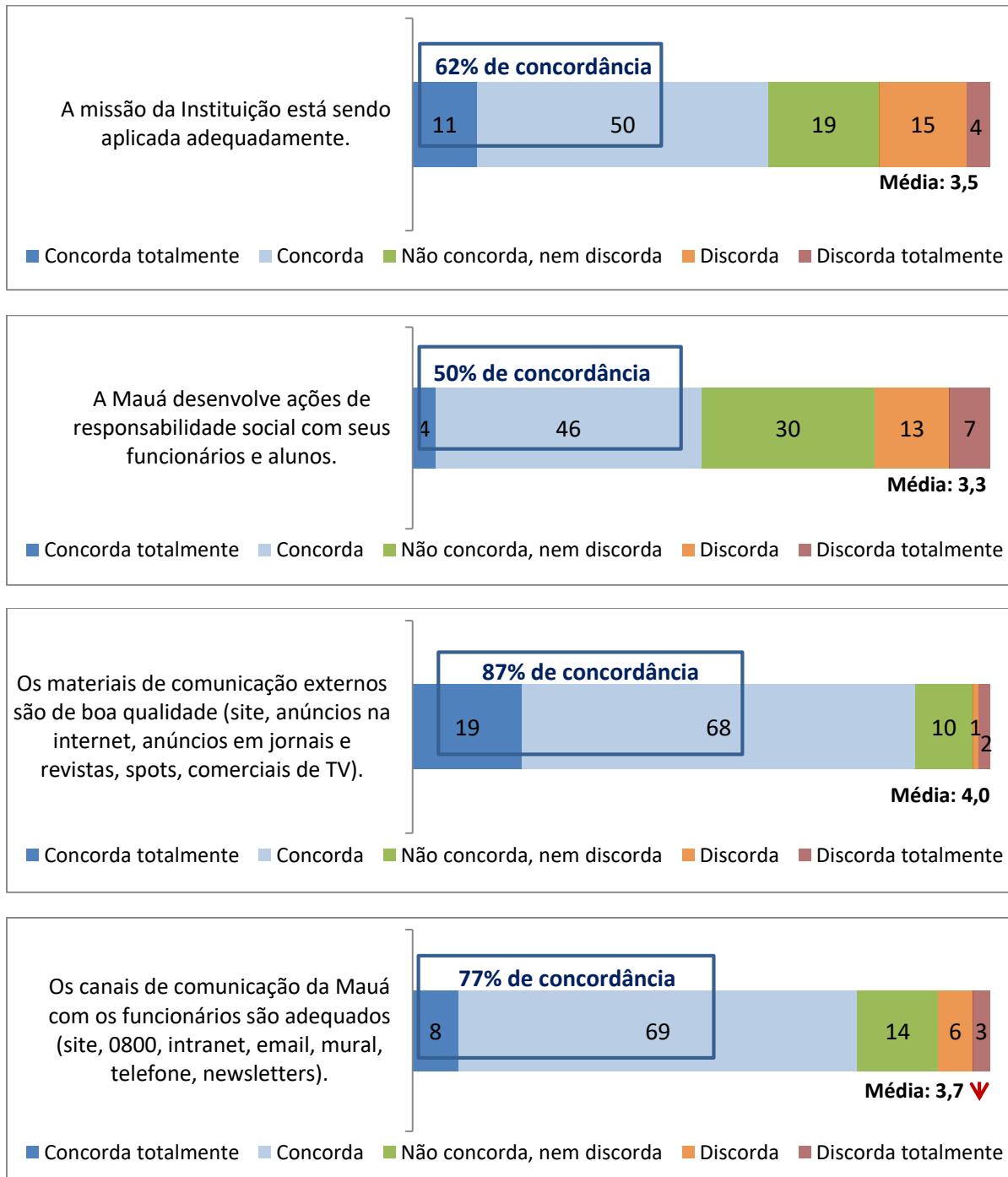
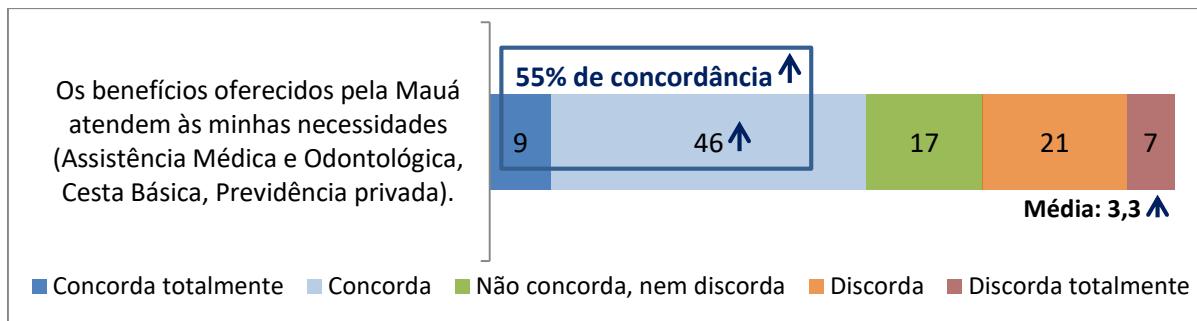
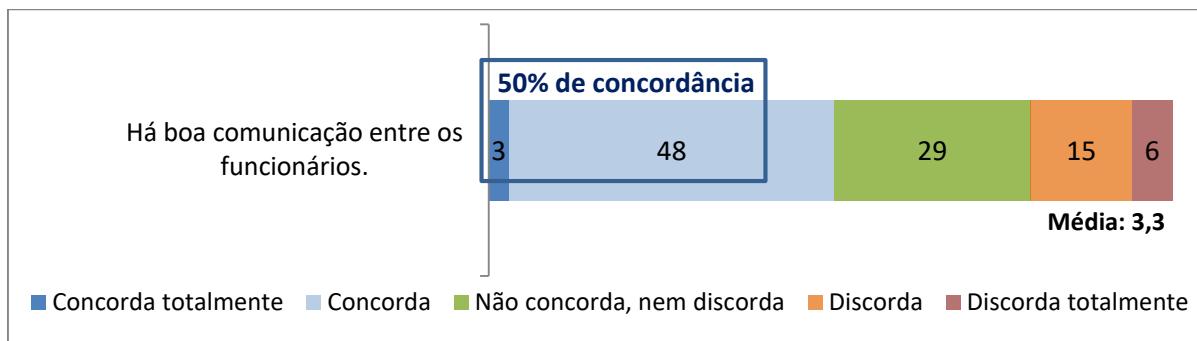
