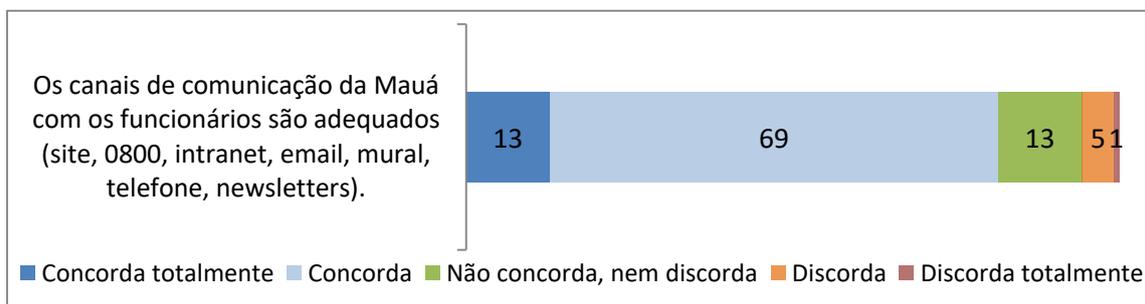
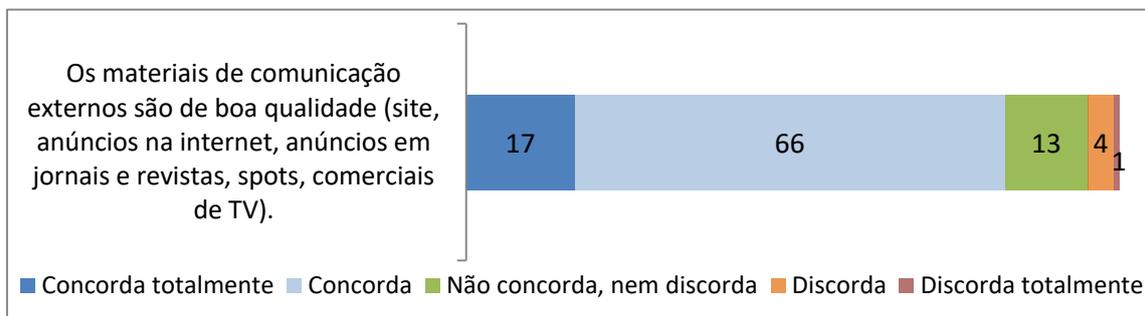
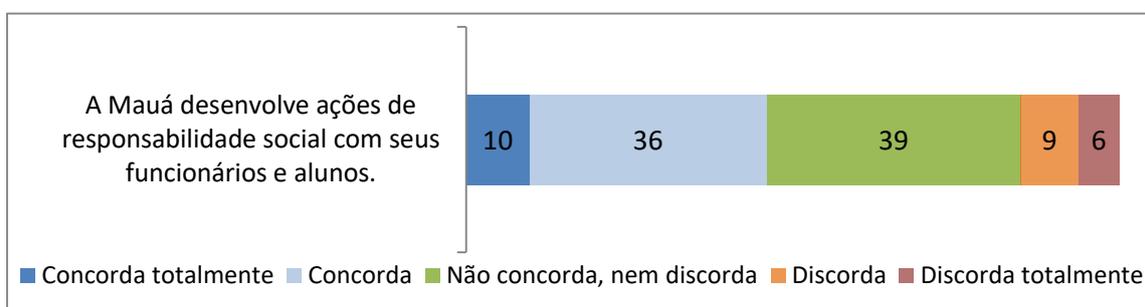
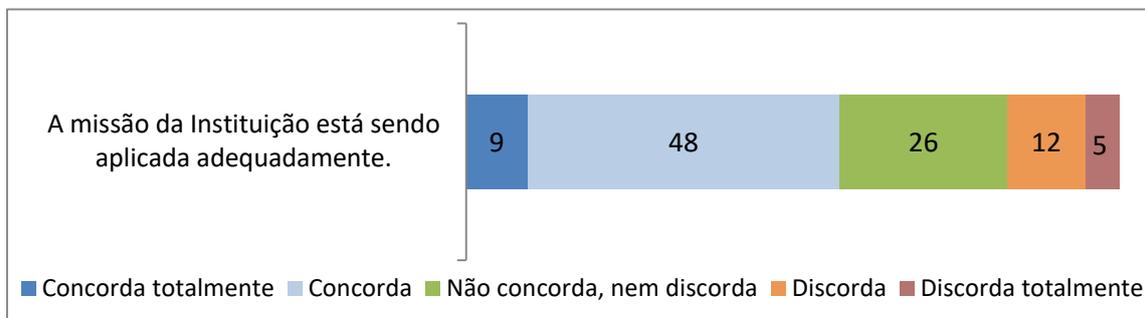
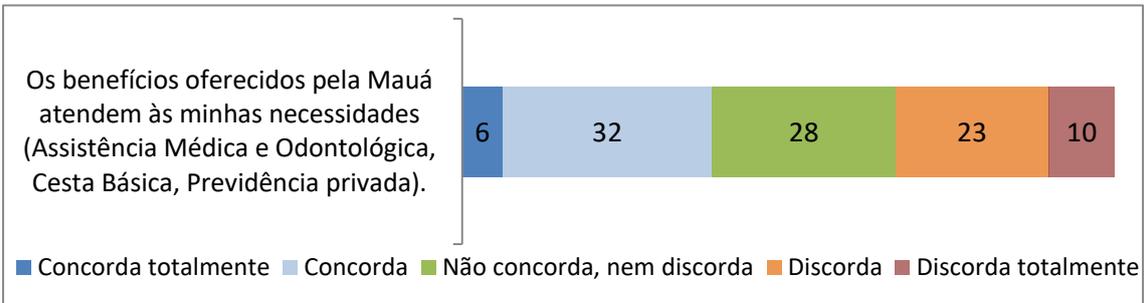
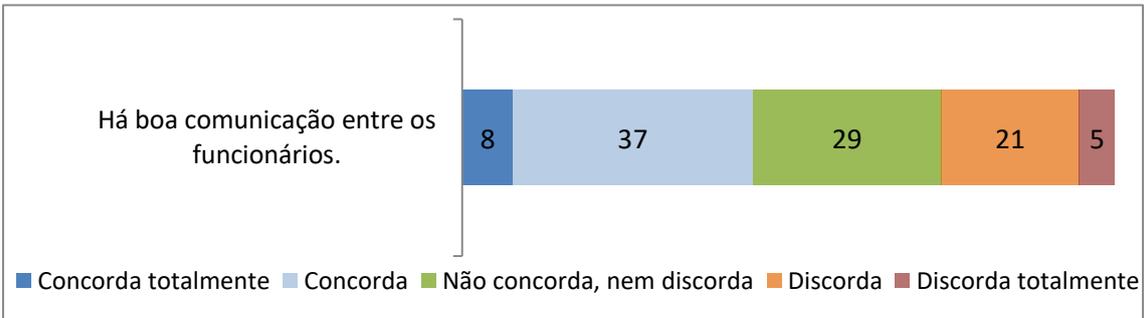
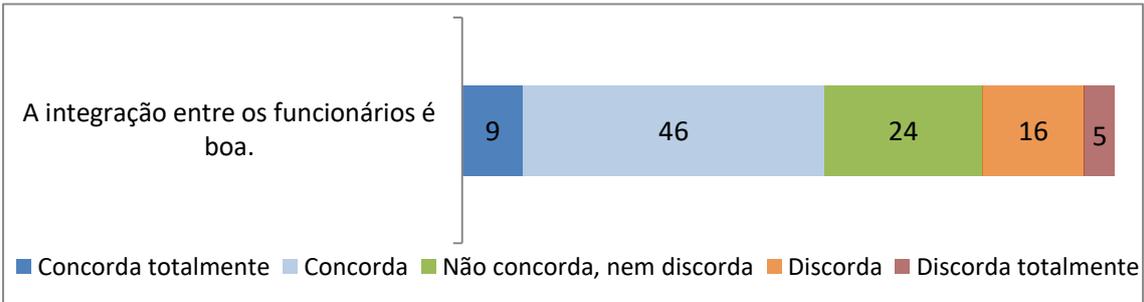
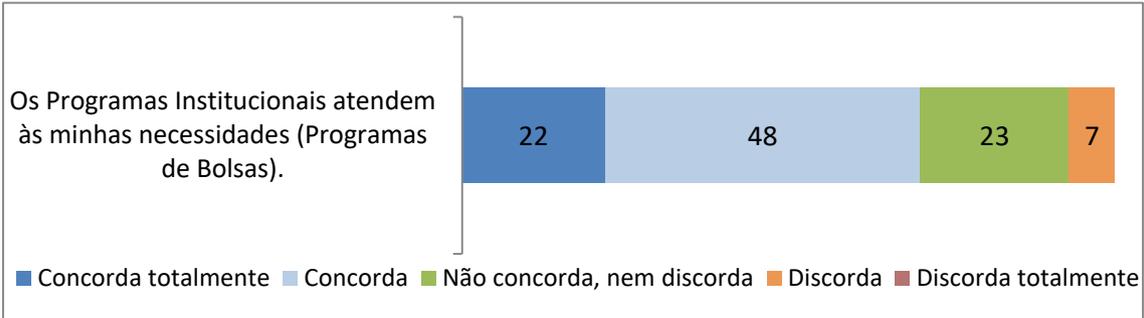
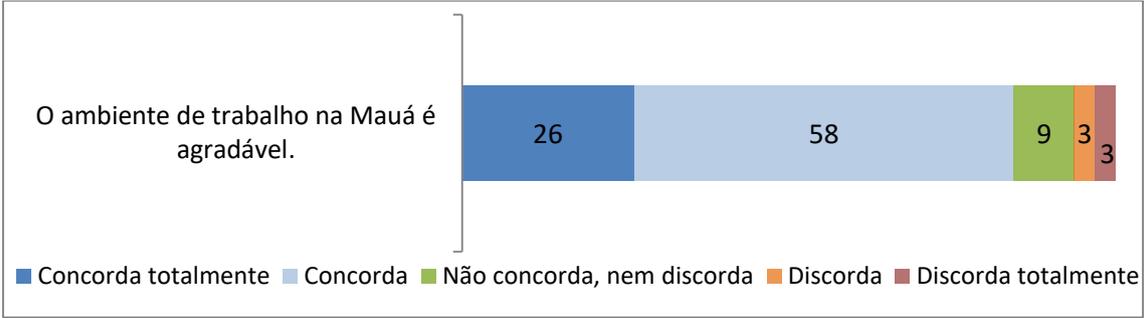
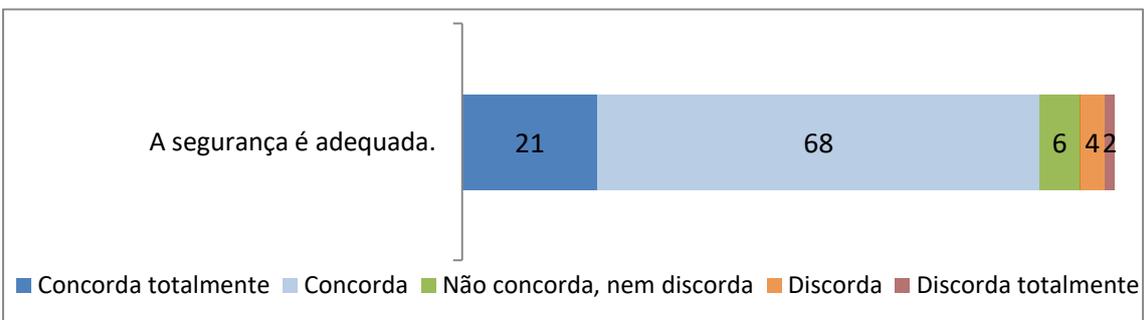
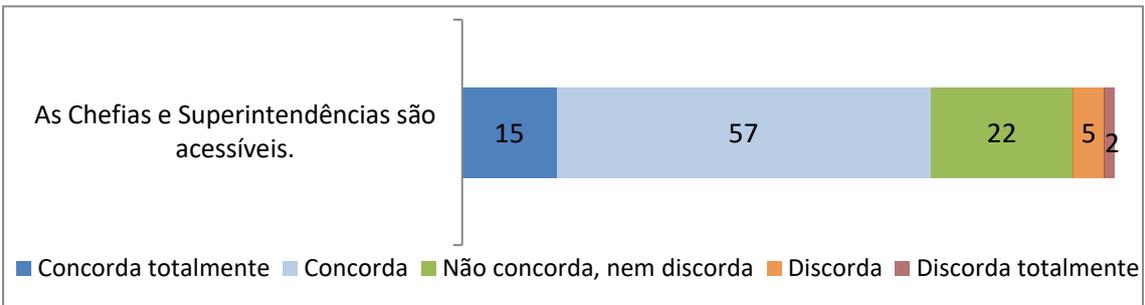
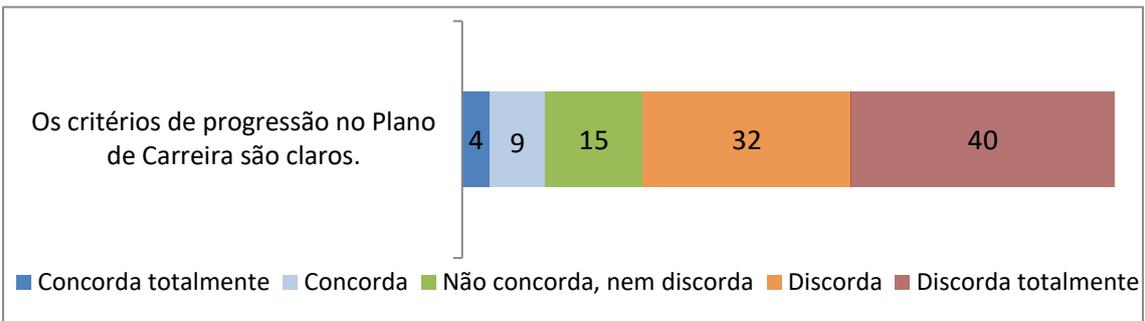
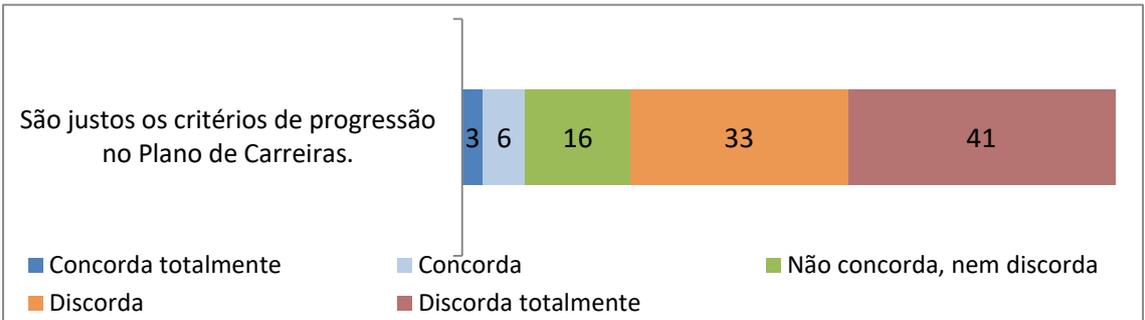
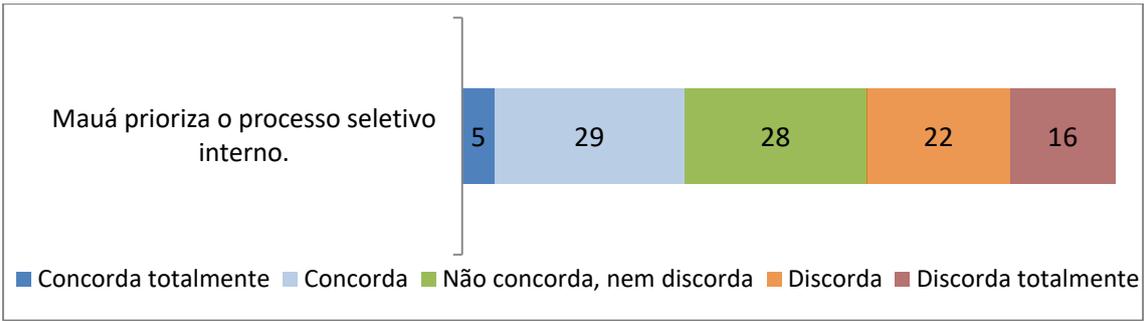


