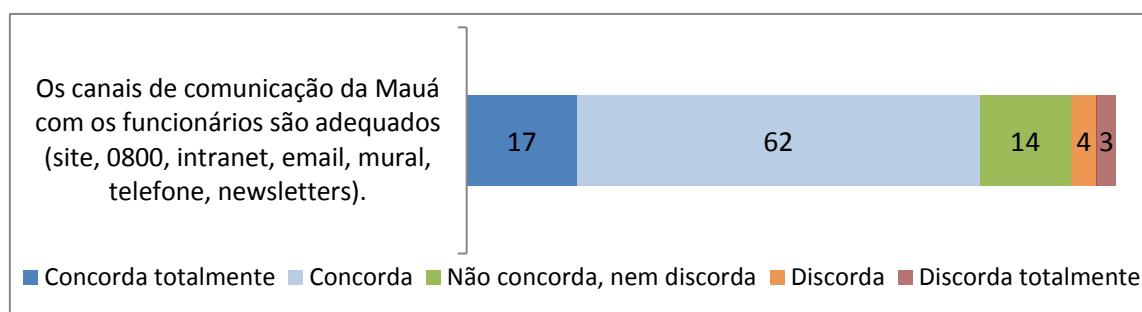
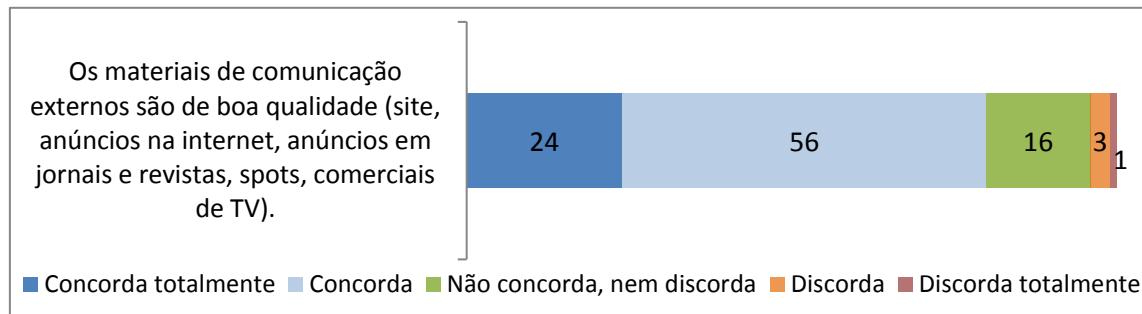
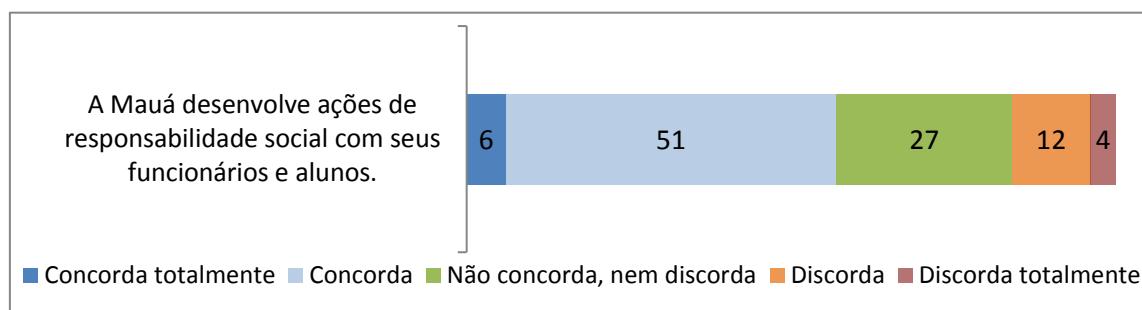