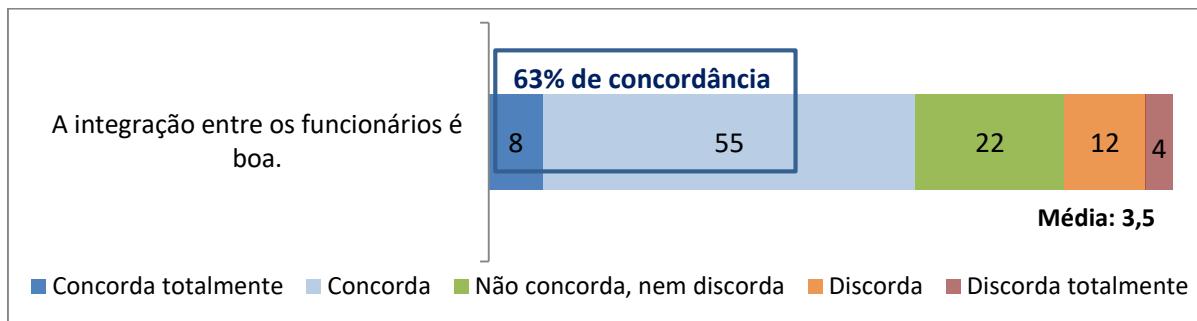
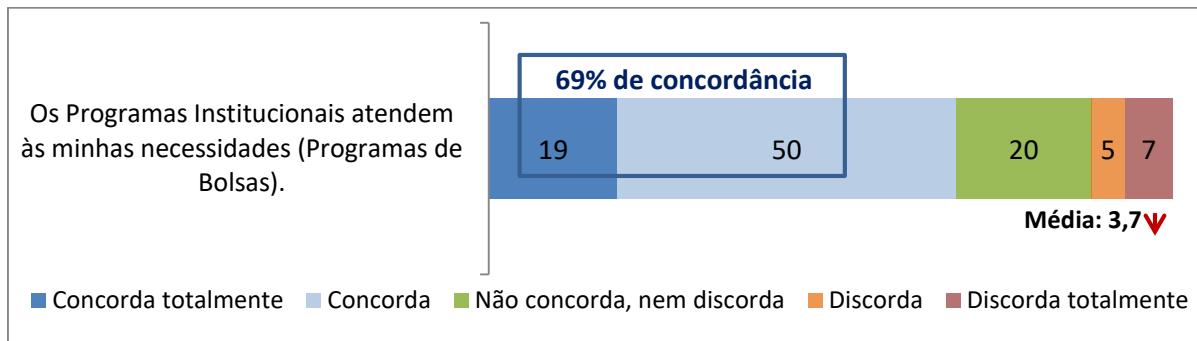
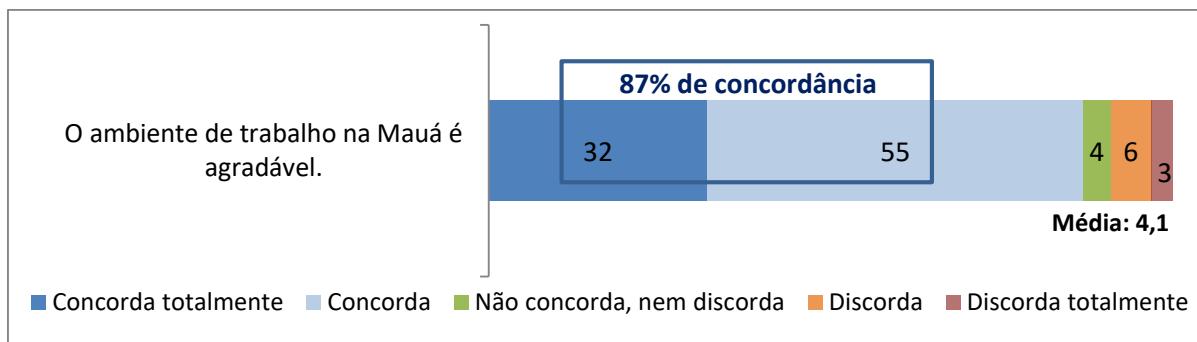


