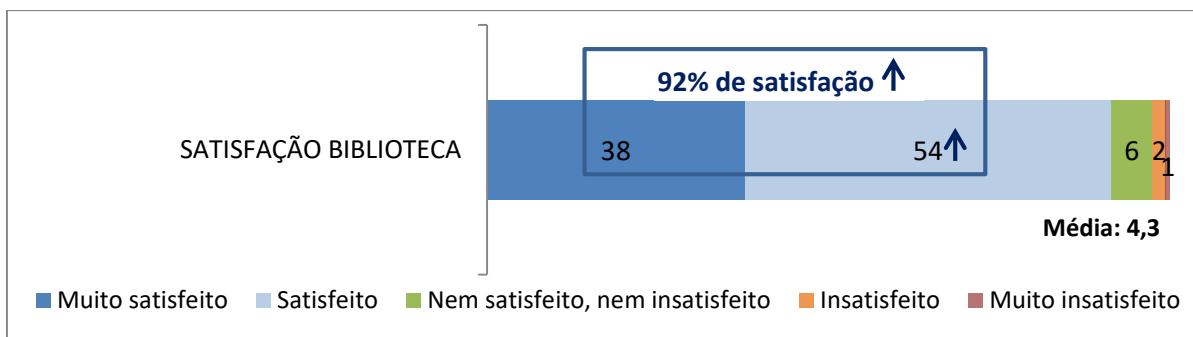


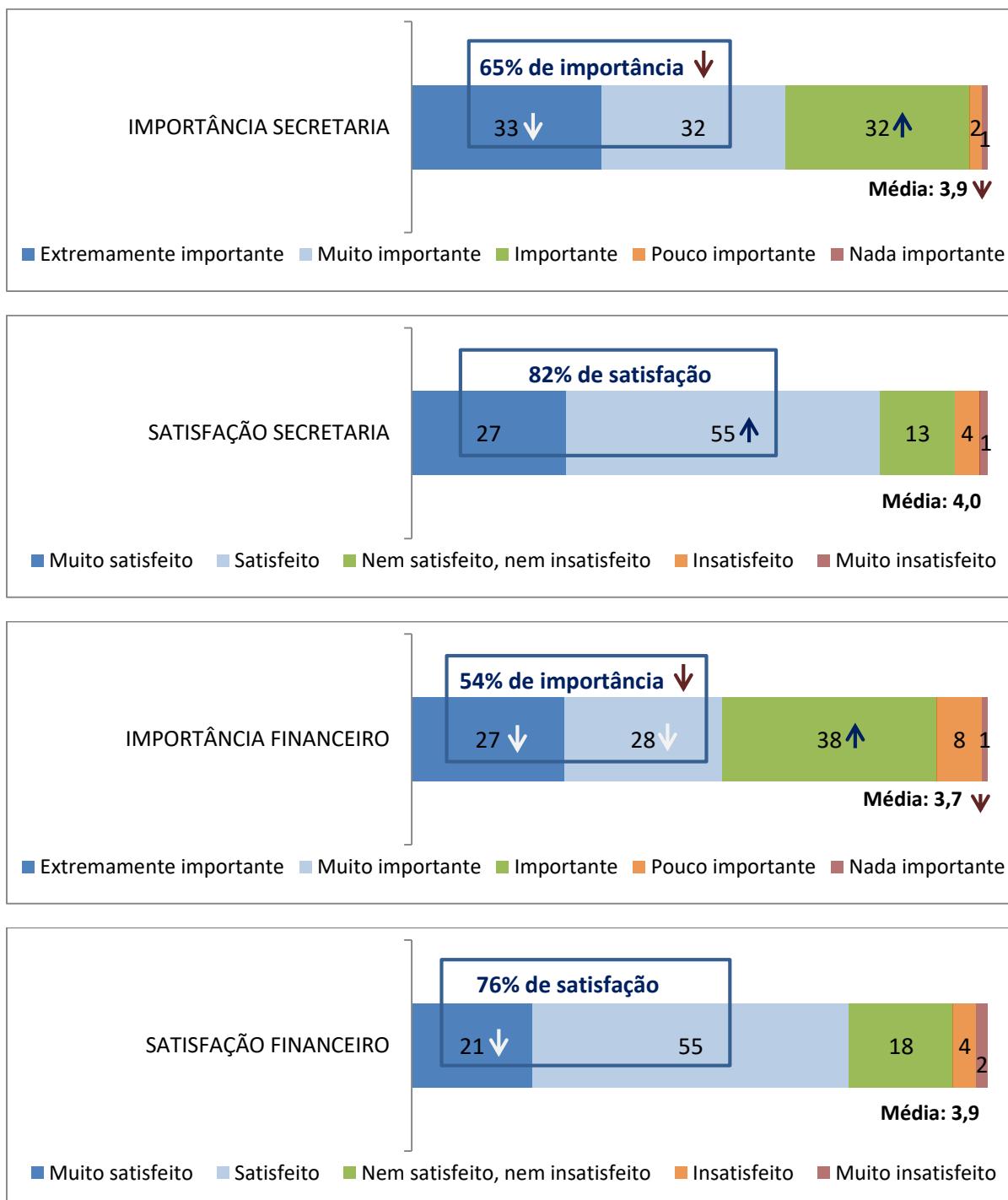




IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DAS ÁREAS AVALIADAS

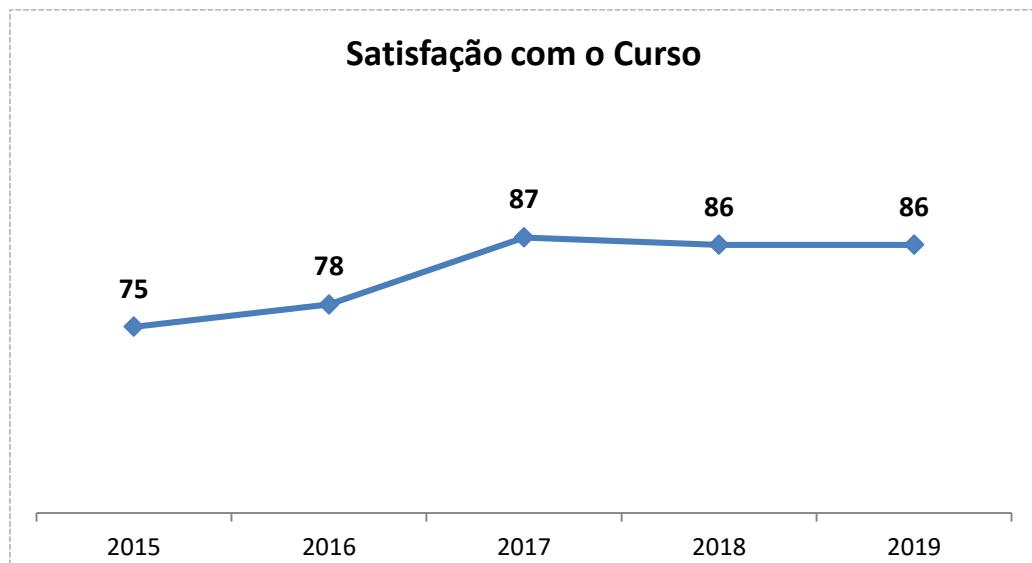