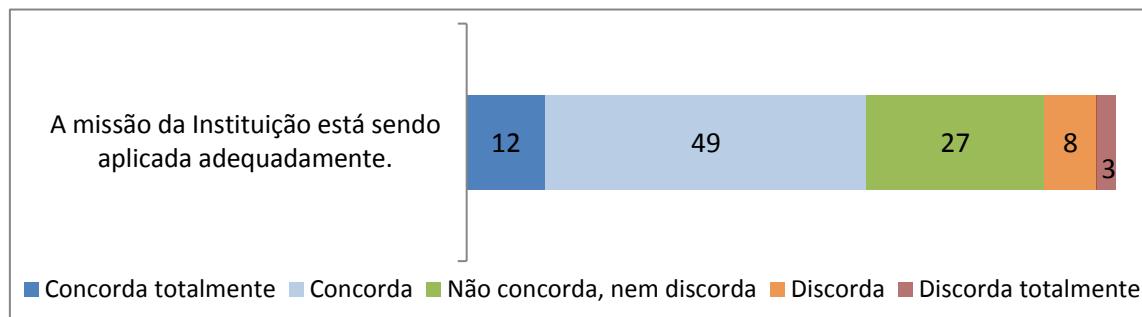
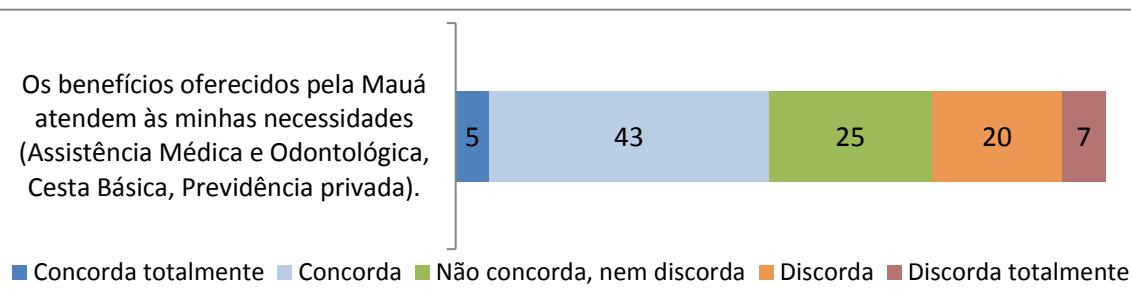
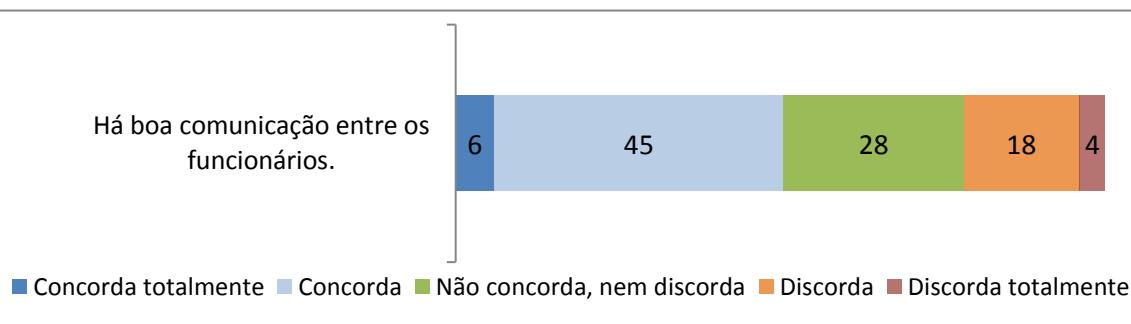
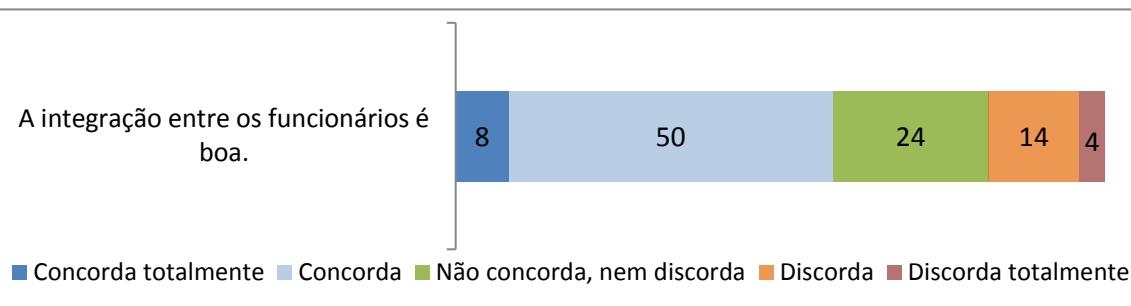