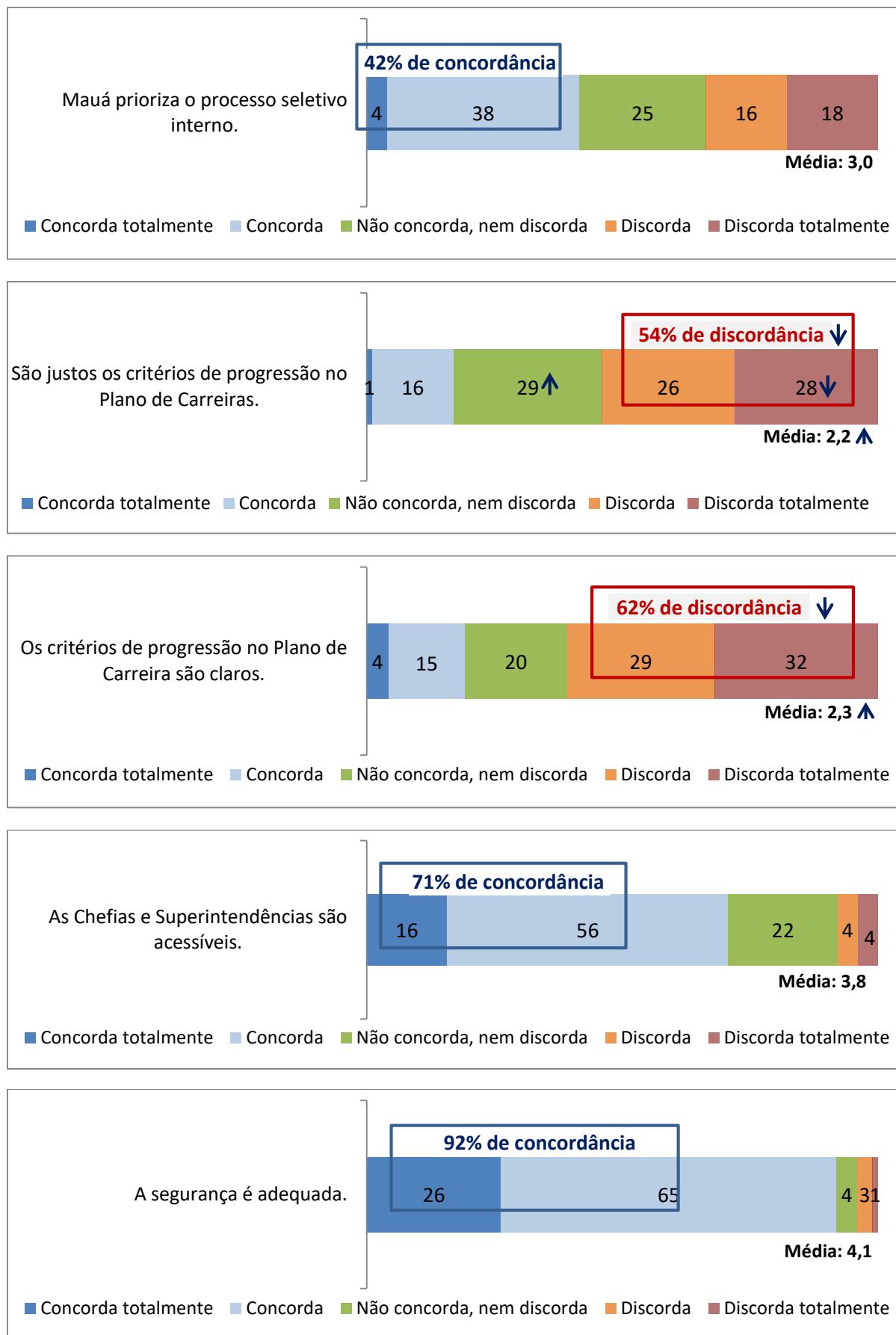
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2019

FUNCIONÁRIOS

Funcionários que receberam o questionário	272
Respondentes	121 (44,5%)







Os produtos vendidos nas Lanchonetes e Restaurante são de boa qualidade.

54% de concordância ↓

8 47 ↓

22 18 6

Média: 3,3 ▼

■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

Os preços comercializados pelas Lanchonetes e Restaurante são acessíveis.

60% de discordância

2 16 22 34 27

Média: 2,3

■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

O espaço físico do meu Departamento é adequado e atende às minhas necessidades para o desenvolvimento do trabalho.

78% de concordância ↓

17 61

8 11 3

Média: 3,8 ▼

■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

As instalações do meu Departamento são adequadas e atendem às minhas necessidades para o desenvolvimento do trabalho.

76% de concordância

15 61

13 8 3

Média: 3,8

■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

As instalações físicas da Mauá são bem cuidadas e limpas.

