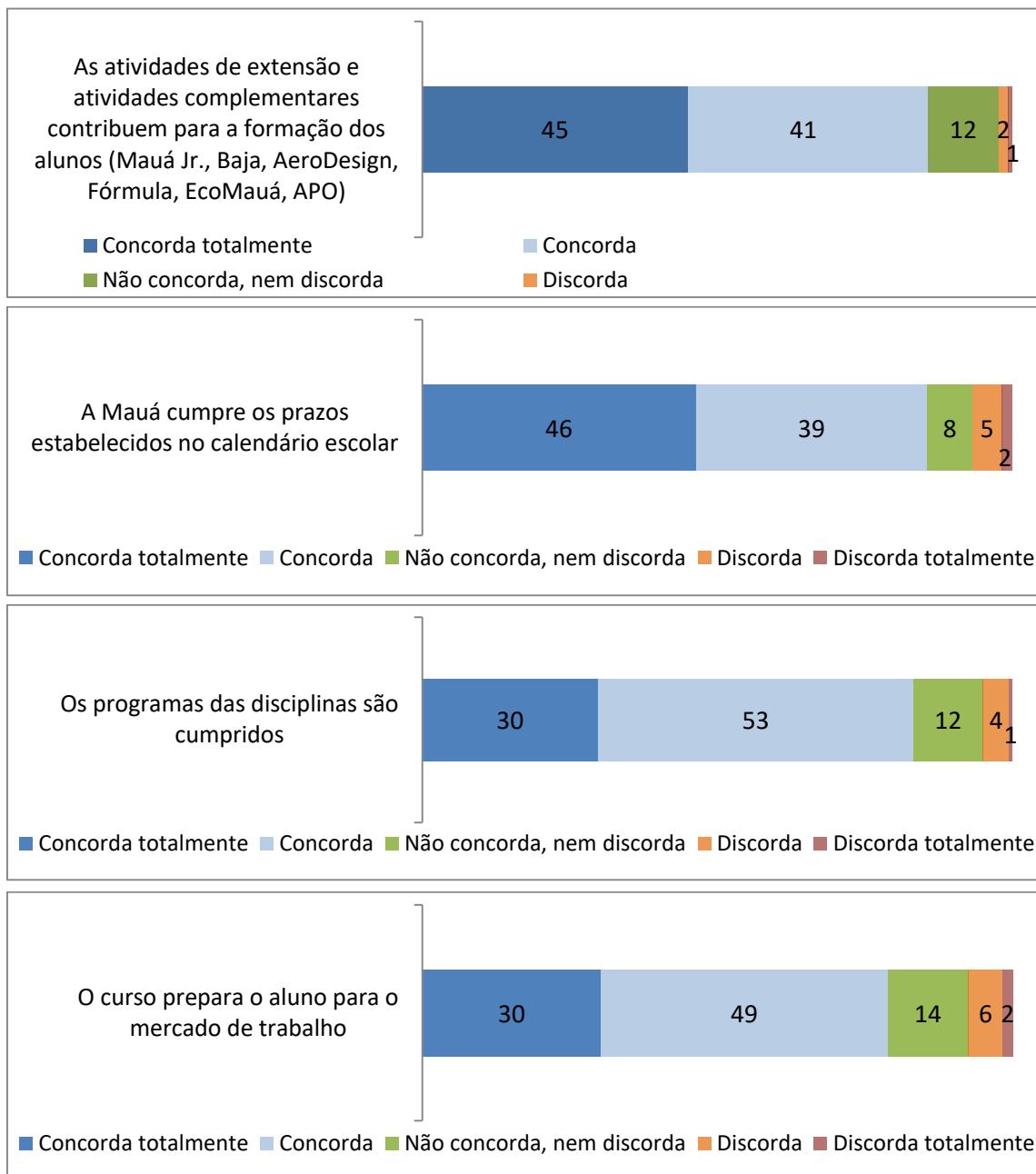
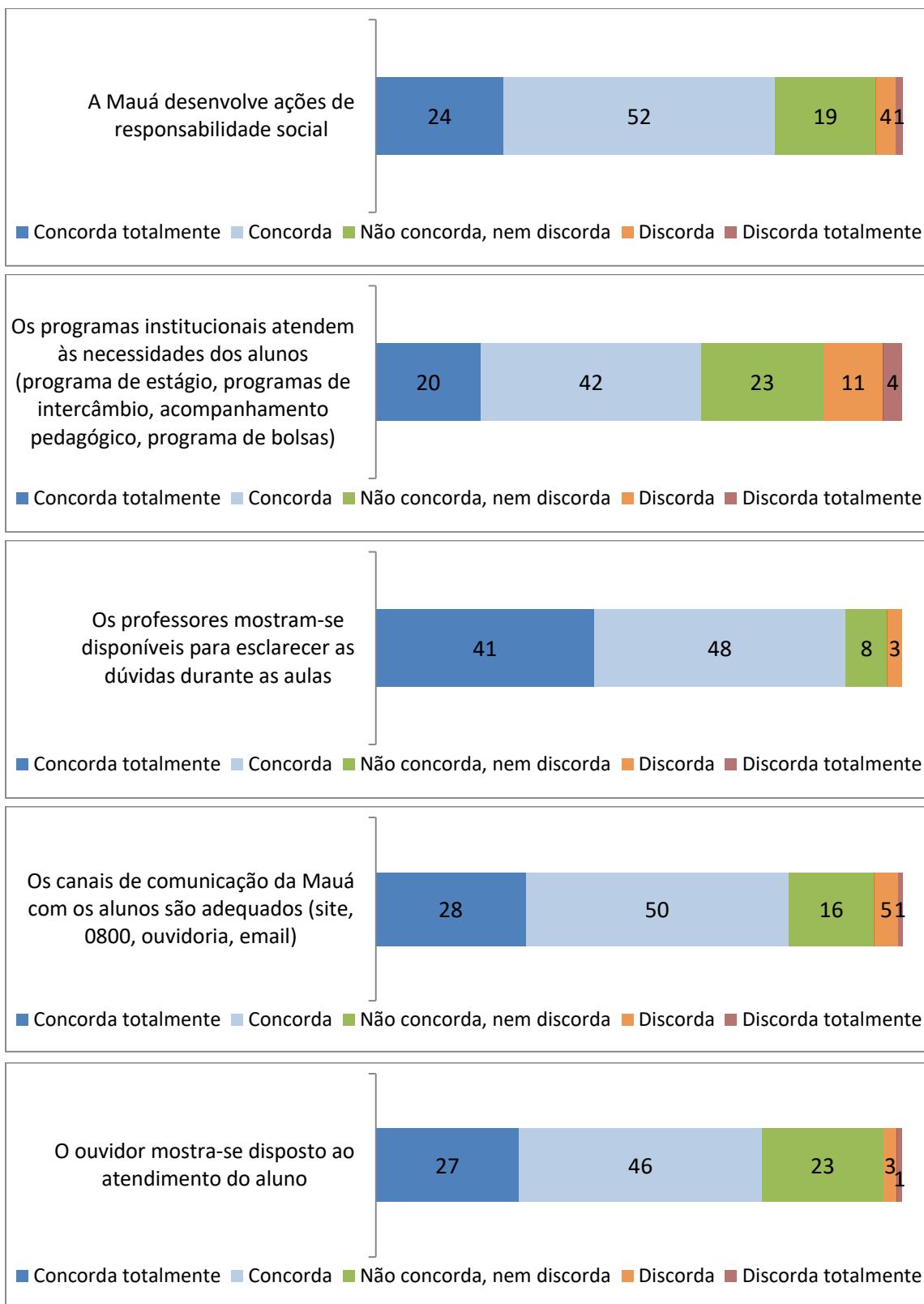


# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2018

## ALUNOS

<b>Alunos que receberam o questionário</b>	<b>3709</b>
<b>Respondentes</b>	<b>1336 (36,0%)</b>





Os materiais de comunicação externos são de boa qualidade (site, anúncios na internet, anúncios em jornais e revistas, spots, comerciais de TV)

31 52 14 3 1

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

De modo geral, estou satisfeito com o meu curso

35 51 9 4 1

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

As unidades estudantis (CA e Atlética) defendem adequadamente os interesses dos alunos

21 36 27 11 6

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

Os coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientar e esclarecer as dúvidas dos alunos

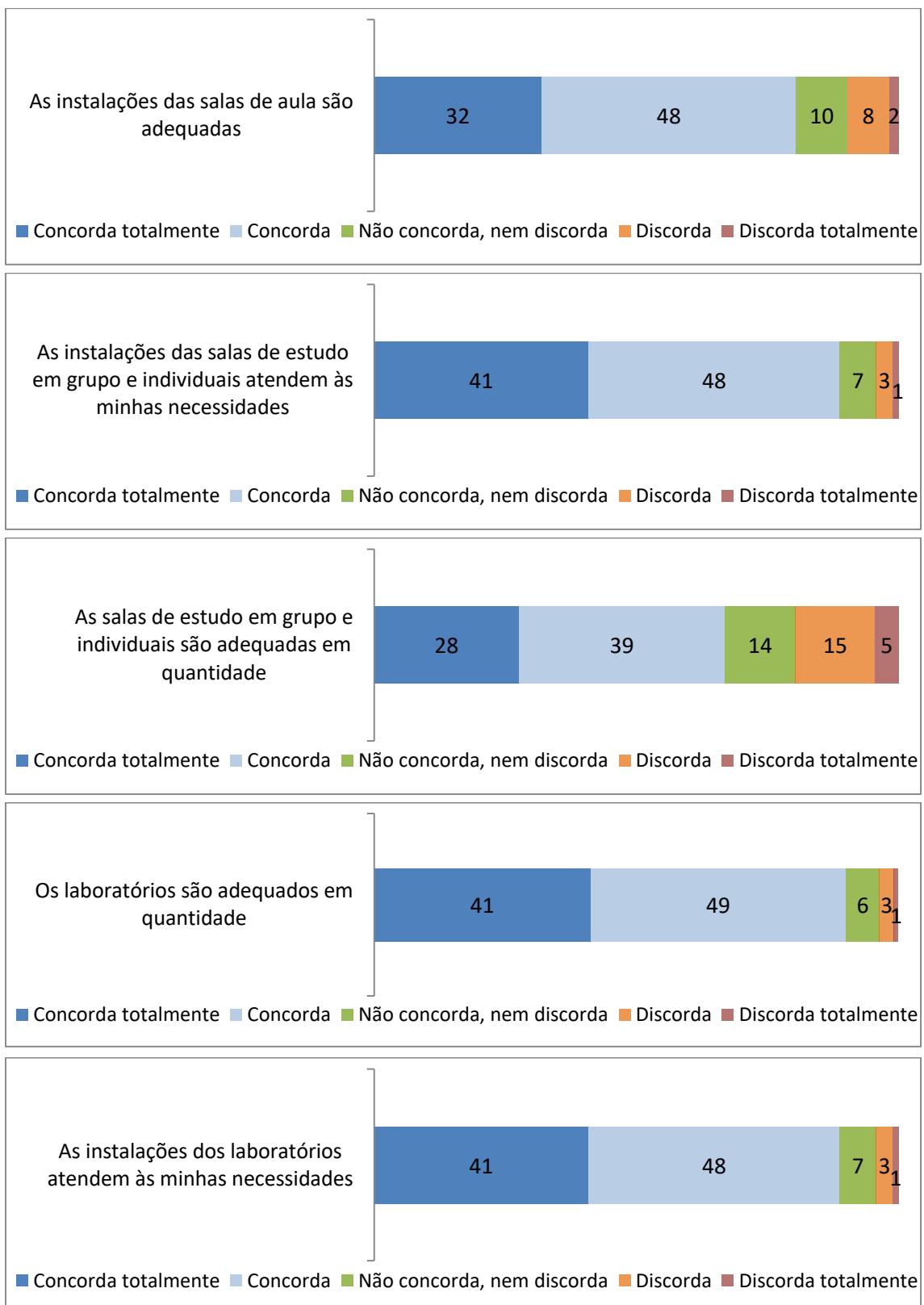
33 46 13 5 3

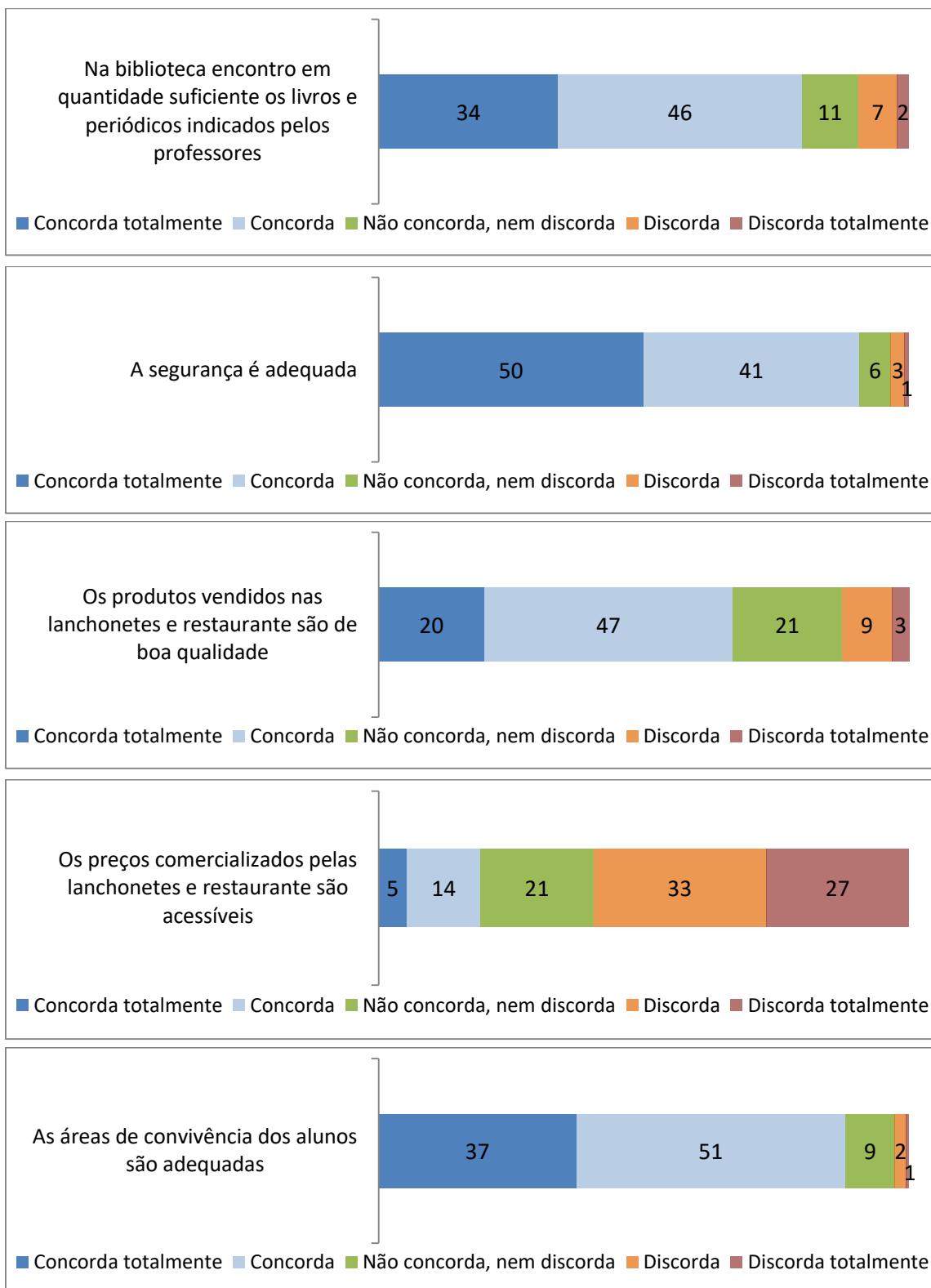
■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

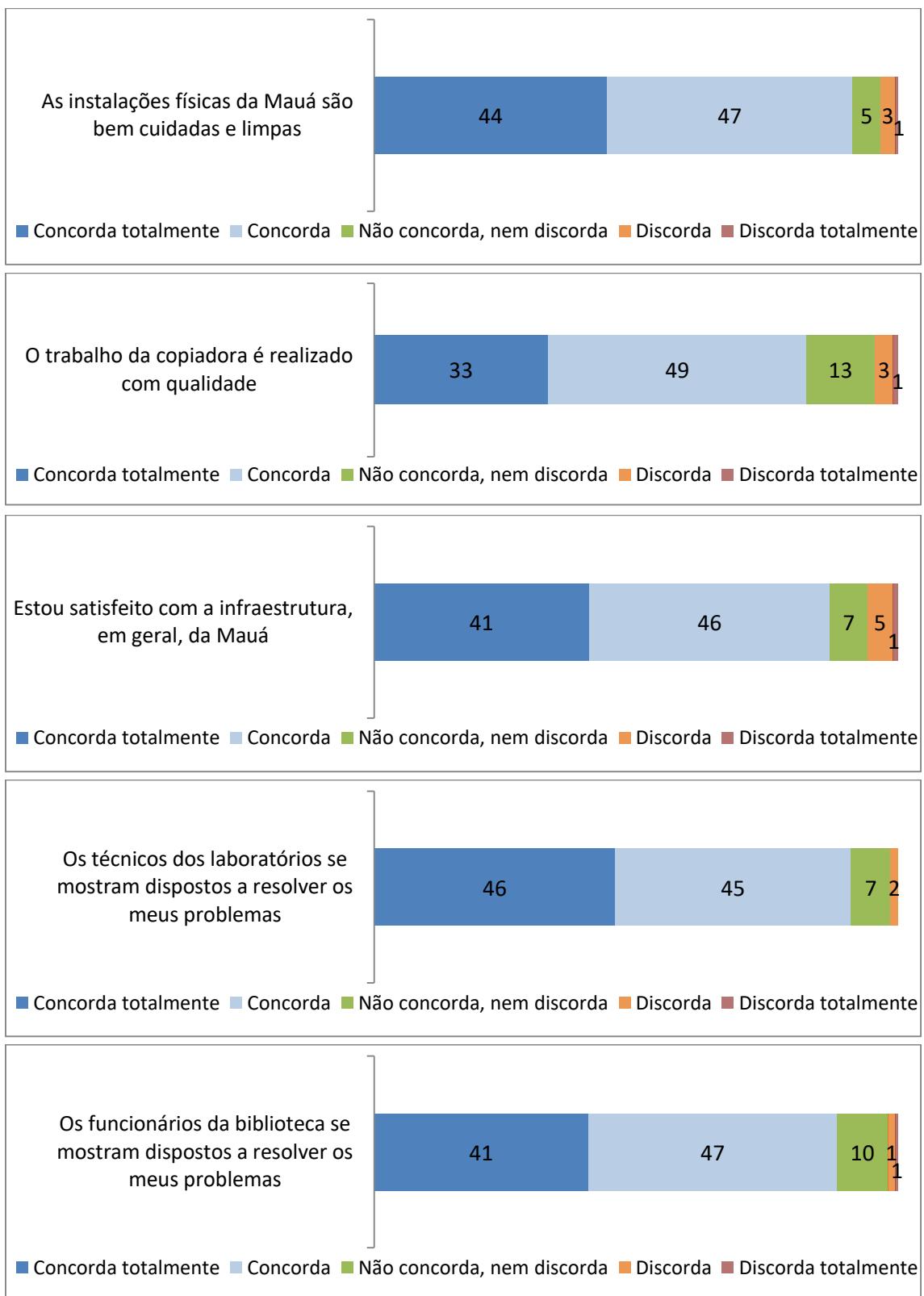
O ouvidor possui habilidades para a resolução dos problemas dos alunos