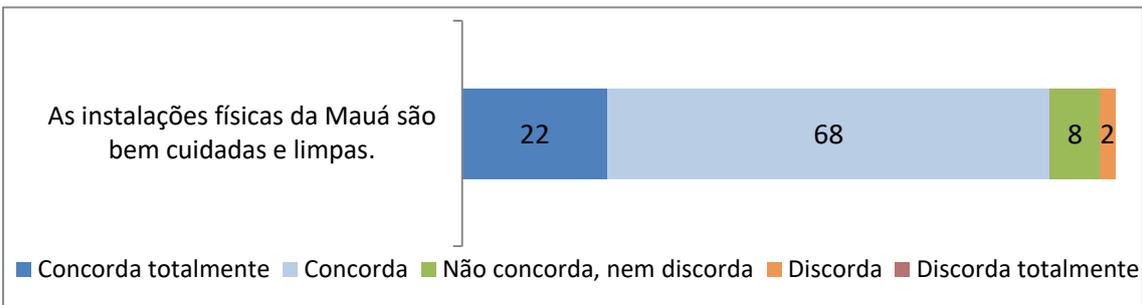
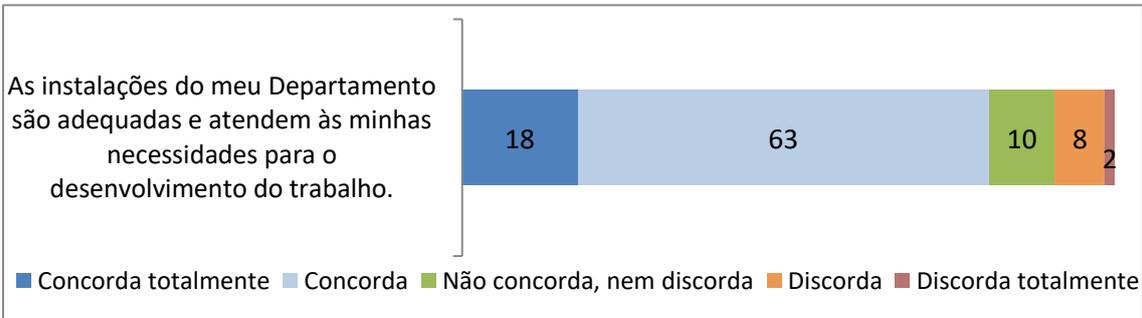
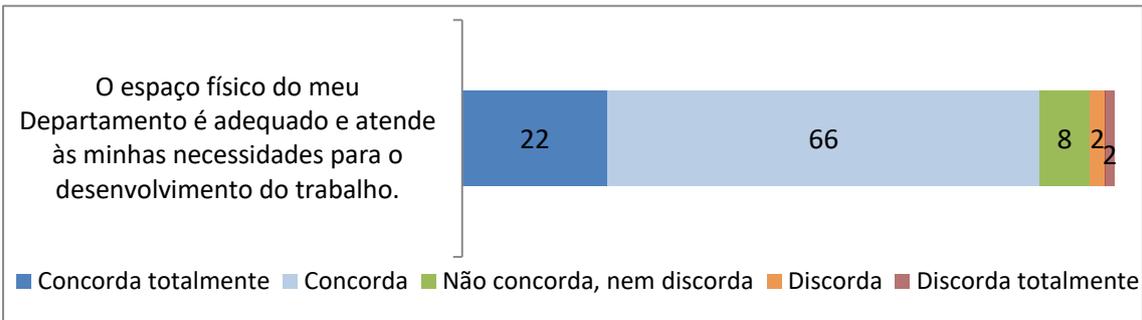
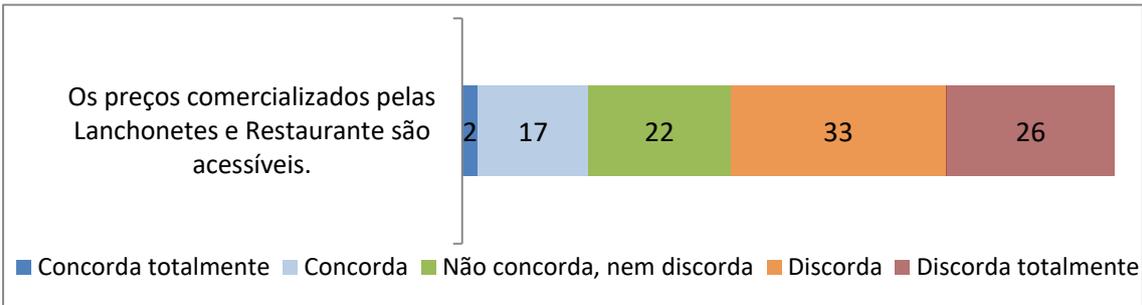
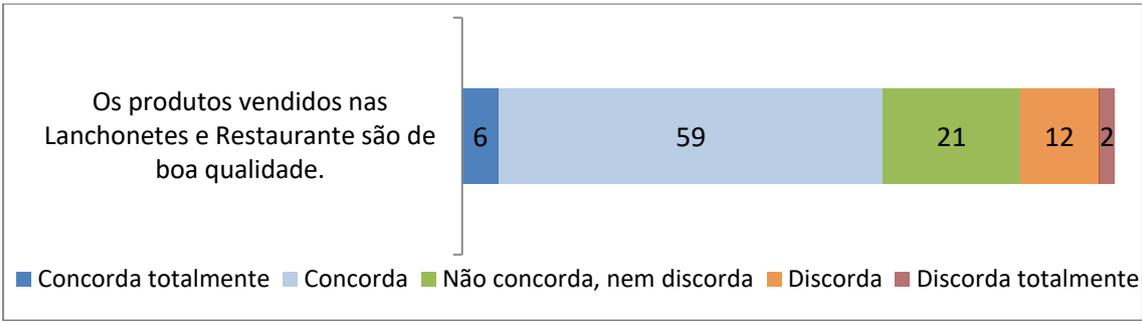
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2018 FUNCIONÁRIOS