91% de concordância

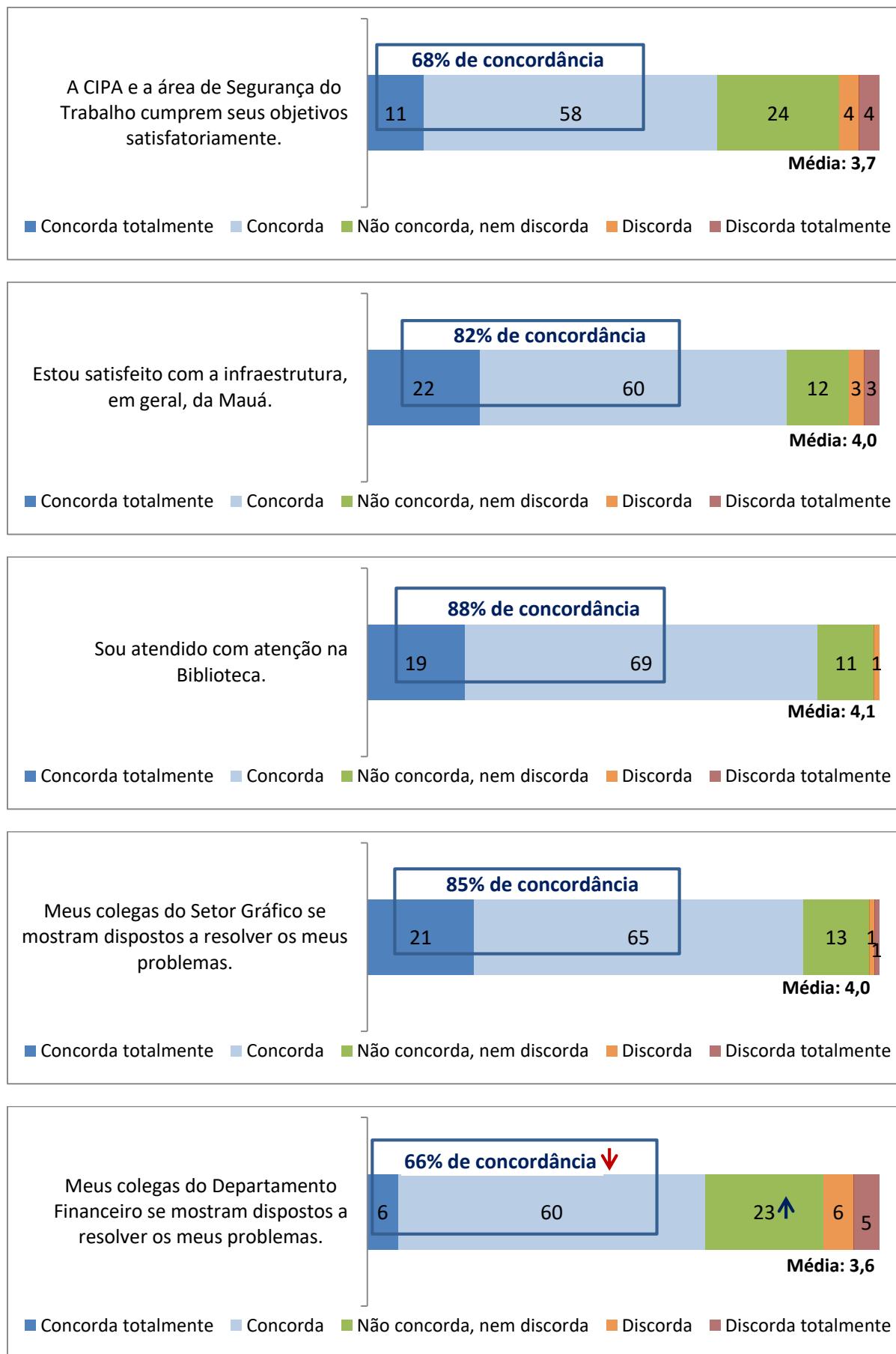
27

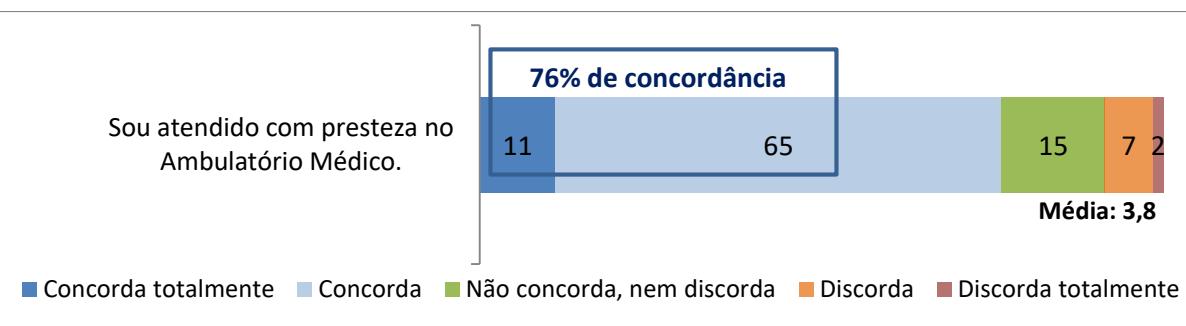
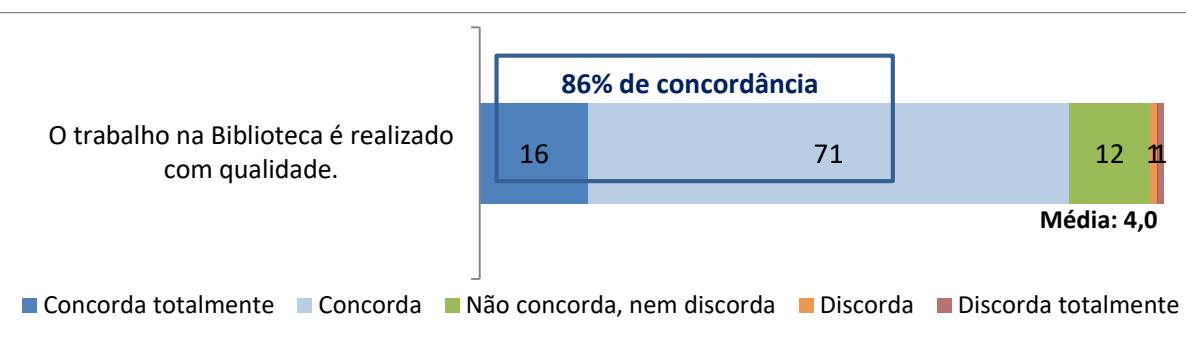
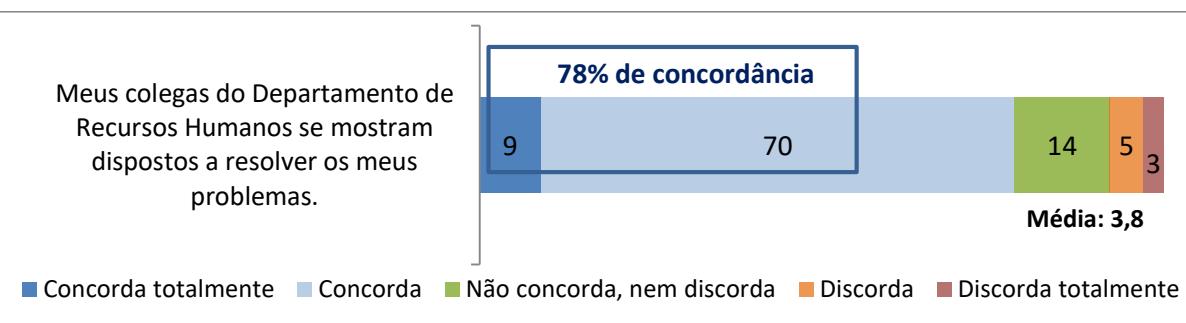
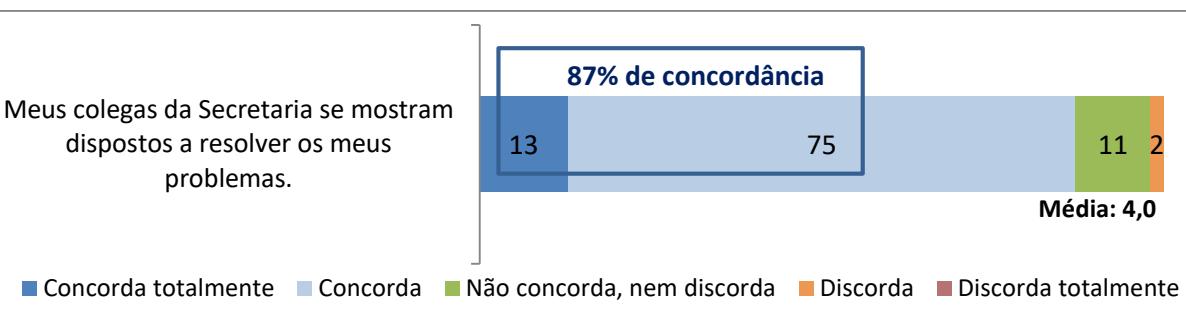
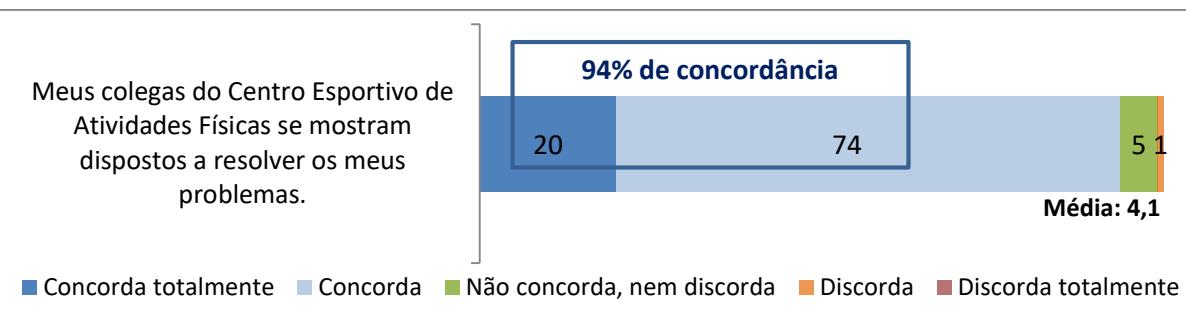
64