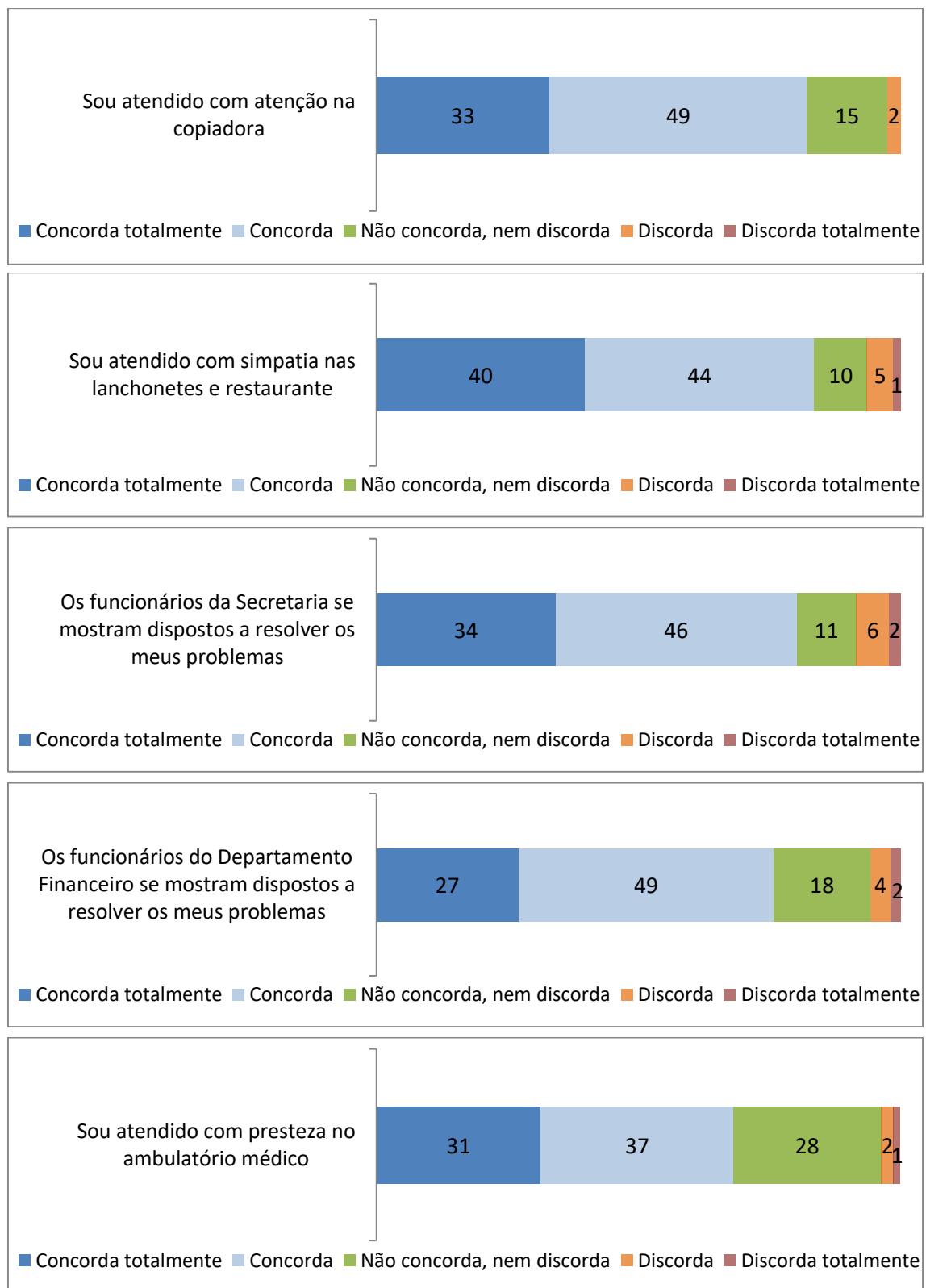
23 46 26 3 2

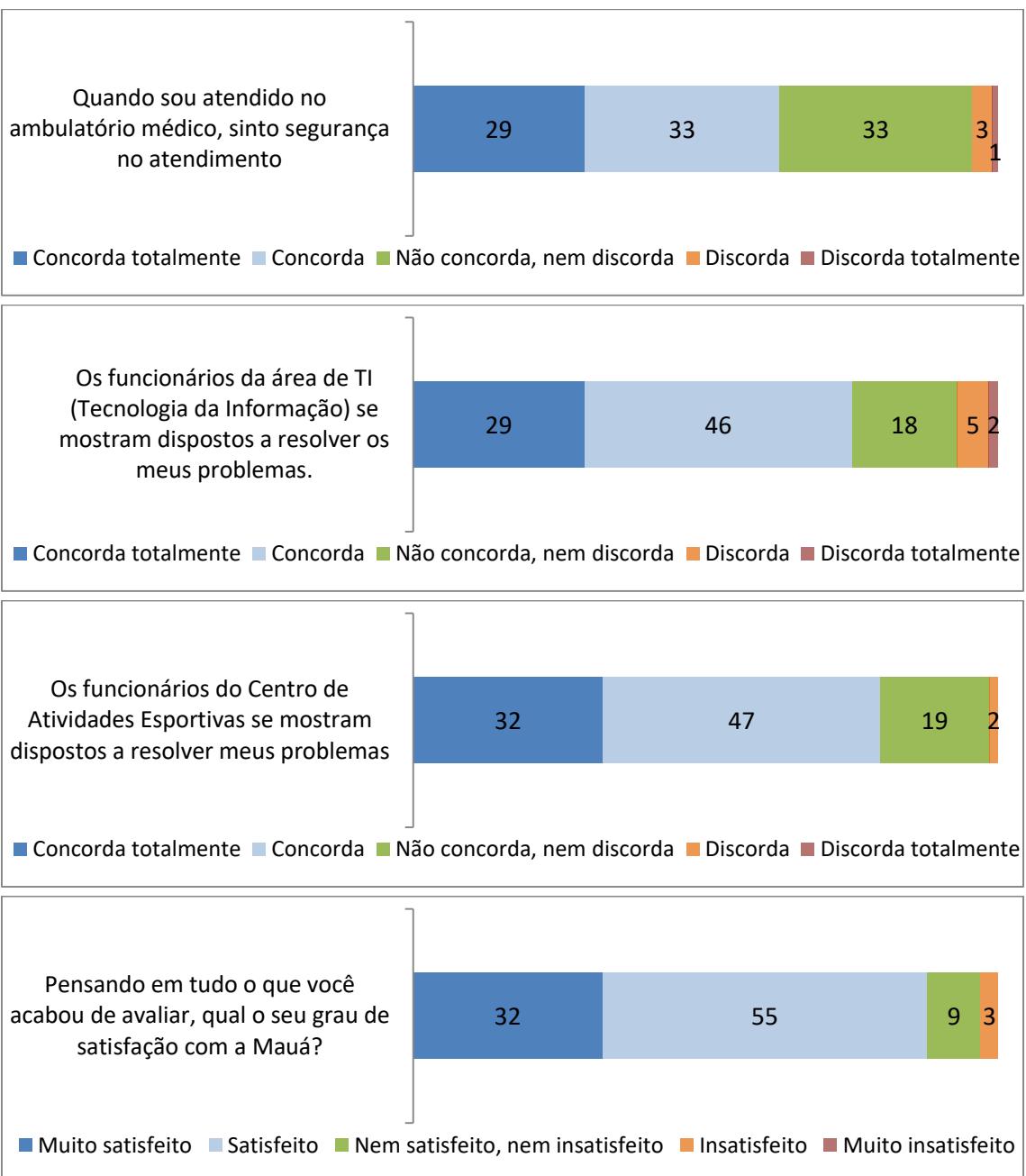
■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente