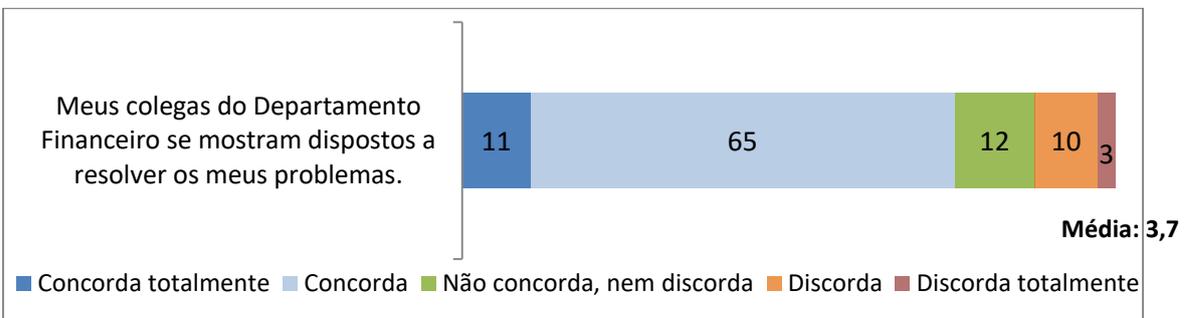
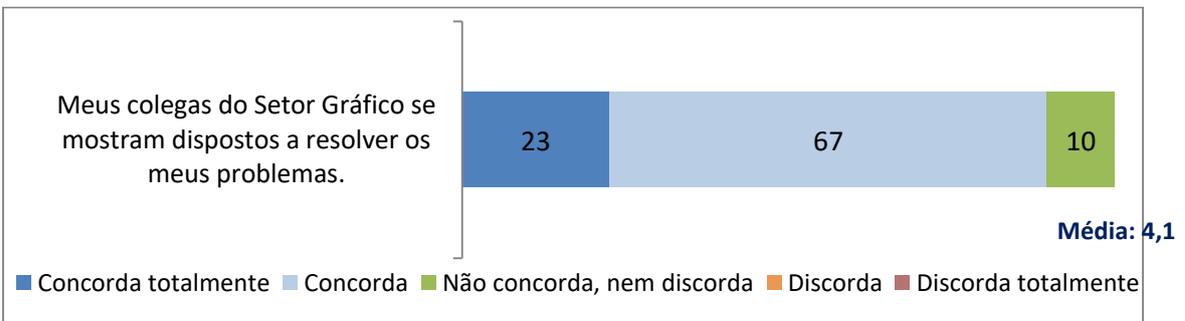
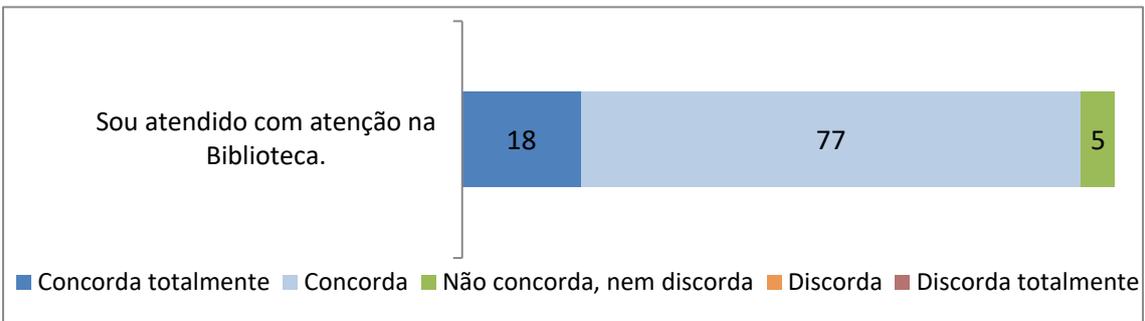
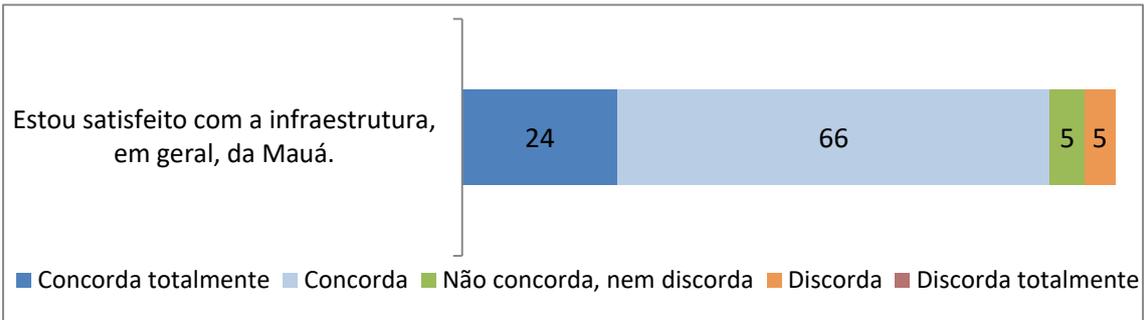
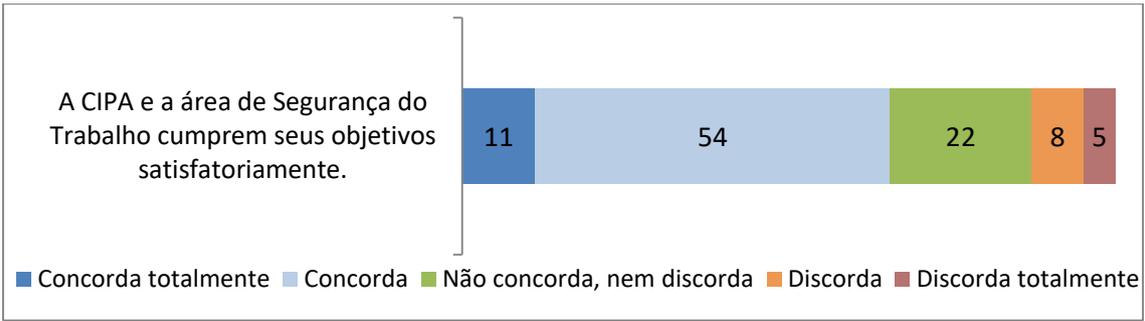
Funcionários que receberam o questionário	257
Respondentes	130 (50,6%)