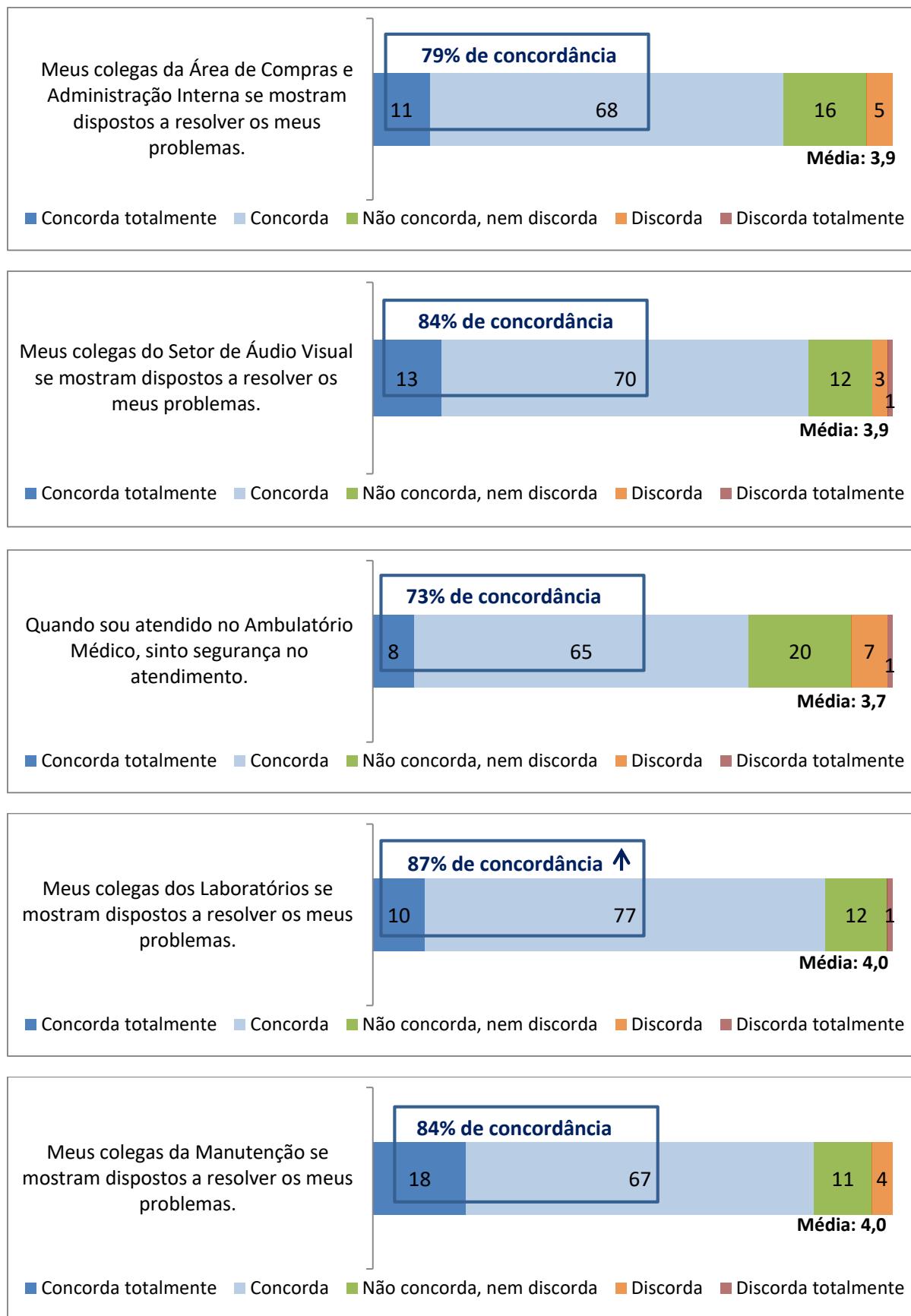
6 3

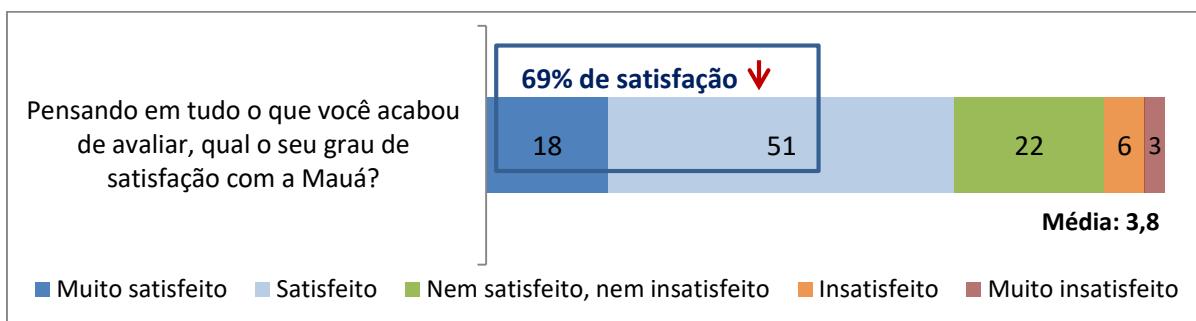
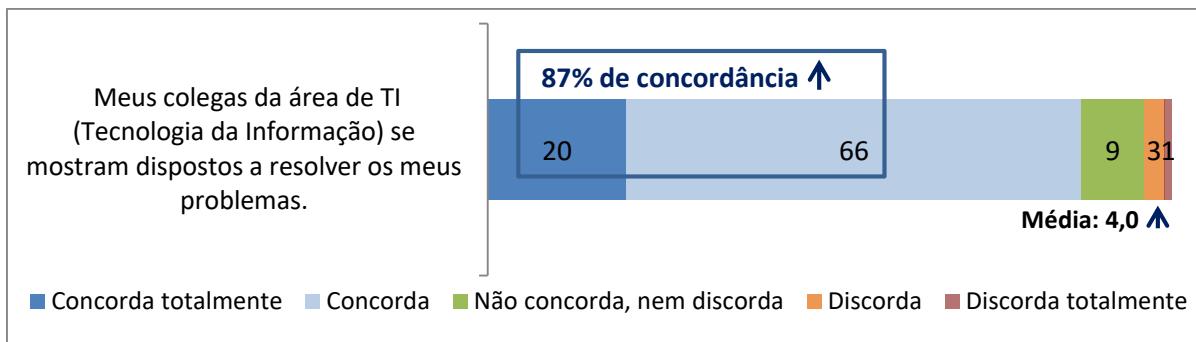
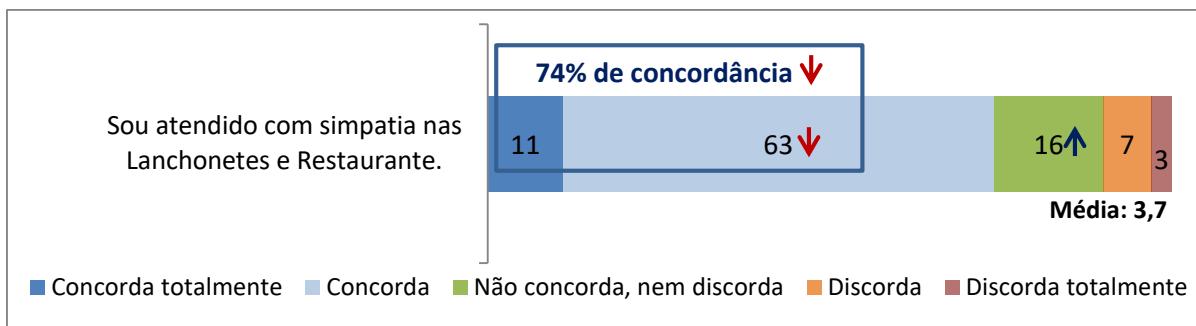
Média: 4,2

■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

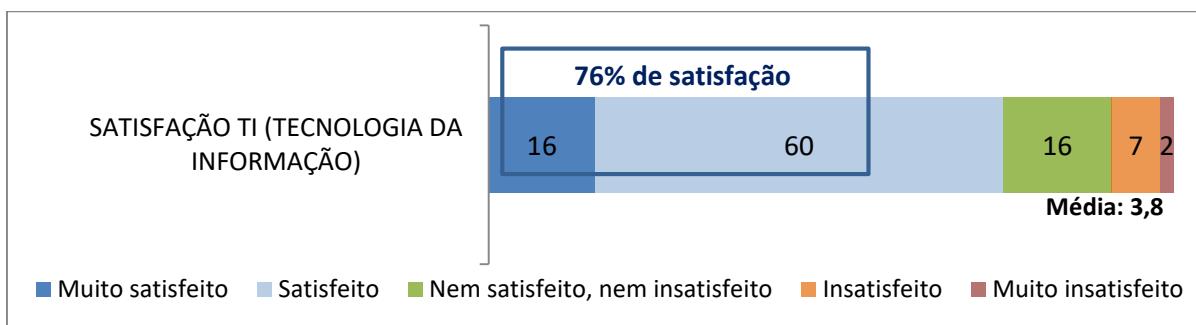
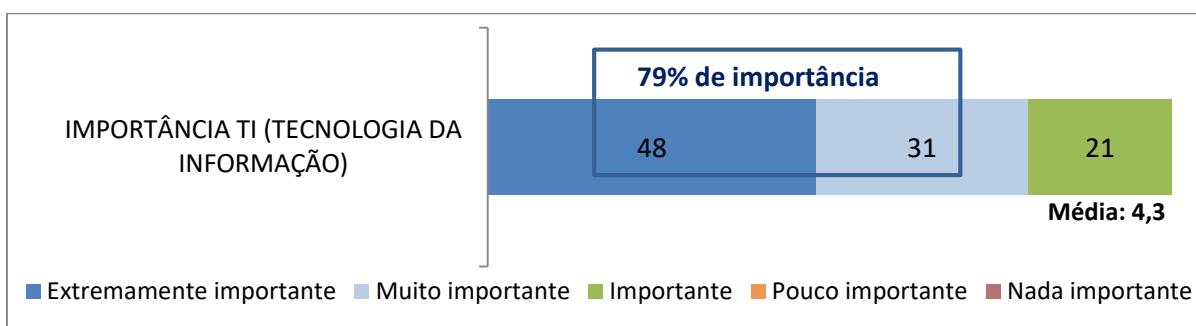