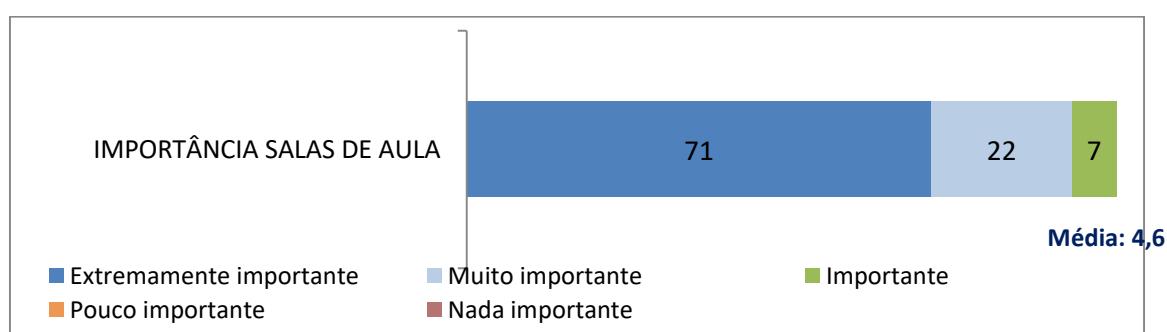


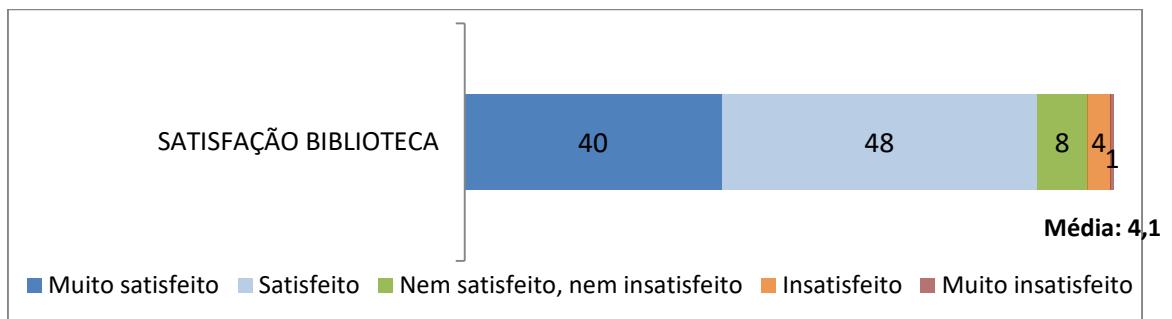
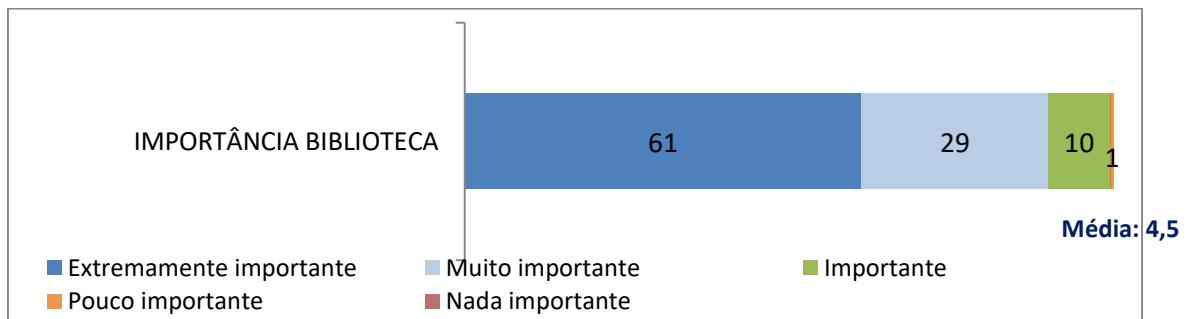
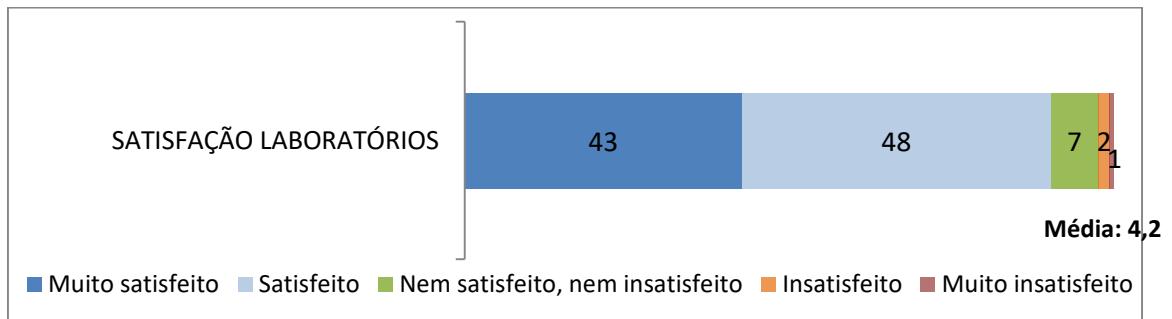
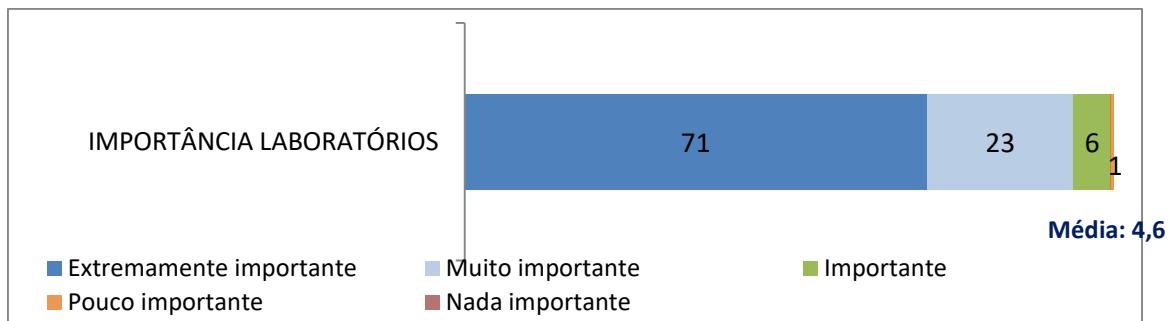
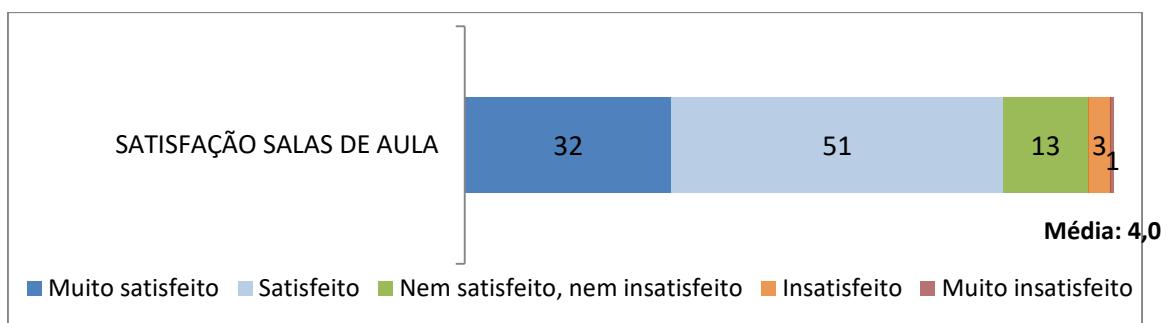