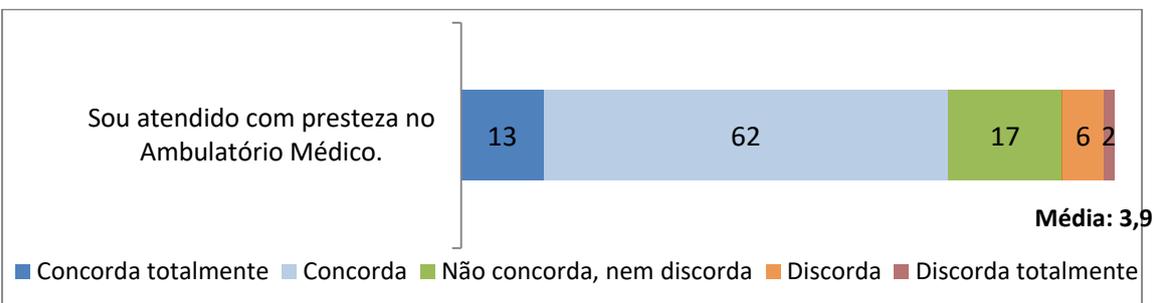
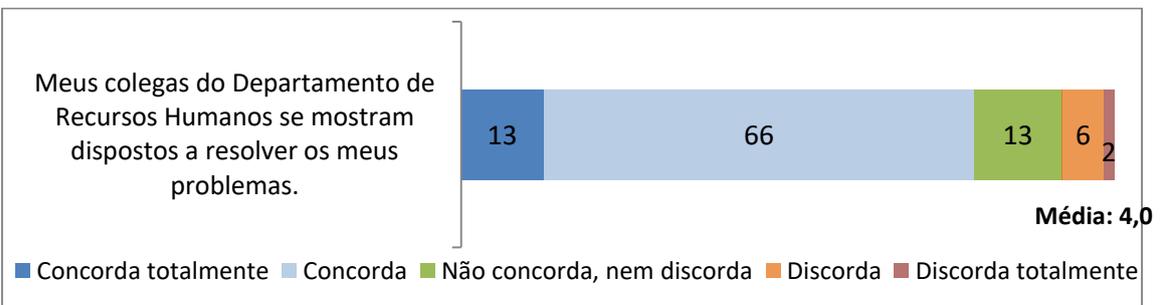
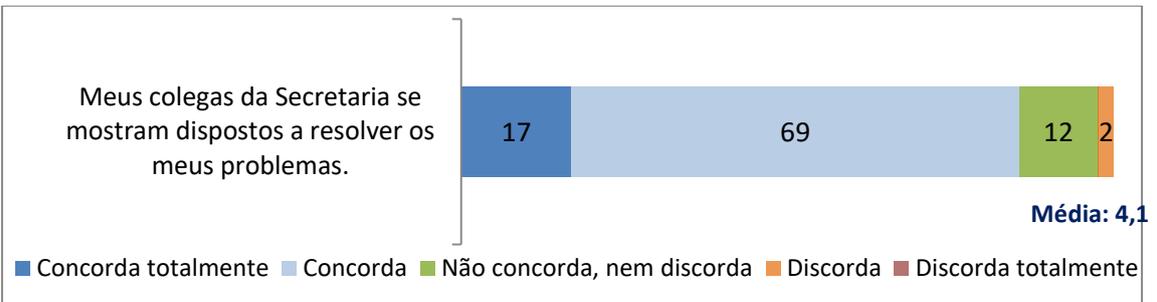
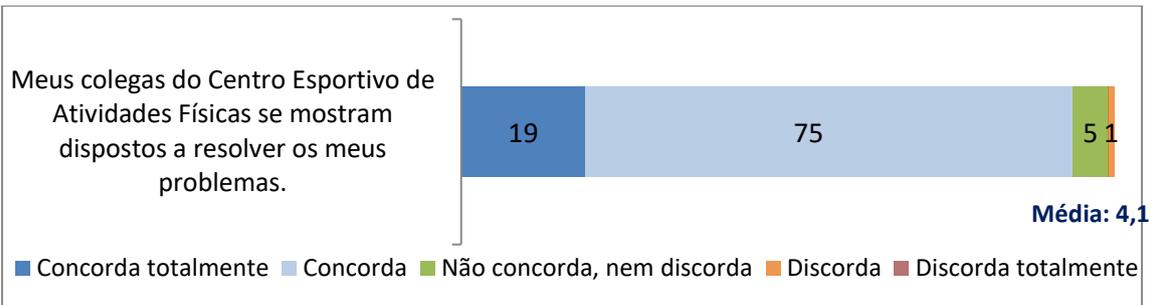