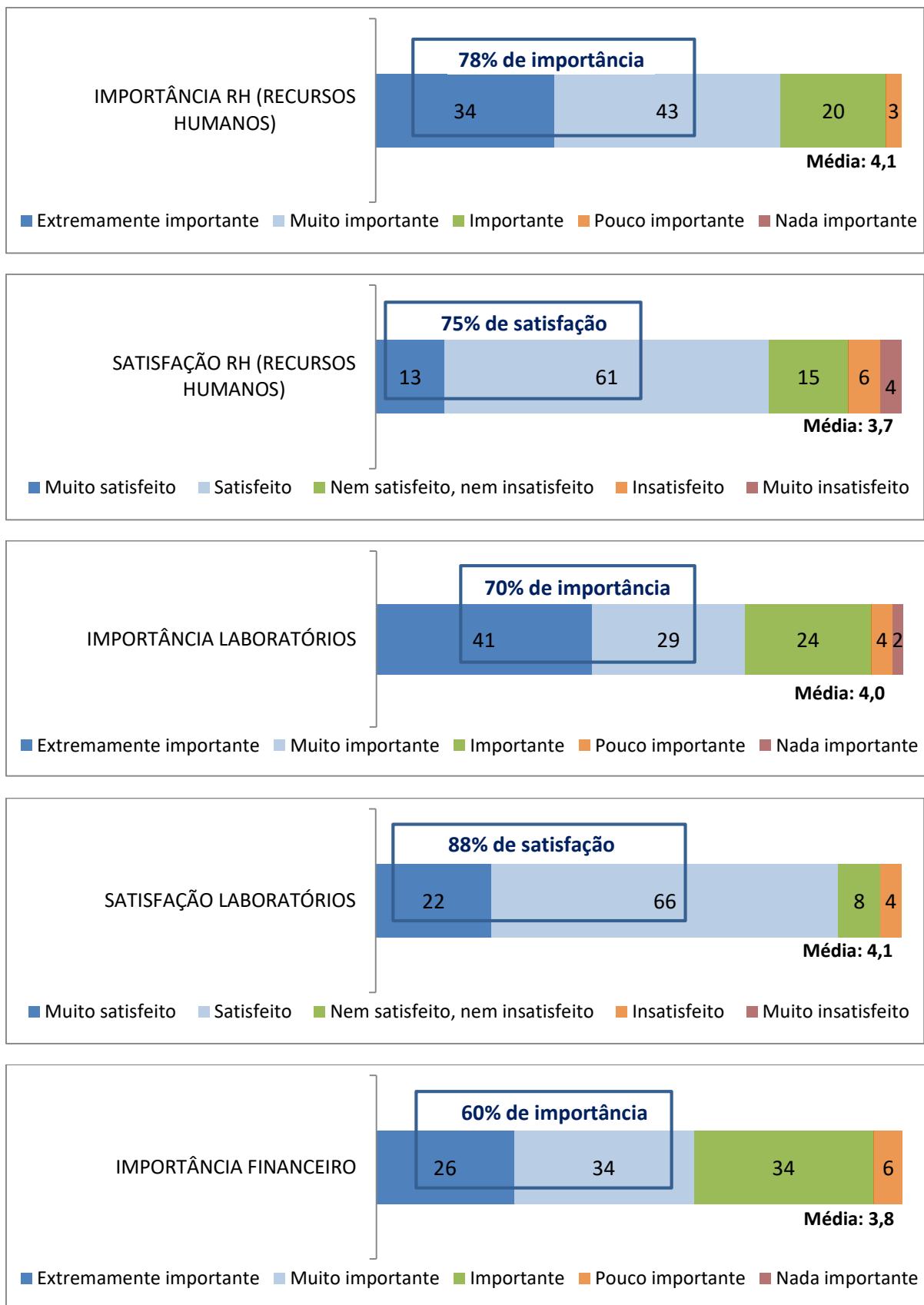


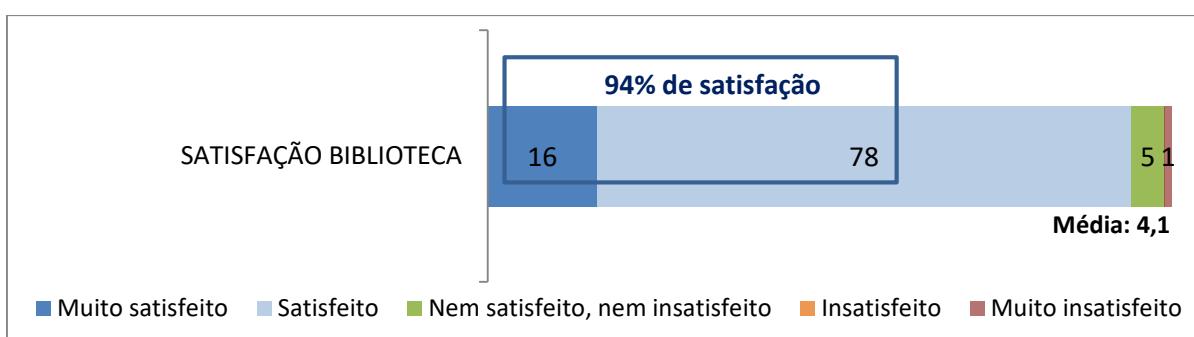
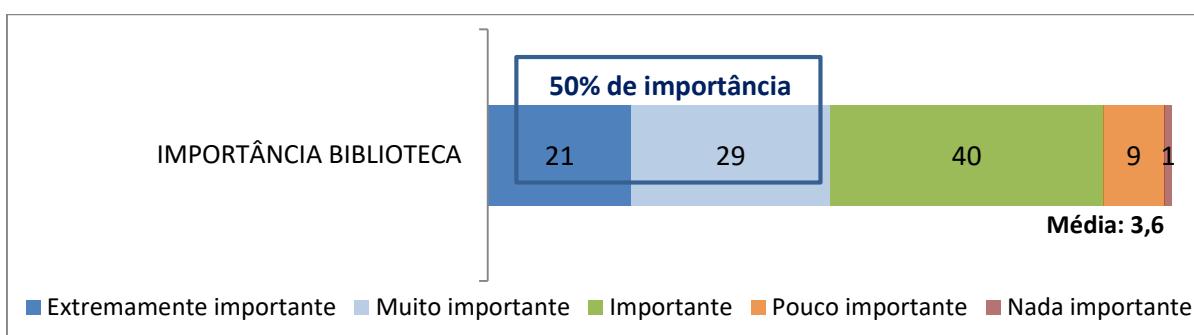
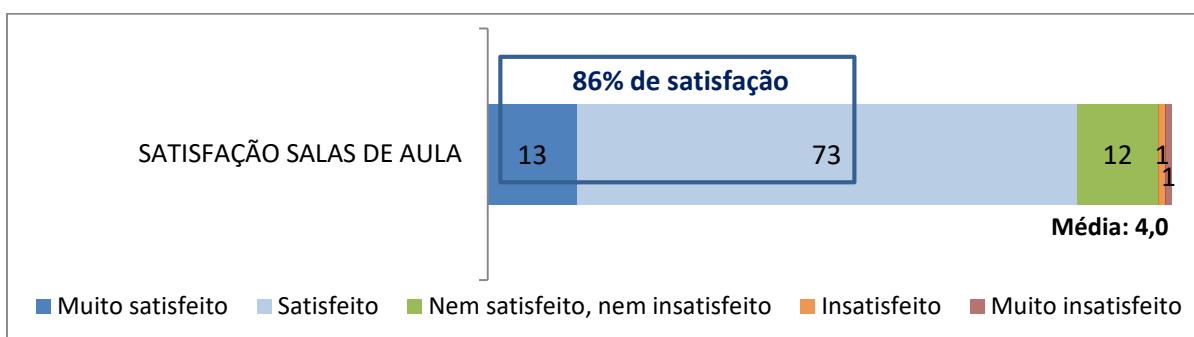
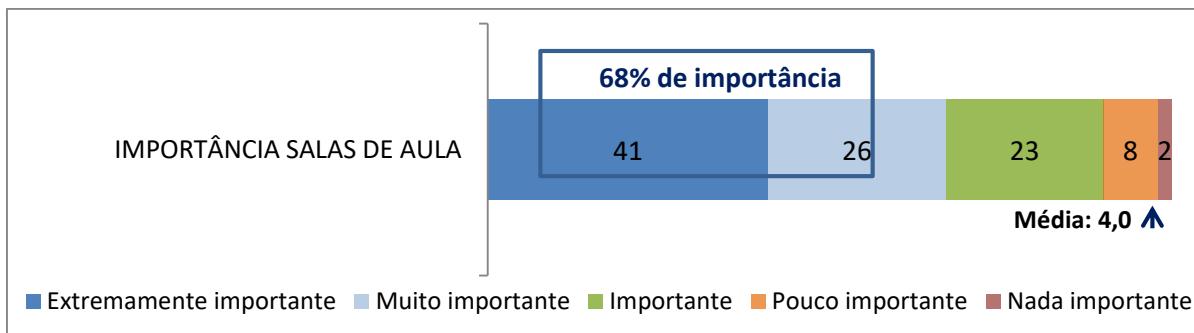
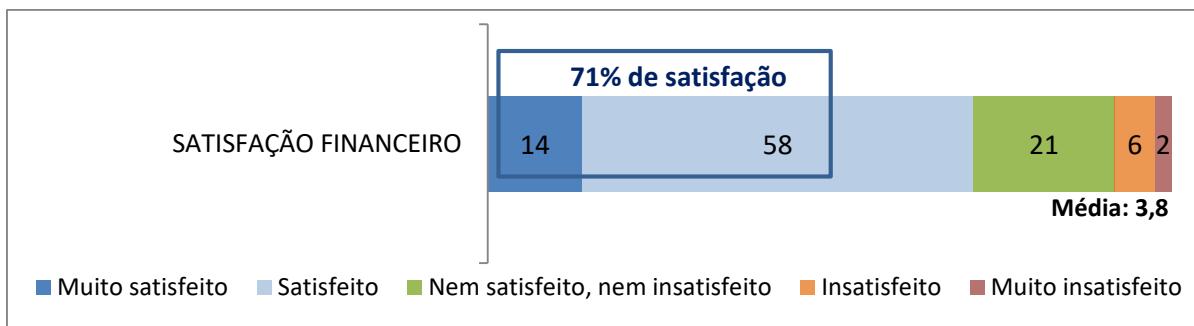