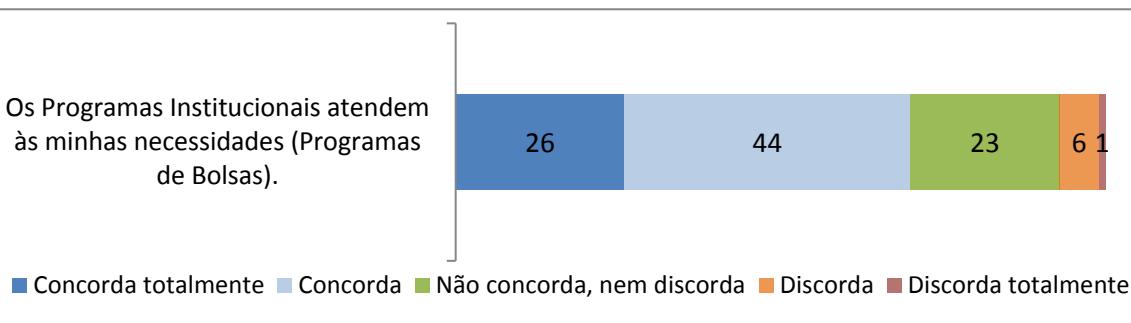
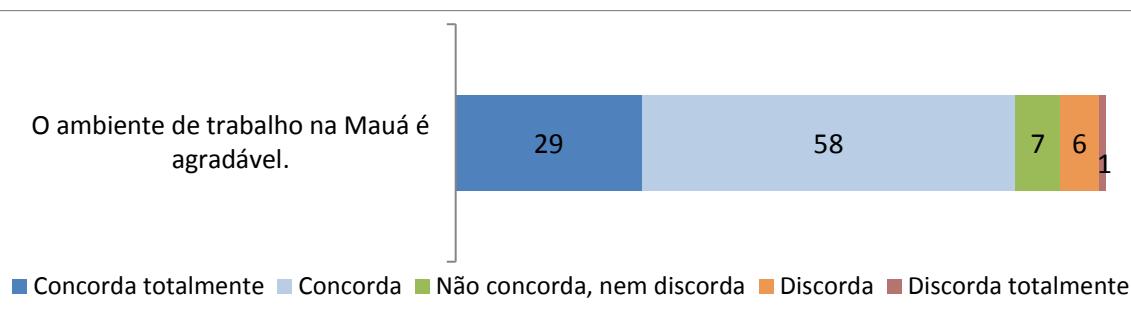


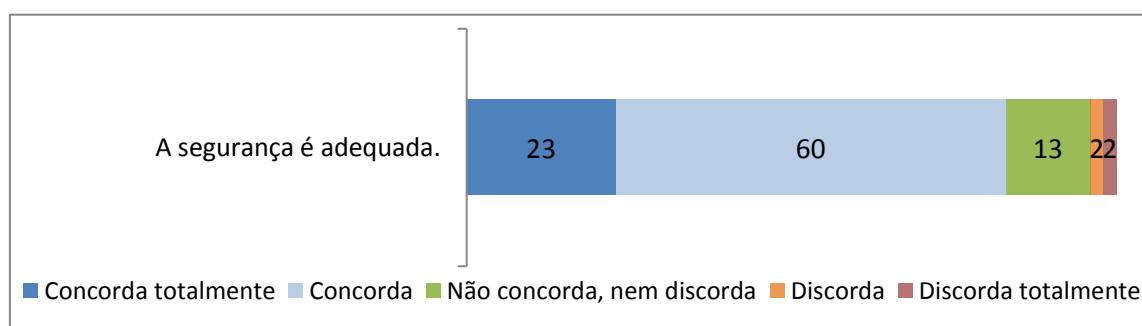