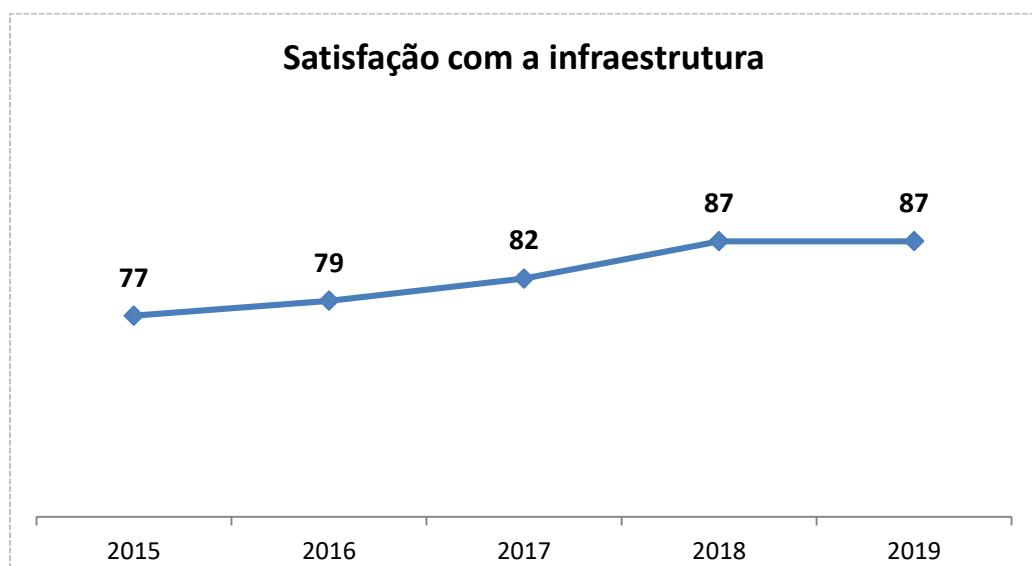


PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

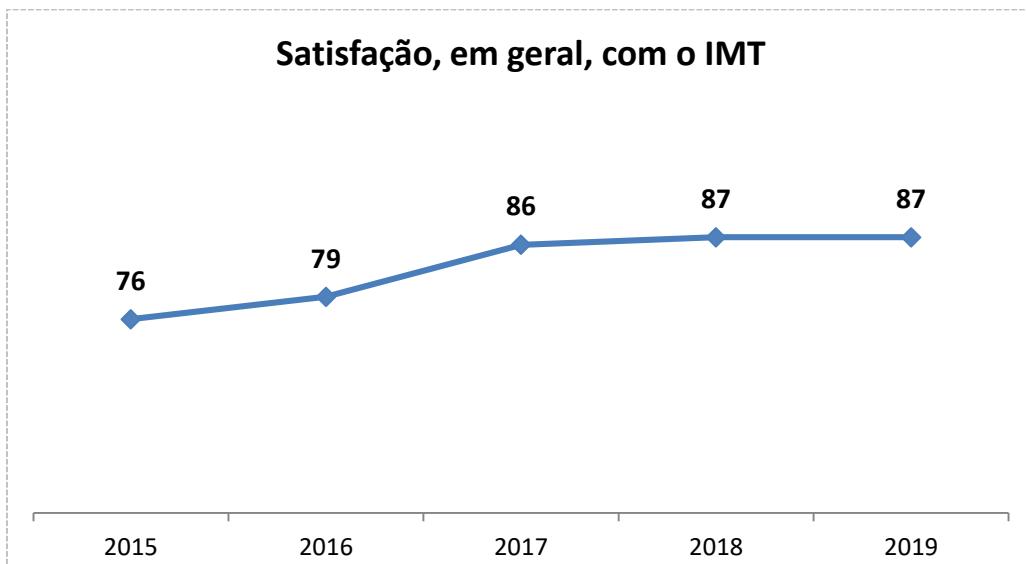
- É **alto** o percentual de alunos **satisfeitos** com seu **curso** em 2019.
 - As **taxas de satisfação** com os **ursos** do Instituto Mauá de Tecnologia **se mantém** entre 2017 e 2019, após **crescimento de 11,5%** entre 2016 e 2017.