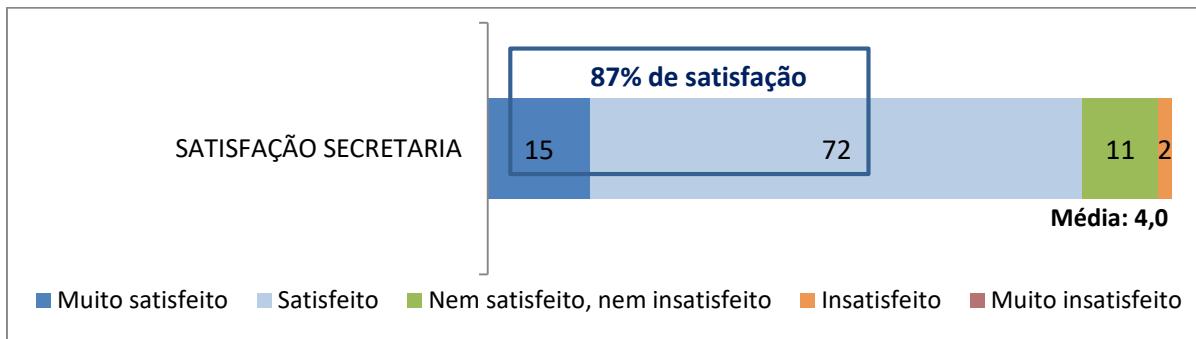
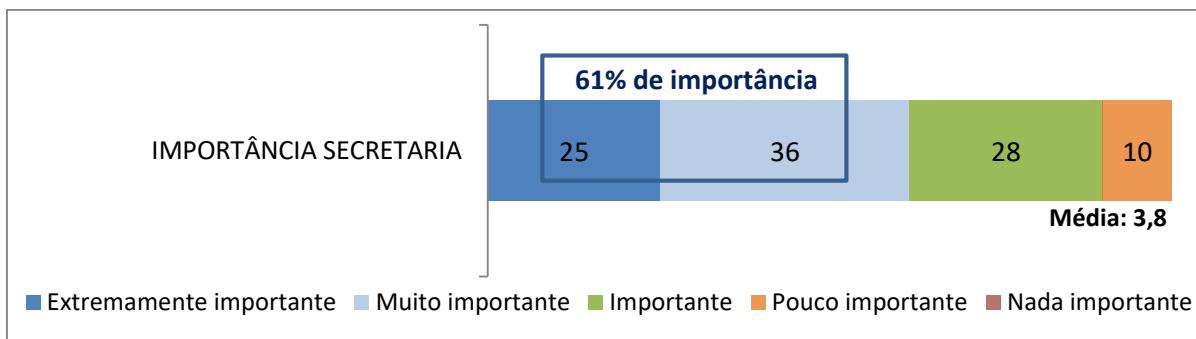


IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DAS ÁREAS AVALIADAS



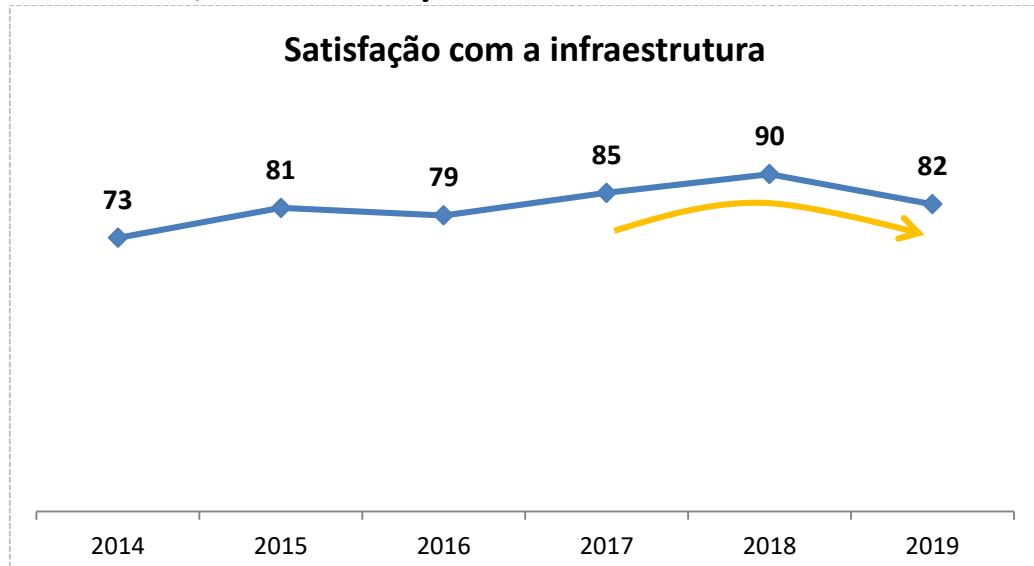




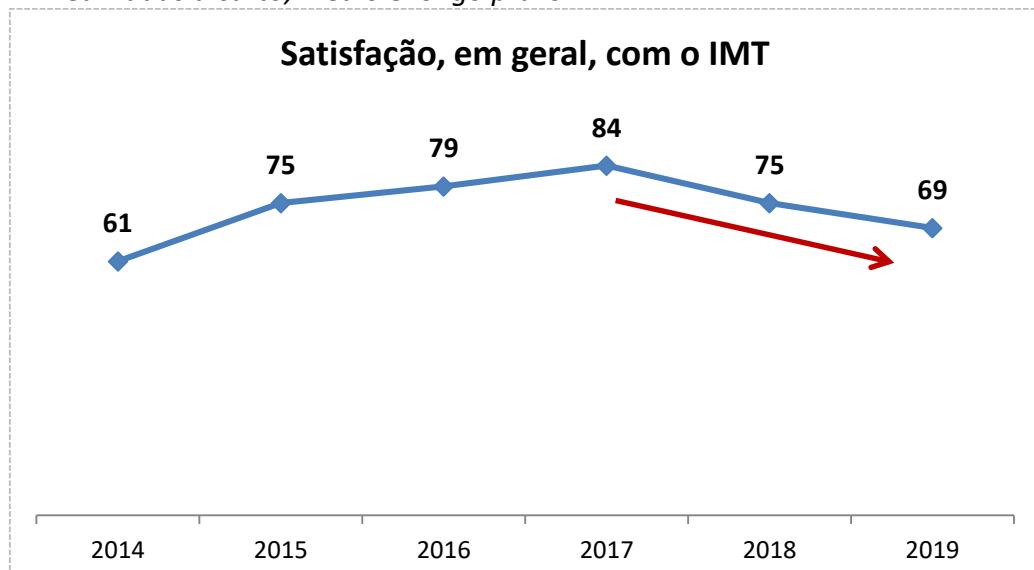


PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

- No ano de 2019 há uma **tendência de queda** na **aprovação** dos colaboradores com a **infraestrutura** do Instituto Mauá de Tecnologia, retornando aos patamares de 2018.
- Entretanto, a taxa de satisfação **se mantém alta**: 82%.



- A **satisfação** com o IMT, de **modo geral**, foi de **69%** em 2019, apresentando **queda gradual** a partir de 2017. → É *imprescindível analisar as demandas apresentadas pelos colaboradores e comunicar a todos quais ações serão realizadas a curto, médio e longo prazo.*



- Nos aspectos avaliados no Eixo 2 – **Desenvolvimento Institucional** – as taxas de satisfação são menos encorpadas.

- 62% concordam que a **missão da instituição** está sendo aplicada **adequadamente**, contudo alguns acreditam que ainda existem ações que estão somente no papel.
- 50% dos colaboradores não percebem o **desenvolvimento de ações de responsabilidade social** para os funcionários do IMT.