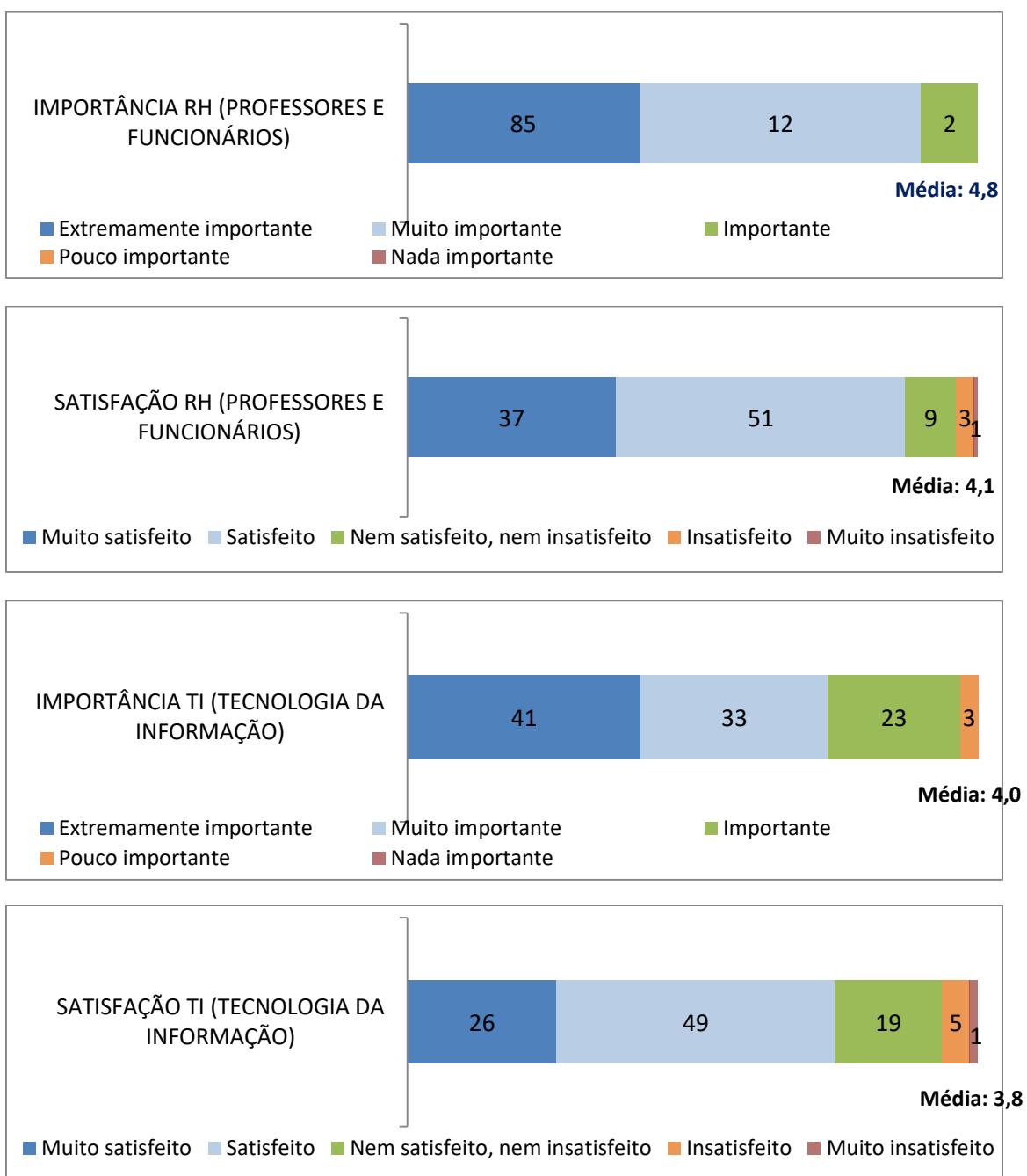


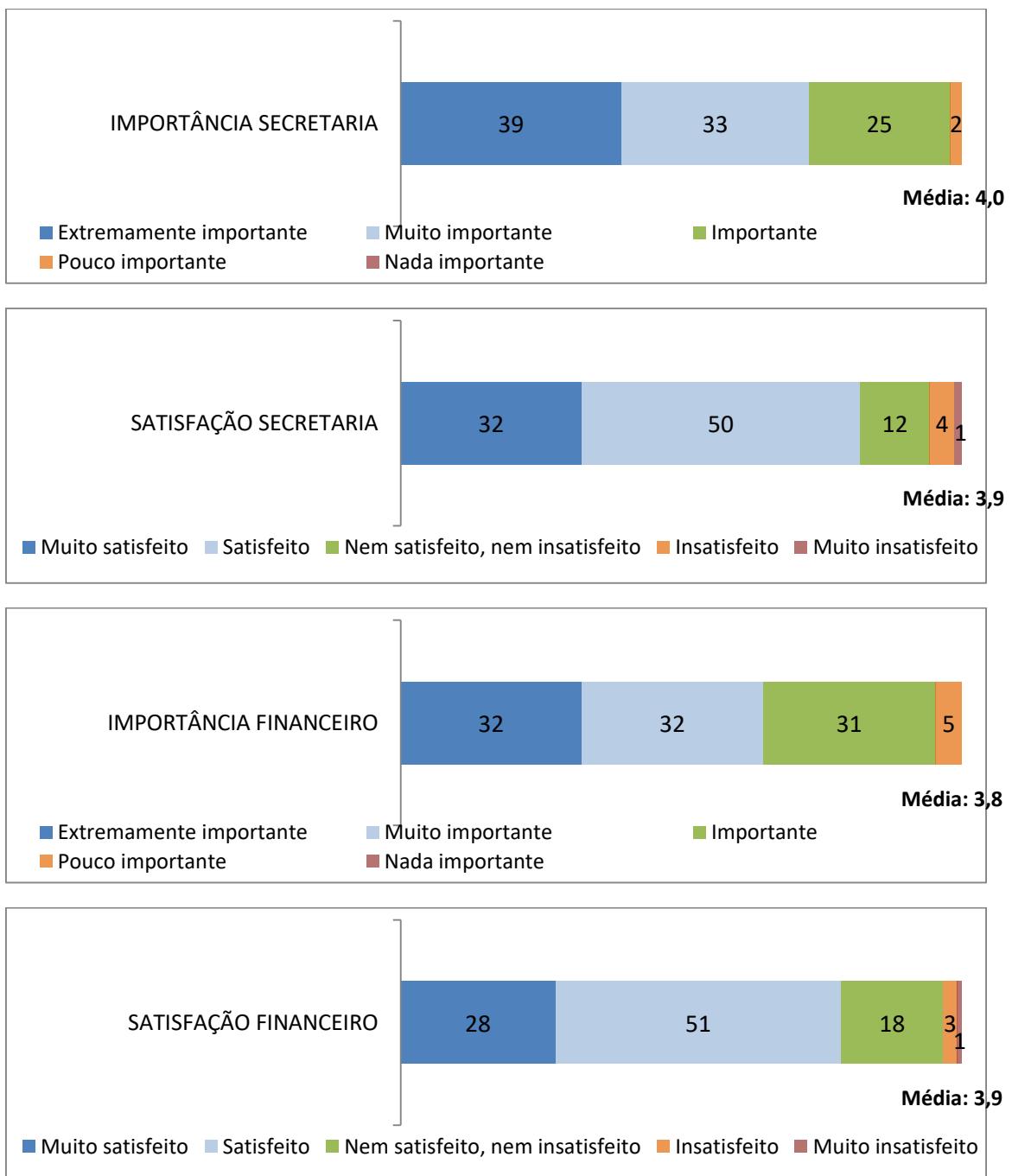


## IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DAS ÁREAS AVALIADAS



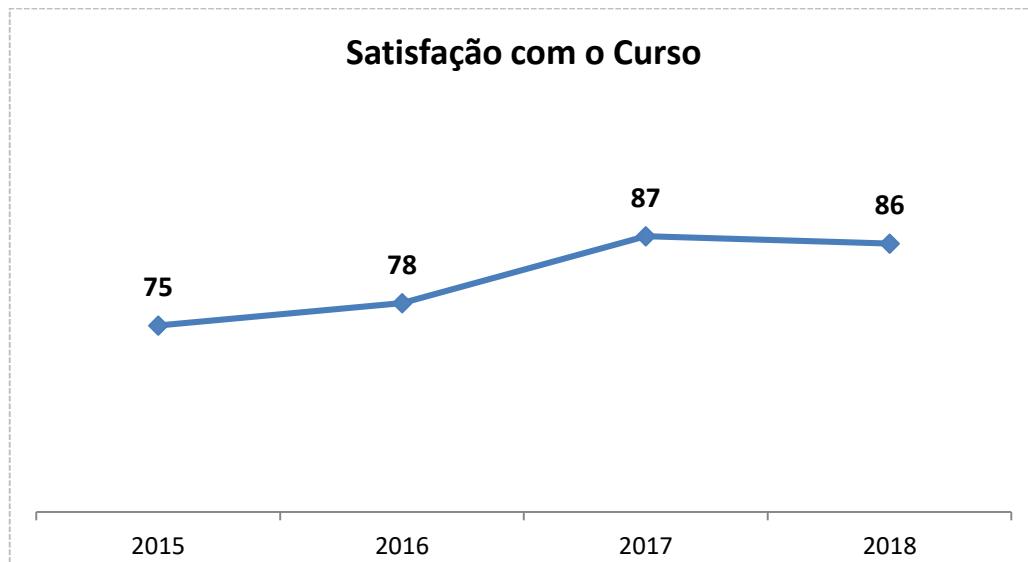




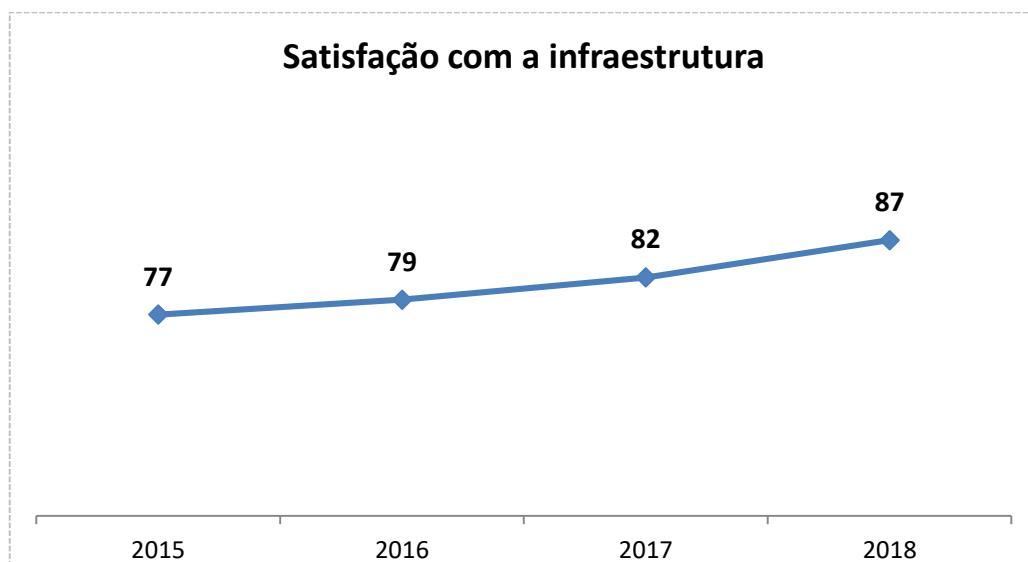


## PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

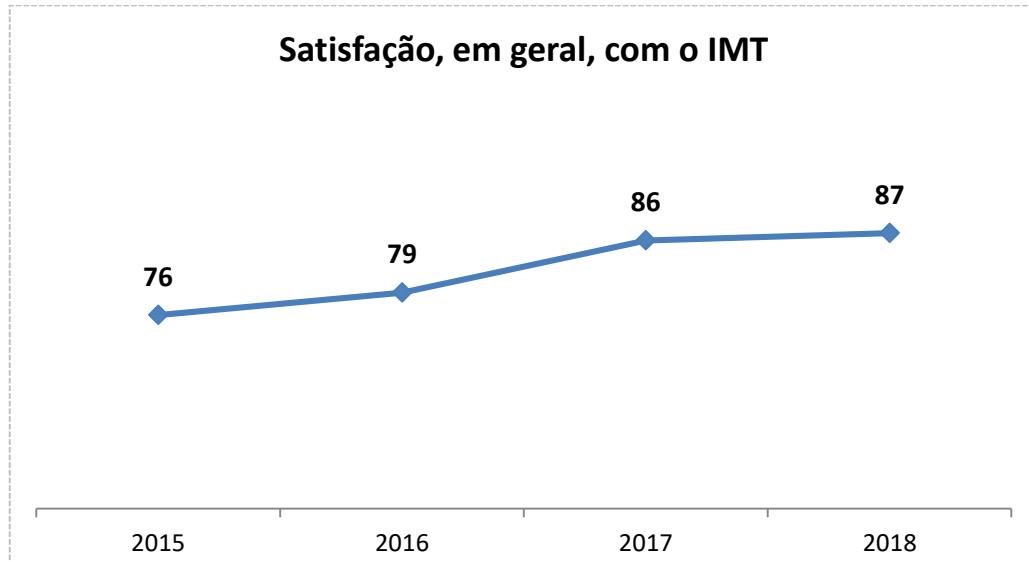
- A maioria dos alunos do **Instituto Mauá de Tecnologia** continua **satisfeita** com seu curso em 2018.
  - A **taxa de satisfação** com os **cursos** do Instituto Mauá de Tecnologia **se manteve** entre 2017 e 2018, após **crescimento de 11,5%** entre 2016 e 2017.



- Quanto à **infraestrutura**, o Instituto Mauá de Tecnologia apresentou **desempenho positivo** entre seus alunos:
  - A maioria dos alunos está **satisfeita** com a **infraestrutura** da Mauá. Nesse ano, **9 em cada 10 alunos aprovam** a sua **infraestrutura**.
  - Importante salientar que em **4 anos** (2015-2018) a **satisfação** de seus alunos com a **Infraestrutura**, em geral, da Mauá **aumentou 13,0%**.



- A **alta satisfação** dos alunos com os **cursos** e com a **infraestrutura** do Instituto Mauá de Tecnologia influencia diretamente na **satisfação** com o IMT, de **modo geral**, que foi de **87%**.
  - Entre 2016 e 2017 a **satisfação geral** dos alunos com a Mauá **aumentou 8,9%**.



- Os aspectos avaliados pelos alunos no Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional – mantiveram seus **altos índices de aprovação** (acima de 75%).
  - A maioria dos alunos concorda que o IMT cumpre os prazos estabelecidos no calendário escolar, como também cumpre os programas de suas disciplinas.
  - O desenvolvimento de ações de responsabilidade social por parte do IMT também é aprovado (76%). Contudo, é um aspecto que ao criar e comunicar novas ações sociais pode aumentar essa aprovação.
- Quanto ao Eixo 3 – Políticas Acadêmicas – as taxas de aprovação se mantiveram similares à medição anterior.
  - Com **altas taxas de aprovação** (acima de 77%) estão:
    - Os professores mostram-se disponíveis para esclarecer dúvidas (89%);
    - As atividades de extensão e atividades complementares contribuem para a formação dos alunos (86%);
    - Os materiais de comunicação externos são de boa qualidade (83%);
    - O curso prepara o aluno para o mercado de trabalho (79%);
    - Os canais de comunicação da Mauá com os alunos são adequados (78%).
  - Merecem **atenção** por serem **aspectos com menores taxas de satisfação**:
    - O ouvidor mostra-se disposto ao atendimento do aluno (73%). Esse aspecto apresentou aumento na aprovação dos alunos esse ano, de 68% passou para 73%.
    - Os programas institucionais atendem às necessidades dos alunos (62%).
- No Eixo 4 – Políticas de Gestão – a maior aprovação dos alunos está com a demonstração de disponibilidade para orientar e esclarecer as dúvidas dos alunos pelos Coordenadores de cursos .

- Mesmo com aumento na satisfação nesse ano, dois 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 - 69% de aprovação.  
Os alunos criticam a atuação do ouvidor por não perceberem, em muitos casos, resolução dos problemas encaminhados a ele.
  - As unidades Estudantis defendem adequadamente os interesses dos alunos – 57% de aprovação.  
Similar aos 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 – há **aumento na satisfação**:

- Com as instalações das salas de estudos em grupo e individuais para atender às necessidades dos alunos.  
O crescimento da aprovação com as salas de estudos em grupo e individuais cresceu em 2 anos **34,8%**, passando de 66% em 2016 para 89% em 2018.
- Com a quantidade das salas de estudo em grupo e individuais: passou de 52% para 67% de aprovação. → Os alunos mencionaram espontaneamente o aumento na quantidade de salas disponíveis para estudo, o que os deixou mais satisfeitos com esse aspecto.

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

- Segurança considerada adequada (91%);
- Instalações físicas do IMT bem cuidadas e limpas (91%);