- Quanto à **infraestrutura**, o Instituto Mauá de Tecnologia continua com um **desempenho positivo** entre seus alunos:
 - A maioria dos alunos está **satisfeita** com a **infraestrutura** da Mauá.
 - Importante salientar que em **4 anos** (2015-2018) a **satisfação** de seus alunos com a **Infraestrutura**, em geral, da Mauá **aumentou 13,0%**.



- Similar à 2018, a **alta satisfação** dos alunos com seus **cursos** e com a **infraestrutura** do Instituto Mauá de Tecnologia influencia diretamente na **satisfação** com o IMT, de **modo geral**, que foi de **87%**.



- Nos comentários finais da pesquisa surgem depoimentos do **encantamento dos alunos** com o IMT. Aspectos positivos que a Instituição não deve perder:

"A beleza natural da Mauá é algo que continua a me impressionar mesmo após todos esses anos."

"A Mauá tem uma estrutura ótima, uma ótima recepção aos calouros e aconchega seus alunos."

"Acho a Mauá uma faculdade muito boa, com bons professores e que apesar de exigir muito dos alunos, isso nos ajuda a desenvolver habilidades de se adaptar à pressão no dia a dia de trabalho."

"Acho uma faculdade ótima, um lugar em que me sinto bem estando nele. Há aspectos a melhorar, porém estão seguindo um bom caminho com as inovações que vem propondo. Inclusive pesquisas com os alunos que devem ser mais frequentes."

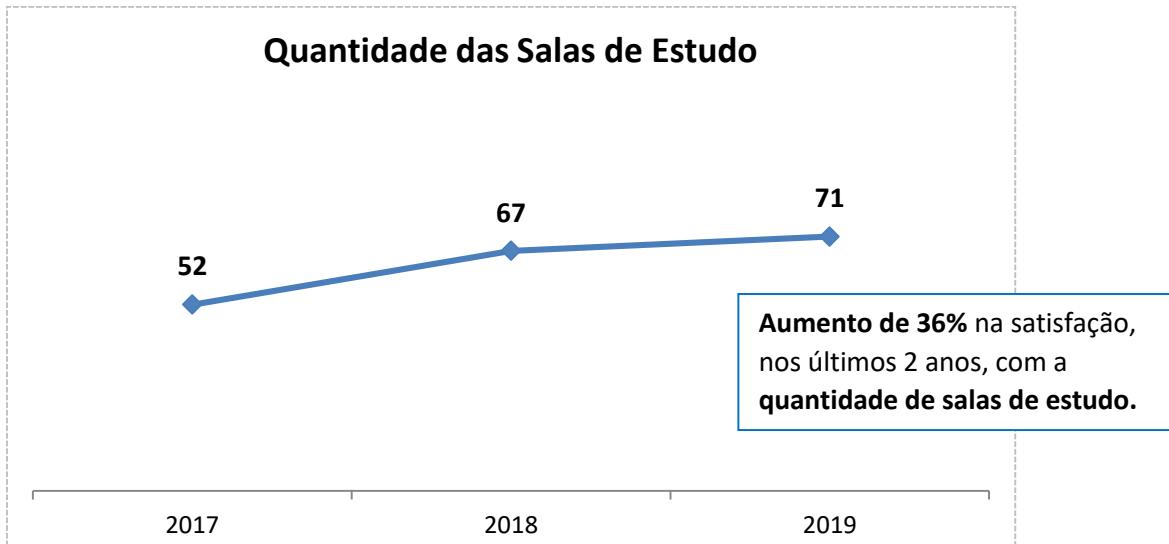
"As reformas, implementação de computadores (bloco W) e trocas das mesas nas salas de aula estão sendo muito úteis. No curso de Química os novos professores que ingressaram ano passado e esse ano são excelentes, são jovens e com um ensino atualizado."

"Eu, assim como outros alunos, nos surpreendemos em como a Mauá se preocupa com a opinião no aluno, acredito que é uma ótimo maneira de constatar os principais problemas, e assim, solucioná-los."