○ Quanto ao Eixo 3 – **Políticas Acadêmicas** – se mantém **alta a satisfação** com os materiais de comunicação externos (87%). A aprovação dos **canais de comunicação internos** da Mauá é de 77%, com críticas à **ausência de um canal centralizado** de informações.

○ Em **Políticas de Gestão** (Eixo 4), as **maiores concordâncias** dos colaboradores estão com:

- O **ambiente** na Mauá ser **agradável** (87%).
- As **chefias e superintendências** serem **acessíveis** (71%). Nesse aspecto alguns funcionários citam que a superintendência não é tão acessível como as chefias.

É importante atentar para alguns aspectos relacionados às **Políticas de Gestão** que **mantêm taxas menos encorpadas de satisfação**. São eles:

- A **integração** entre os funcionários é boa. – 63% de concordância. Citam a ausência de integração entre as áreas, com a sensação de que o individualismo se destaca;
- Os **benefícios oferecidos** pela Mauá atendem às minhas necessidades. – 55% de aprovação. Solicitam o benefício de Vale Refeição e, alguns gostariam de ter acesso à cesta básica. A maior crítica está relacionada com o Plano de Saúde, considerado ruim.
- Há **boa comunicação** entre os funcionários. – 50% de concordância. Nem todos percebem comunicação entre as áreas, mencionando que cada um faz a sua parte como se não existisse um processo;
- Mauá prioriza o **processo seletivo interno**. – 42% de concordância. Alguns funcionários mencionam que as vagas internas não são divulgadas pelo RH, como também, percebem a resistência de gestores para candidatos internos.

Além dos aspectos citados acima que merecem atenção, existem dois com **taxas encorpadas de insatisfação**:

- São **justos** os **critérios** de **Progressão** no **Plano de Carreira** – 54% de **discordância**. Segundo parcela considerável de colaboradores as oportunidades de progressão são raras e não são justas. A percepção de alguns funcionários é de que a Instituição prioriza o bem estar dos professores somente.
- Os **critérios de progressão** no **Plano de Carreira** – 62% de **discordância**. Poucos colaboradores **percebem** que são critérios **justos** (17%) e **claros** (20%).

○ Na avaliação da **Infraestrutura Física** (Eixo 5) os colaboradores **aprovam a segurança** (92%) e o **cuidado e limpeza com as instalações físicas** do Campus (91%).

A **satisfação** com a **adequação do espaço físico** do departamento em que o colaborador trabalha apresentou **queda** (passando de 88% em 2018 para 78% nesse ano). Alguns mencionam móveis que estão velhos, cadeiras que não são ergonômicas, computadores que não funcionam, entre outros.

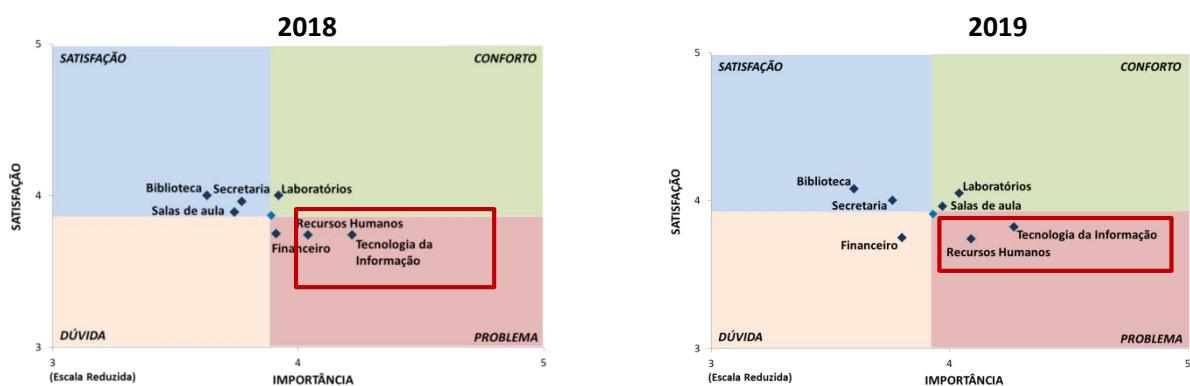
Quanto aos **serviços oferecidos** pelo IMT, as **taxas de aprovação** são **altas** (73% ou mais) em quase todos os departamentos, com exceção do **atendimento dos profissionais do Departamento Financeiro** (apresentou queda passando de 76% para 66% de aprovação). Alguns colaboradores criticam a presença de burocracia e a falta de flexibilidade nesse departamento.

Vale ressaltar **aumento significativo** na **satisfação** com o **atendimento** dos funcionários dos **Laboratórios** e da área de **Tecnologia da Informação** (87% de aprovação em ambos).

Entretanto, aparecem **taxas encorpadas de discordância** neste eixo e, consequentemente menor satisfação, relacionadas às lanchonetes e restaurante:

- **54% discordam** que os **produtos vendidos** nesses locais possuem **qualidade**.
- **60% discordam** que os **preços** comercializados são **acessíveis**. → *Necessário estudo cuidadoso para melhorar o custo x benefício dos produtos comercializados pelas lanchonetes e restaurante.*

○ Ao solicitar aos funcionários o **grau de Importância** e a **Satisfação** de sete áreas do IMT nota-se que para os **colaboradores** da Mauá é **alta a importância** das áreas de **Recursos Humanos** e **Tecnologia da Informação**. Porém, a **satisfação** com essas áreas está **menor** que sua importância. → São áreas que se encontram na **Zona de Problemas do IMT** por sua **alta importância e menor satisfação**.



É importante registrar que **satisfação** com as **áreas** avaliadas é **alta**. São taxas de aprovação acima de 70%:

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| ○ Biblioteca | – 94% de satisfação; |
| ○ Laboratórios | – 88% de satisfação; |
| ○ Secretaria | – 87% de satisfação; |
| ○ Salas de aula | – 86% de satisfação; |
| ○ Tecnologia da Informação | – 76% de satisfação; |
| ○ Recursos Humanos | – 75% de satisfação; |
| ○ Financeiro | – 71% de satisfação. |

○ É relevante registrar que entre as **sugestões de melhorias** para o IMT as principais solicitações estão relacionadas com ações de valorização e motivação aos funcionários:

- Incentivo salarial;
- Desenvolvimento de um Plano de Carreira;
- Disponibilização de Vale Refeição ou Vale Alimentação;

“Acho que falta incentivo para fazer um excelente trabalho. Baixíssima autonomia, pouco reconhecimento, pequena perspectiva de crescimento na empresa, salário no máximo aceitável e poucos benefícios. As lanchonetes precisam melhorar o custo benefício ou ser mais barata, ou oferecer comida melhor e mais variada.”

○ Considerando os resultados obtidos no estudo de 2019, recomenda-se **foco** em alguns aspectos, com o objetivo de **buscar ações de melhorias** para o aumento da satisfação dos colaboradores:

- Realizar **treinamentos** para o atendimento das áreas de **Recursos Humanos, Financeiro e Tecnologia da Informação** melhorando o relacionamento dessas áreas com os colaboradores. São áreas percebidas como muito importantes pelos funcionários e que recebem críticas.
- **Levantar** as demandas dos colaboradores relacionadas aos **benefícios** e estudar a possibilidade de oferecê-los pelo IMT.
- **Ouvir** os colaboradores quanto à expectativa que possuem dos **critérios de progressão no Plano de Carreira**, tornando os critérios mais claros e justos na percepção dos funcionários.
- **Priorizar o processo seletivo interno** em **aberturas de novas vagas** no IMT.
- **Inserir** no Campus **mais opções de lanchonetes ou restaurantes** gerando maior concorrência entre elas, e consequentemente melhorando o preço dos produtos comercializados pelas lanchonetes e restaurante.