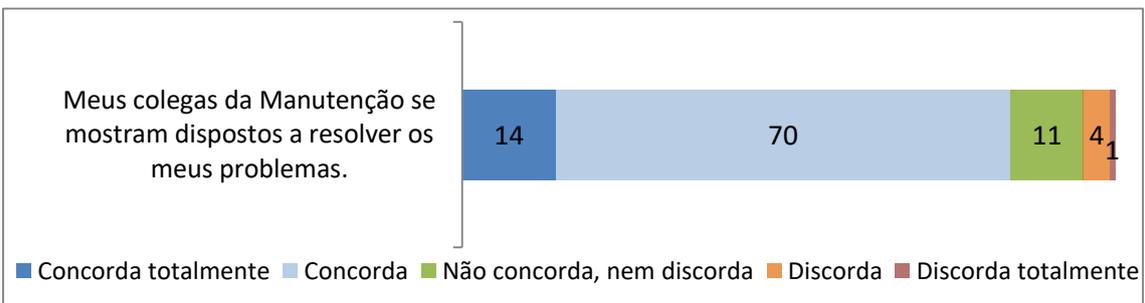
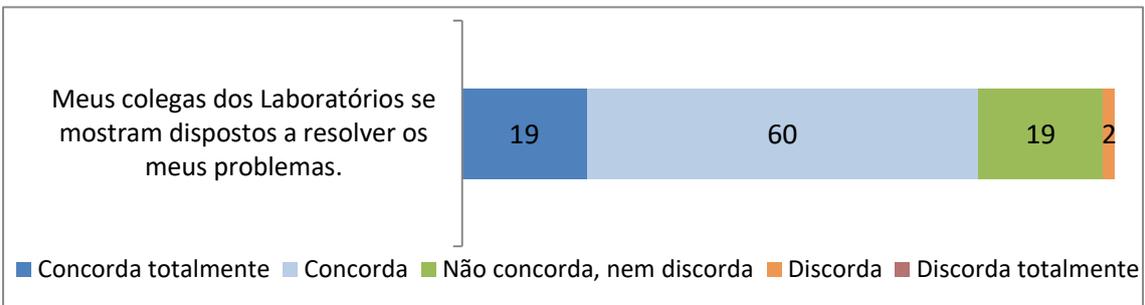
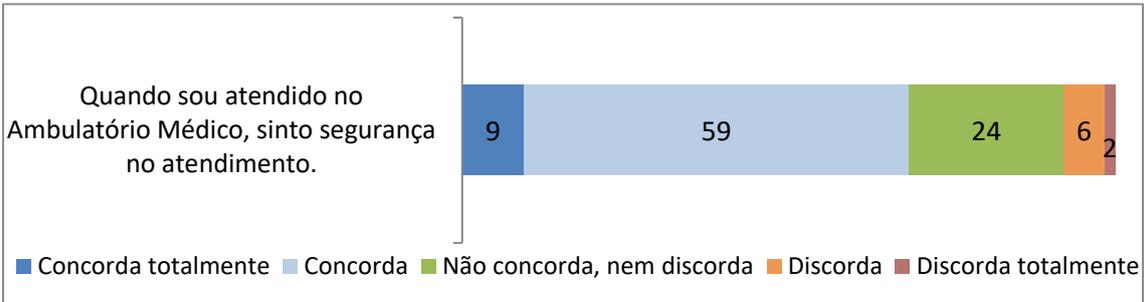
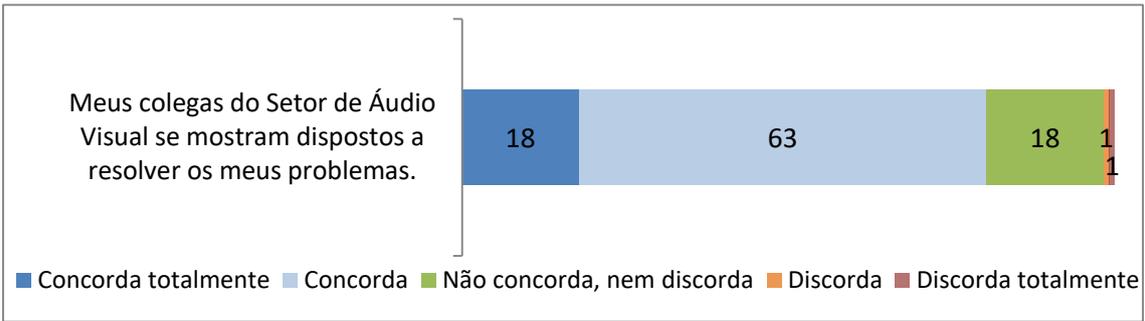
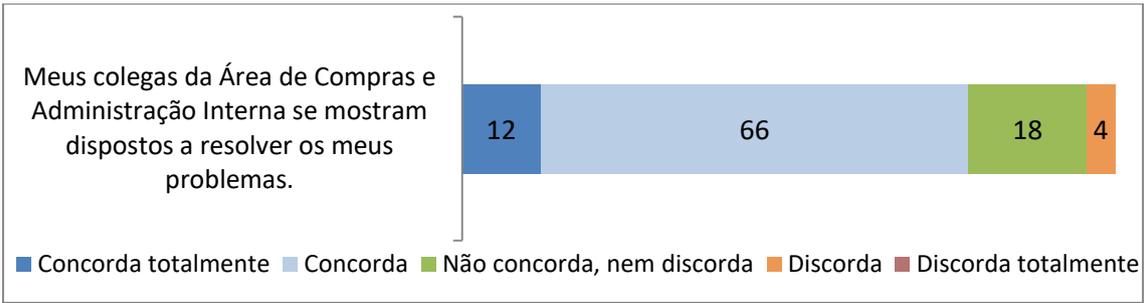


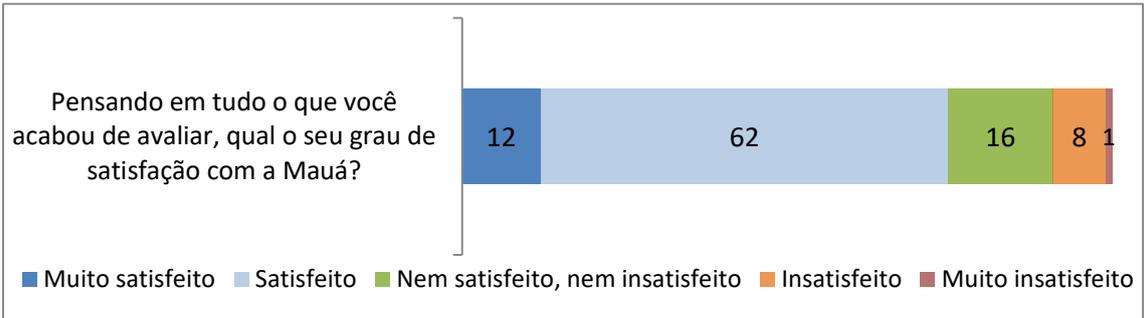
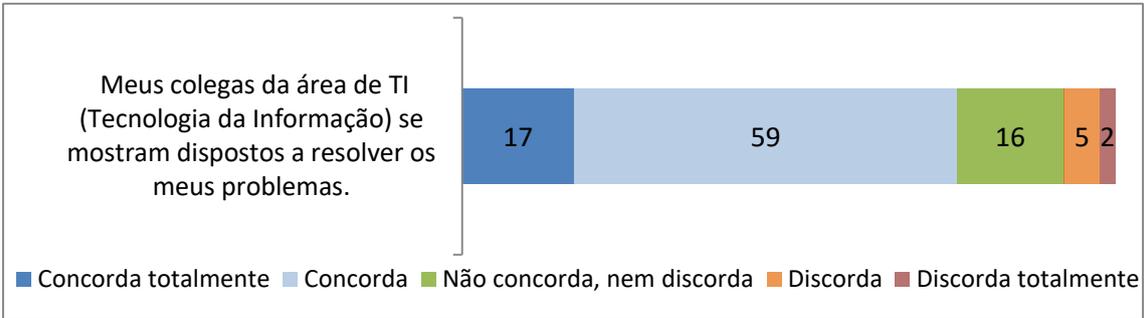
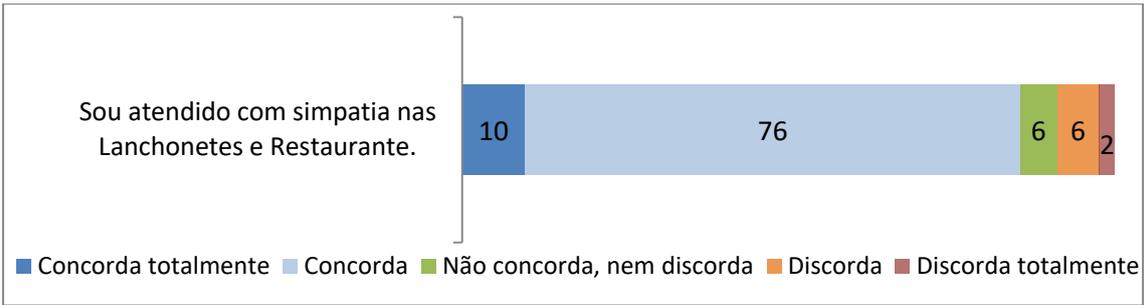