- Na avaliação pelos alunos do Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional – são registrados **altos índices de aprovação**.
- A maioria dos alunos concorda que o IMT cumpre os prazos estabelecidos no calendário escolar (89%), como também cumpre os programas de suas disciplinas (85%).
- A percepção de que o IMT desenvolve ações de responsabilidade social **diminuiu**, caindo de 76% para 72% de concordância. Alguns alunos questionam a existência

de ações sociais pelo Instituto. → Importante divulgar aos alunos quais são as ações de responsabilidade social realizadas pelo IMT.

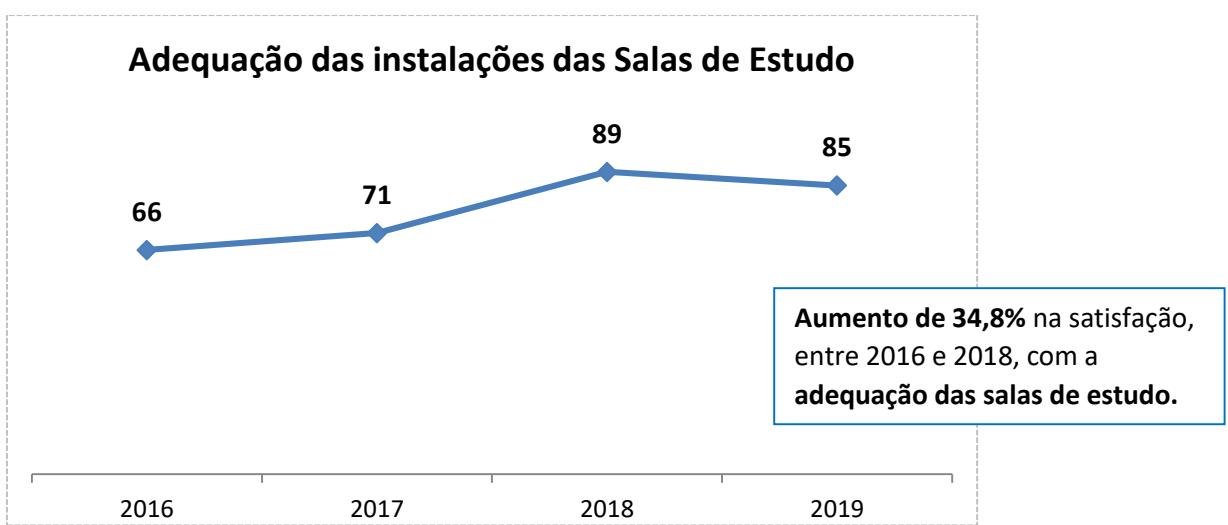
- Quanto ao Eixo 3 – Políticas Acadêmicas – as taxas de aprovação se mantiveram similares à medição anterior.
 - Com **altas taxas de aprovação** (acima de 75%) estão:
 - Os professores mostram-se disponíveis para esclarecer dúvidas (90%);
 - As atividades de extensão e atividades complementares contribuem para a formação dos alunos (88%);
 - Os materiais de comunicação externos são de boa qualidade (85%);
 - Os canais de comunicação da Mauá com os alunos são adequados (78%)
 - O curso prepara o aluno para o mercado de trabalho (77%).
 - Merecem atenção por serem **aspectos com menores taxas de satisfação**:
 - O ouvidor mostra-se disposto ao atendimento do aluno (66%). Esse aspecto apresentou **queda** na aprovação dos alunos esse ano, de 73% passou para 66%. Alguns não percebem preocupação do ouvidor em escutá-los e se sentem ignorados. → Um atendimento zeloso nos momentos em que os alunos fazem críticas ou sugestões é imprescindível na Ouvidoria. Caso contrário, gera frustração e insatisfação nos alunos que a procuram.
 - Os programas institucionais atendem às necessidades dos alunos (61%).
 - A Academia de Talentos da Mauá é importante para minha formação (61%). → Uma parcela dos alunos conhece pouco sobre a Academia de Talentos, deixando de ser importante para eles. Falta divulgação dos benefícios da Academia de Talentos para a formação acadêmica dos alunos.
 - No Eixo 4 – Políticas de Gestão – a maior aprovação dos alunos continua sendo com a demonstração da disponibilidade para orientar e esclarecer as dúvidas dos alunos pelos coordenadores de cursos (79%).
 - Dois outros aspectos necessitam de **atenção**, pelo fato de suas **taxas de aprovação** estarem **menos encorpadas**:
 - O ouvidor possui habilidades para a resolução dos problemas dos alunos – a percepção dessa habilidade **cai** de 69% (2018) para 58% em 2019. → Os alunos criticam a atuação do ouvidor por não perceberem, em muitos casos, resolução dos problemas encaminhados a ele. Possuem a sensação de que a Ouvidoria envia as observações para o coordenador do curso e pronto, o processo finaliza. Reclamam da falta de retorno por parte da Ouvidoria.
 - As unidades Estudantis defendem adequadamente os interesses dos alunos – 56% de concordância. → Do mesmo modo que nos anos anteriores, surgem críticas espontâneas de que a maior preocupação dessas Unidades Estudantis está na preparação de festas e de que não há preocupação em defender os direitos dos alunos.
 - Em relação ao Eixo 5 – Infraestrutura Física – novamente a **aprovação** com a **quantidade das salas de estudo** em grupo e individuais **aumenta**: passou de 67% para 71% de aprovação nesse ano.