- Quantidade adequada de laboratórios (90%);
- Instalações adequadas das salas de estudo em grupo e individuais e dos laboratórios (ambos, 89%);
- Áreas adequadas de convivência dos alunos (88%);
- Qualidade no trabalho da copiadora (82%);
- Salas de aula adequadas (80%);
- Quantidade suficiente na biblioteca de livros e periódicos indicados pelos professores (80%).

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 é de **60%**.

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 das lanchonetes e restaurante (84%), dos atendentes da Copiadora (82%), dos funcionários da Secretaria (80%) e dos funcionários do Centro Esportivo (79%).

Contudo, 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 2/3 aprovam a presteza do atendimento desse setor e sentem segurança ao serem atendidos.

- Similar à 2017, 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. → *São as forças do Instituto Mauá de Tecnologia.*

Entretanto, as **salas de aula** é um elemento de **fraqueza** no IMT, pois possuem **alta importância** para os alunos, porém a **taxa de satisfação está menor**. → *O IMT deve focar nas críticas e nas sugestões mencionadas espontaneamente pelos alunos, durante esse estudo, sobre as salas de aula.*

- Considerando os resultados obtidos em 2018, recomenda-se a **efetivação de algumas ações** proporcionando maior satisfação entre os estudantes:

- Conversar com as Unidades Estudantis e enfatizar a sua principal razão de existir: buscar os interesses estudantis frente à Diretoria e Reitoria do IMT.
- Propiciar aos alunos maior retorno do ouvidor sobre a resolução dos problemas apresentados.
- Proporcionar melhor custo-benefício para os alunos quanto aos preços dos produtos comercializados nas lanchonetes e restaurante.
- Manter o esforço de aumentar a quantidade de salas de estudo em grupo e individuais disponibilizadas aos alunos.
- Orientar os profissionais que atendem no Ambulatório Médico, de modo a passar segurança aos alunos durante o atendimento.