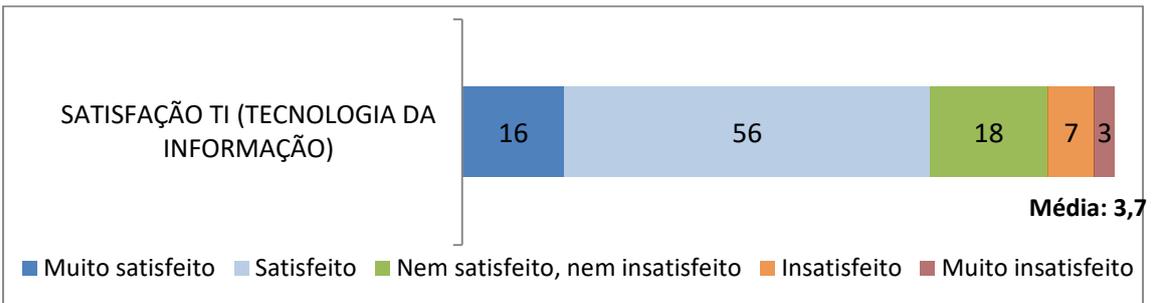
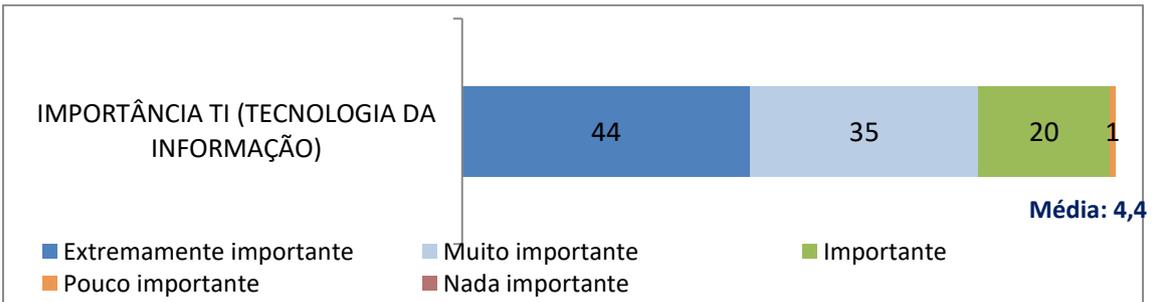


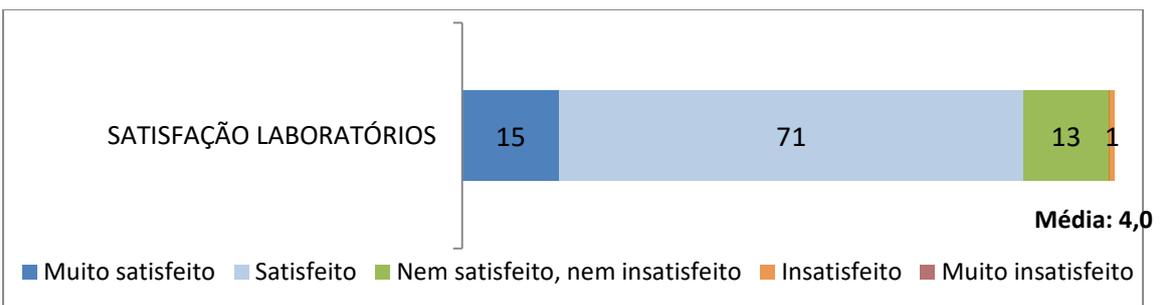
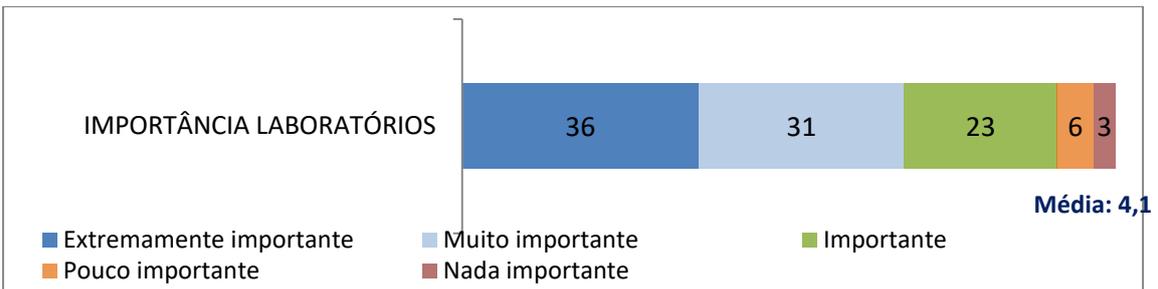
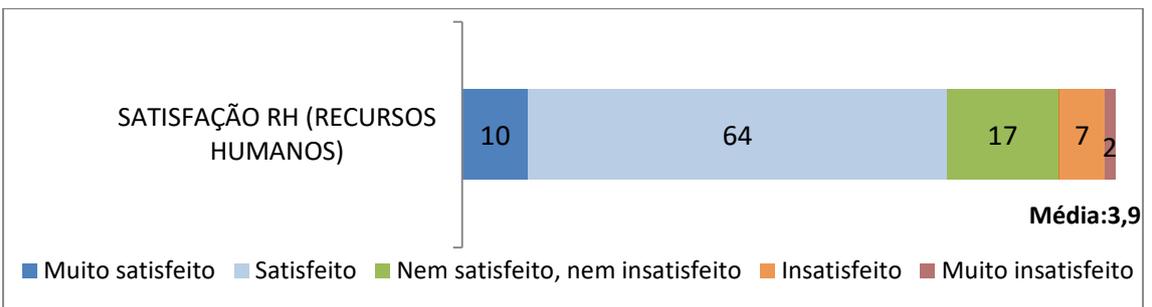
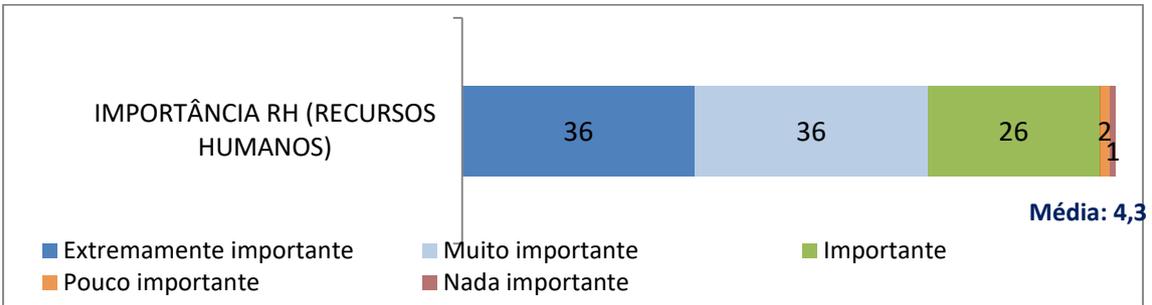


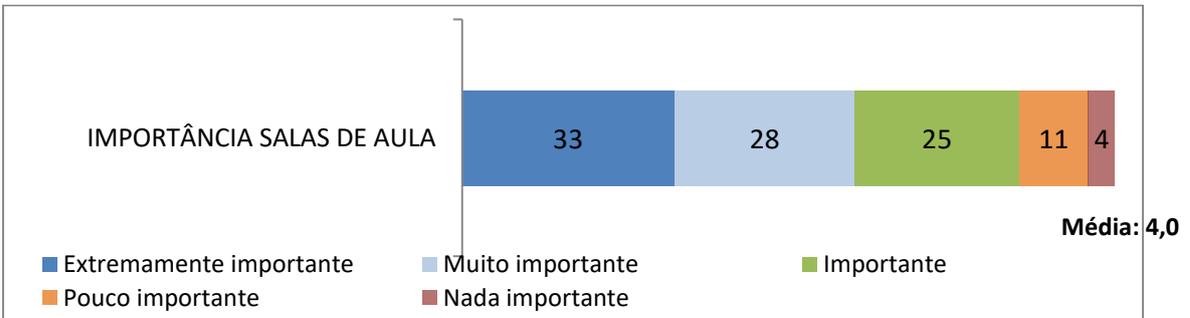
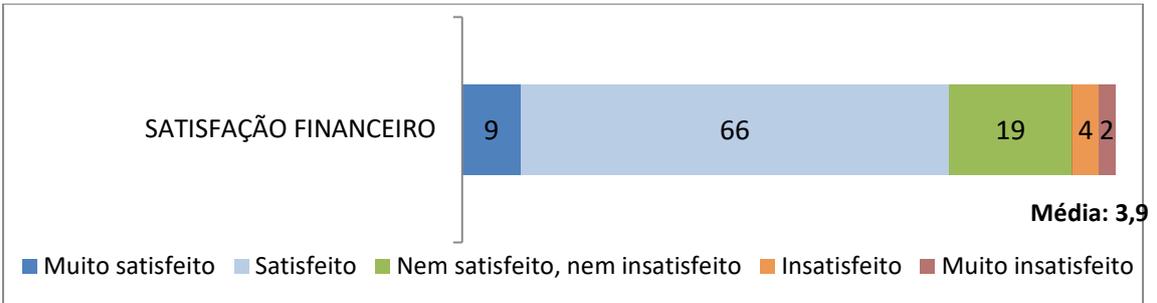
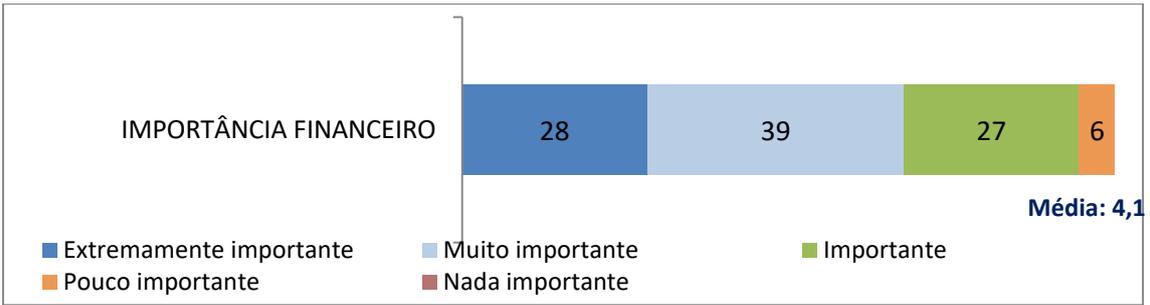