Os alunos demonstram **maior satisfação** com os aspectos:

- Instalações físicas do IMT bem cuidadas e limpas (92%);
- Quantidade e instalações adequadas dos laboratórios (91% em ambos);
- Segurança considerada adequada (90%);
- Áreas adequadas de convivência dos alunos (90%);
- Quantidade suficiente na biblioteca de livros e periódicos indicados pelos professores (81%);
- Salas de aula adequadas (78%).
- A **adequação das instalações das salas de estudos** em grupo e individuais também apresentou performance satisfatória. Contudo, ocorreu uma **queda** na aprovação passando de 89% em 2018 para 85% nesse ano.

Vale salientar que entre 2016 e 2018 ocorreu um crescimento na satisfação com a adequação das salas de estudos em grupo e individuais.



Importante ressaltar que a **principal desaprovação** nesse Eixo continua sendo com os **preços comercializados nas lanchonetes e restaurante**, considerados não acessíveis. A **taxa de desaprovação** com esse aspecto passou de **60%** para **64%**.

A aprovação com a **qualidade dos produtos** comercializados nas lanchonetes e restaurante é **menos encorpada**, alcançando 65% de satisfação. → A *combinação (percepção) de menor qualidade dos produtos comercializados com preços altos gera insatisfação em parcela considerável dos alunos. Alguns criticam o fato de nenhuma ação ser tomada pelo IMT, considerando que reclamam desses aspectos todo o ano na Pesquisa de Satisfação.*

Quanto à avaliação do **atendimento** dos diversos setores do IMT, destacam-se **positivamente**, ou seja, os alunos aprovam o atendimento:

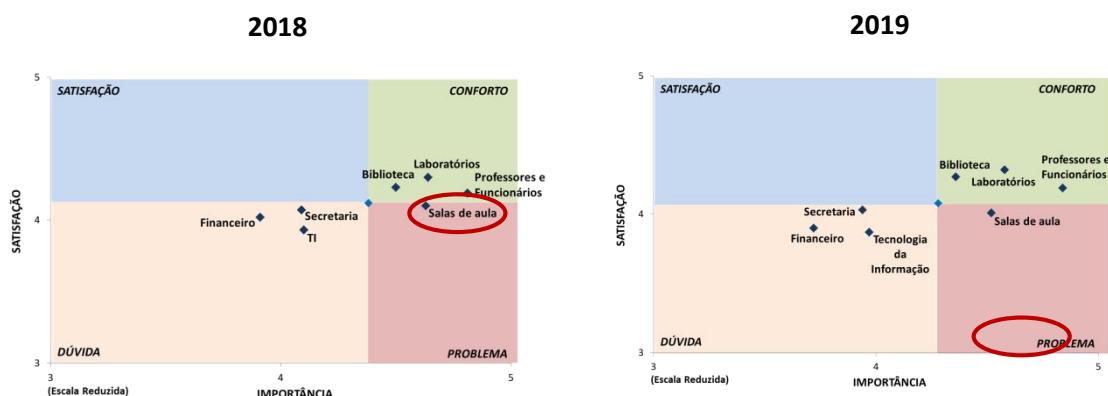
dos técnicos dos Laboratórios (91%), dos funcionários da Biblioteca (88%), dos atendentes da Copiadora (82%), dos funcionários da Secretaria (82%) e dos funcionários do Centro Esportivo (79%).

A aprovação do **atendimento das lanchonetes e restaurante** cai de 84% (2018) para 79% em 2019, como também, o **atendimento dos funcionários do Departamento Financeiro** que passa de 76% de aprovação para 72%.

Entretanto, há um setor do Instituto Mauá de Tecnologia que **necessita de atenção**, pois a aprovação com o atendimento é menor: o **Ambulatório Médico**. Cerca de 3 em cada dez alunos **desaprovam** a presteza do atendimento desse setor e não sentem segurança ao serem atendidos.

○ Similar aos anos anteriores, os **laboratórios, a biblioteca e os professores** são os elementos com **alta importância** para os alunos. Favoravelmente, também é **alta a satisfação** com esses elementos. → *Continuam sendo as forças do Instituto Mauá de Tecnologia.*

Entretanto, a **sala de aula** se mantém como um aspecto de **fraqueza** no IMT, pois possui **alta importância** para os alunos, mas a **taxa de satisfação está menor**. → *O IMT deve analisar a viabilidade das sugestões mencionadas espontaneamente pelos alunos, durante esse estudo, sobre as salas de aula, como, modernizar as salas, trocar as cadeiras antigas (algumas com cupins), substituir o quadro de giz por quadro branco (bem mais moderno), colocar ar condicionado em todas as salas, pois os ventiladores não são funcionais em dias de calor, entre outras sugestões.*



○ Considerando os resultados obtidos em 2019, recomenda-se a **efetivação de algumas ações** proporcionando **maior satisfação** entre os estudantes:

- **Divulgar** aos alunos, de forma contínua, as **ações de responsabilidade social** realizadas pelo IMT e a **importância da Academia de Talentos** para a formação acadêmica dos discentes.
- **Trabalhar com as Unidades Estudantis** a sua principal razão de existir: a busca dos interesses estudantis frente à Diretoria e Reitoria do IMT de modo que os alunos se sintam representados.
- **Treinar os funcionários da Ouvidoria** para o atendimento, de modo que os alunos se sintam ouvidos, como também, propiciar retorno por parte da Ouvidoria sobre a resolução dos problemas apresentados.
- **Treinar os profissionais** quanto ao atendimento no **Ambulatório Médico**, de modo a passar segurança aos alunos durante o atendimento.
- **Modernizar as salas de aula**, potencializando a aprendizagem dos alunos com tecnologia mais avançada (quadro mágico, por exemplo), como também, tornando essas salas mais agradáveis aos alunos (ar condicionado, cadeiras ergonômicas, ...).
- **Inserir** no Campus **mais opções de lanchonetes ou restaurantes** gerando maior concorrência entre elas, e consequentemente melhorando a qualidade e o preço dos produtos comercializados pelas lanchonetes e restaurante.
- **Retornar** aos alunos **quais ações serão realizadas e quais não**, considerando os resultados da pesquisa de 2019. Alguns possuem a sensação de que perdem tempo respondendo a pesquisa, por não receberem retorno, impactando no índice de retorno do ano seguinte.