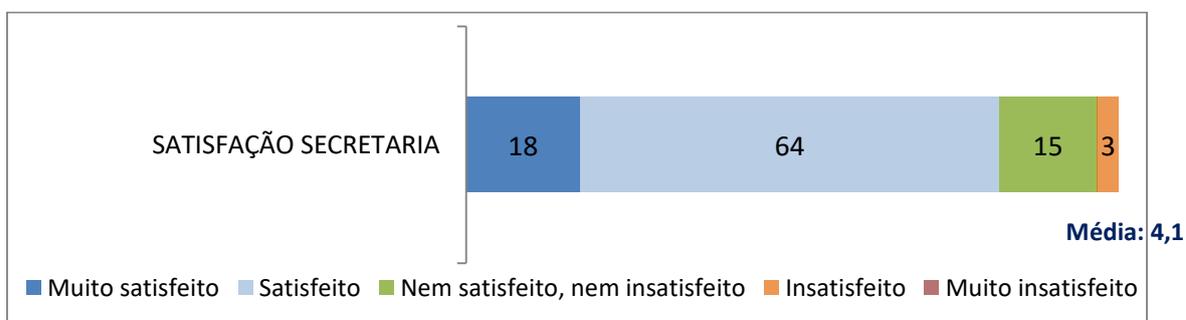
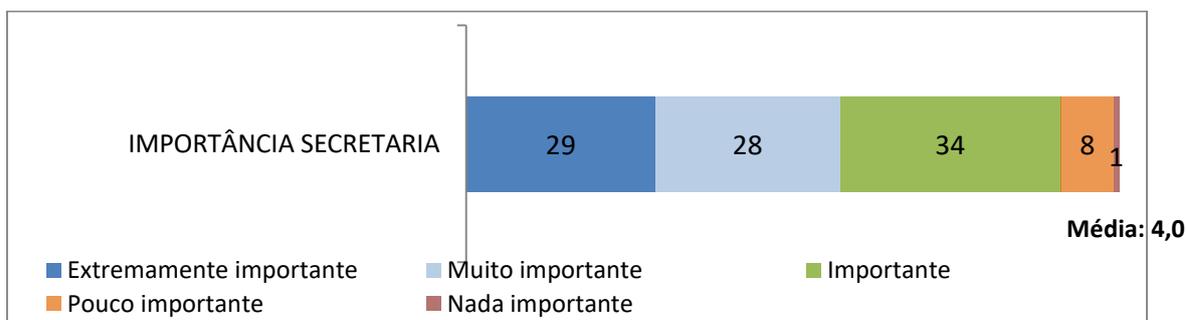
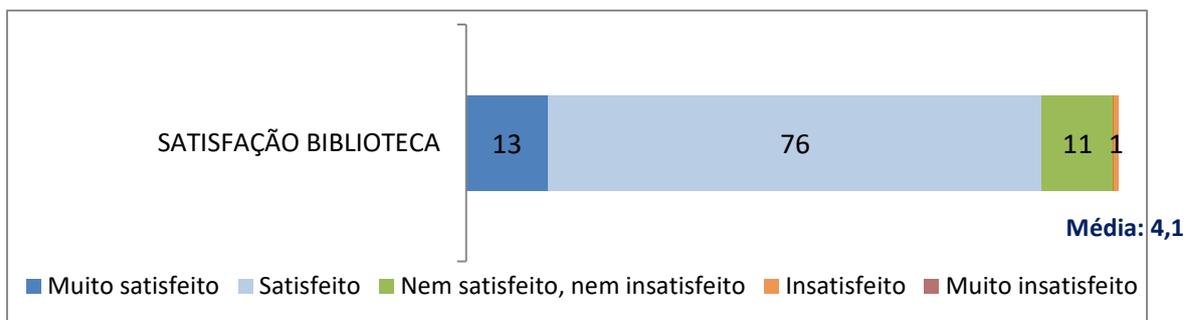
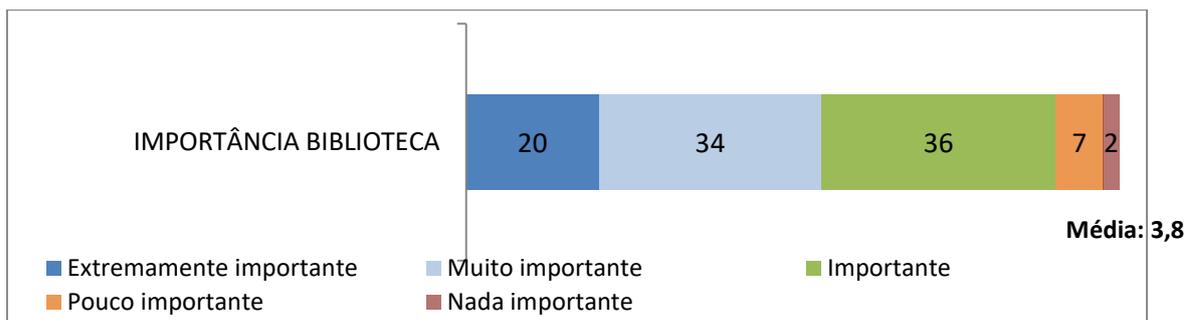


IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DAS ÁREAS AVALIADAS



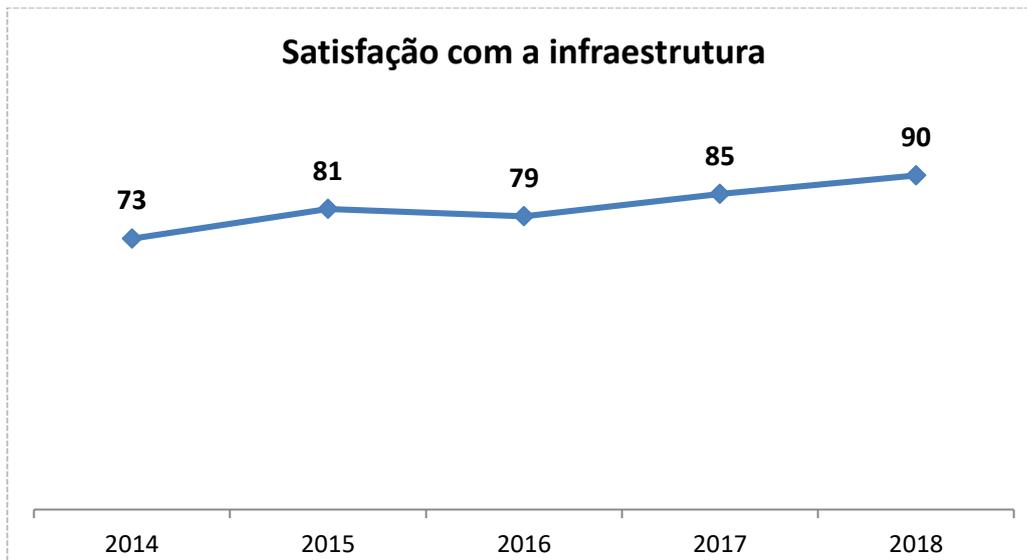




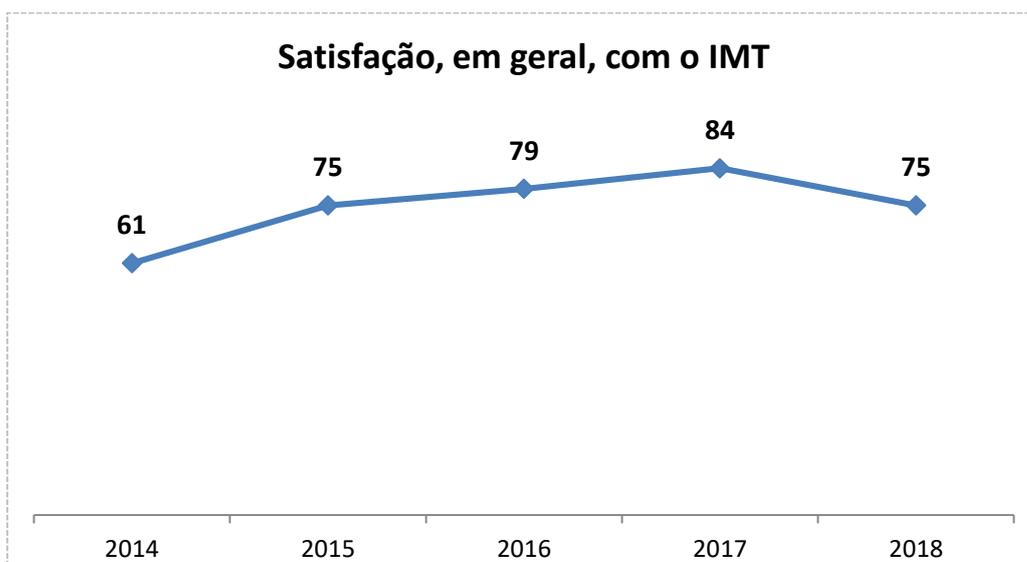


PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

- Em 2018, o **desempenho** do Instituto Mauá de Tecnologia, entre seus colaboradores, foi **positivo**:
 - A **infraestrutura** da Mauá obteve, nesse ano, **90% de aprovação**.
 - Importante salientar que em **5 anos** (2014-2018) a **satisfação** de seus funcionários com a **Infraestrutura**, em geral, da Mauá **creceu 23,3%**.



- A **satisfação** com o IMT, de **modo geral**, foi de **74%** em 2018. A **taxa de satisfação retorna** aos **patamares** de **2015 e 2016**.
- Importante salientar que em **5 anos** (2014-2018) a **satisfação geral** com a Mauá **aumentou 22,9%**.



- Nos aspectos avaliados no Eixo 2 – **Desenvolvimento Institucional** – há **tendência de queda** na concordância, entre os colaboradores, de que o IMT **desenvolve ações de responsabilidade social com seus funcionários e alunos** (de 57% para 46%).
- Quanto ao Eixo 3 – **Políticas Acadêmicas** – se mantém **alta a satisfação** com os materiais de comunicação externos (83%) e com os canais de comunicação internos da Mauá (82%).
- Em **Políticas de Gestão** (Eixo 4), as maiores **concordâncias** dos colaboradores estão com:
 - O **ambiente** na Mauá ser **agradável** (84%).

- As **chefias e superintendências** serem **acessíveis** (72%).
- Os **Programas Institucionais** atenderem às **necessidades** dos colaboradores (70%).

Por outro lado, há **aumento significativo** na **discordância** com:

- Os **critérios de progressão no Plano de Carreira** são **claros** (passa de 53% para 72% de discordância).
- São **justos os critérios de Progressão no Plano de Carreira** (passa de 57% para 74% de discordância).
 - Os **critérios de progressão no Plano de Carreira** dos colaboradores **merecem atenção**, pois **poucos percebem** que são critérios **justos** (9%) e **claros** (13%). A percepção de alguns é de que não existe Plano de Carreira para os colaboradores.

É importante atentar para alguns aspectos relacionados às **Políticas de Gestão** que apresentam **taxas menos encorpadas de satisfação** e que devem **ser trabalhadas** durante o ano visando aumentar a aprovação dos colaboradores. São eles:

- A **integração** entre os funcionários é boa. – 55% de concordância;
- Há **boa comunicação** entre os funcionários. – 45% de concordância;
- Os **benefícios oferecidos** pela Mauá atendem às minhas necessidades. – 38% de aprovação;
- Mauá prioriza o **processo seletivo interno**. – 34% de concordância.

- Na avaliação da **Infraestrutura Física** (Eixo 5) os colaboradores **aprovaram** as **instalações** (81%) e a **adequação** (88%) do **espaço físico** do departamento em que trabalham. → Desempenho similar aos dois anos anteriores.

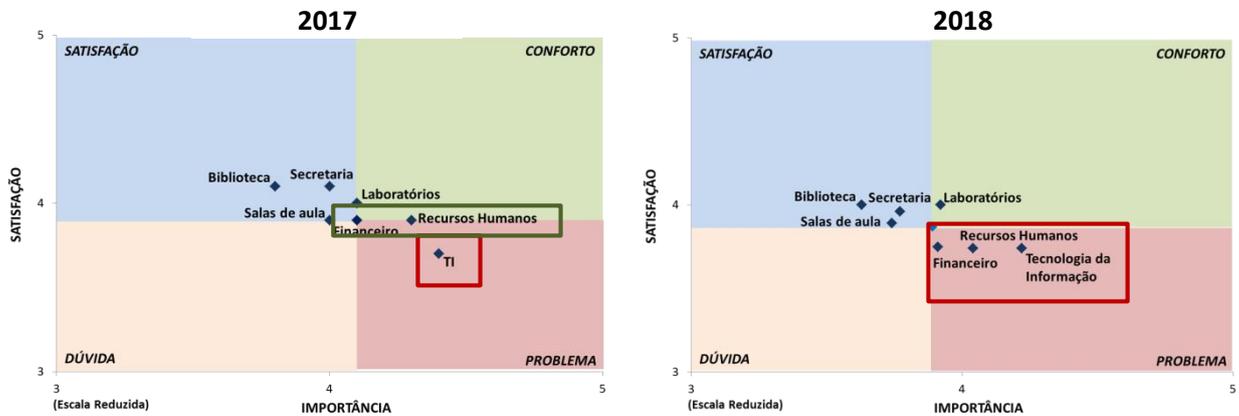
Quanto aos **serviços oferecidos** pelo IMT, as **taxas de aprovação** são **altas** (acima de 75%) em quase todos os departamentos, com exceção do **sentimento de segurança** no **atendimento do Ambulatório Médico** (apresentou 68% de aprovação).

Vale ressaltar **aumento significativo** na **satisfação** com o **atendimento**, de forma simpática, nas **lancheonetes e restaurante** (86% de aprovação).

Contudo, a **maior taxa de discordância** neste eixo e, conseqüentemente menor satisfação, está associado aos **preços comercializados** pelas lancheonetes e restaurante - 59% de discordância de que os preços são acessíveis. → *Necessário estudo cuidadoso para **melhorar o custo x benefício** dos produtos comercializados pelas lancheonetes 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** da área de **Tecnologia da Informação**. Porém, a **satisfação** com essa área é **menor** que sua importância. → Área que *continua na **Zona de Problemas do IMT** por sua alta importância e menor satisfação.*

Em **2018**, duas áreas passaram para a **Zona de Problemas do IMT**: Departamentos de **Recursos Humanos** e **Financeiro**. Áreas que estavam em 2017 na Zona de Conforto (alta importância e alta satisfação), porém bem próximas à Zona de Problemas. Ou seja, áreas que necessitavam, em 2017, da implantação de ações para que a satisfação aumentasse e mantivesse essas áreas na Zona de Conforto.



É importante registrar que as **taxas de satisfação** com as **áreas** avaliadas são **encorçadas**:

- Biblioteca – 89% de satisfação;
- Laboratórios – 86% de satisfação;
- Salas de aula e Secretaria – 82% de satisfação;
- Financeiro – 75% de satisfação;
- Recursos Humanos – 74% de satisfação;
- Tecnologia da Informação – 72% de satisfação.

○ Entre as **sugestões de melhorias** para o **IMT**, as principais solicitações continuam similares aos anos anteriores:

- Desenvolvimento de um Plano de Carreira;
- Disponibilização de Vale Refeição ou Vale Alimentação;
- Melhorias nos benefícios oferecidos (assistência médica, odontológica, previdência privada, entre outros).

○ Por fim, considerando os resultados obtidos em 2018, **recomenda-se o estudo e possível implantação** de algumas **ações** para o **aumento da satisfação** dos colaboradores:

- **Conversar com os colaboradores** (rodas de conversa) e aprimorar o **Plano de Carreira** do IMT, tornando os critérios mais claros e justos na percepção dos funcionários. E, comunicar internamente o Plano de Carreira para que tenham o **conhecimento de sua existência**.
- **Aprimorar o desenvolvimento de ações de responsabilidade social** com os colaboradores.
- **Propiciar maior comunicação e integração** entre os **próprios funcionários**, como também, com o **corpo docente**.

- **Priorizar o processo seletivo em aberturas de novas vagas no IMT.**
- Tornar os **preços** dos produtos nas **lanchonetes e restaurante** mais **acessíveis**.
- Estudar formas de **melhorar os benefícios** oferecidos aos funcionários, como também, verificar a possibilidade de disponibilizar **Vale Refeição** ou **Vale Alimentação**.
- Avaliar a **performance** das áreas de **TI, Recursos Humanos e Financeiro**, percebidas como muito importante pelos colaboradores, e que apresentou menor aprovação. Quando possível, **efetivar mudanças** nessas áreas que propiciem **taxas maiores de satisfação** entre os funcionários.