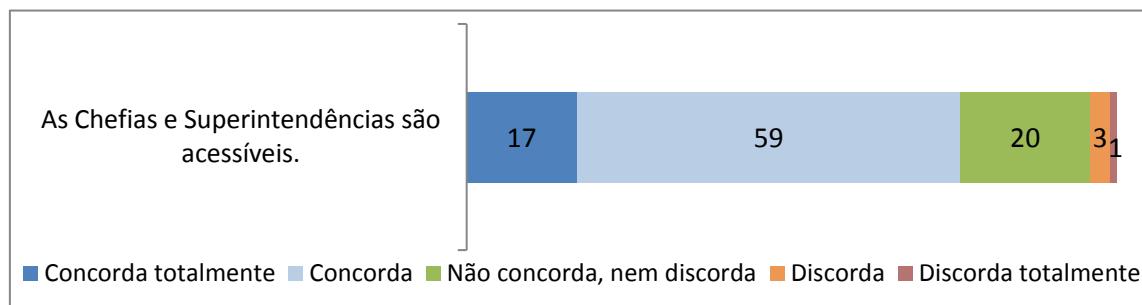
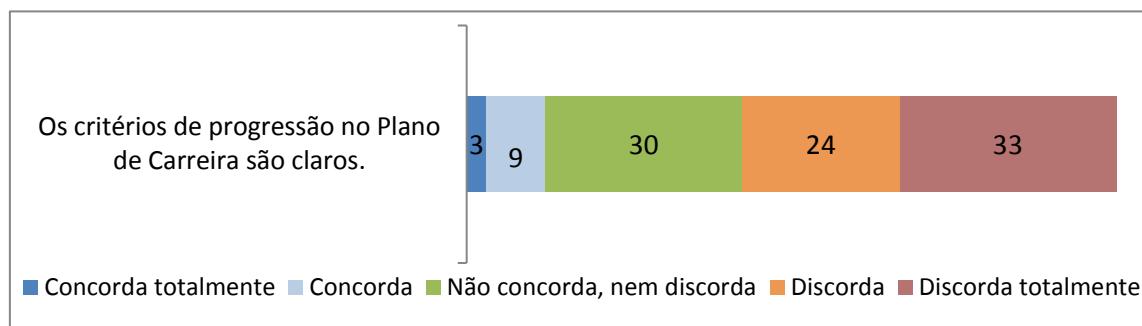
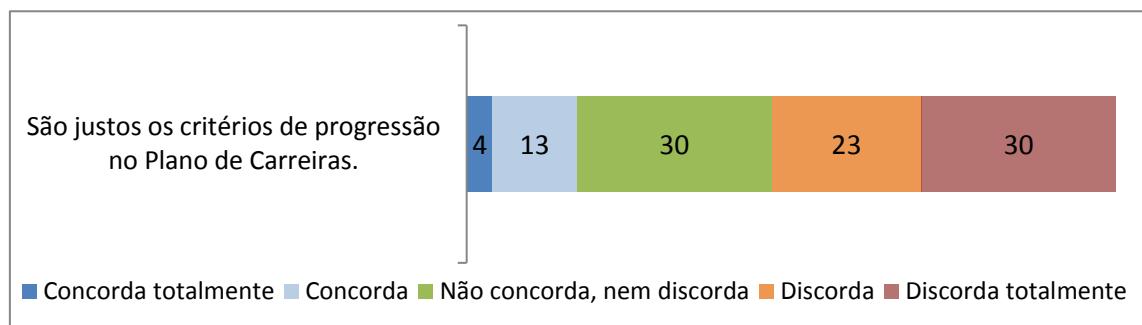
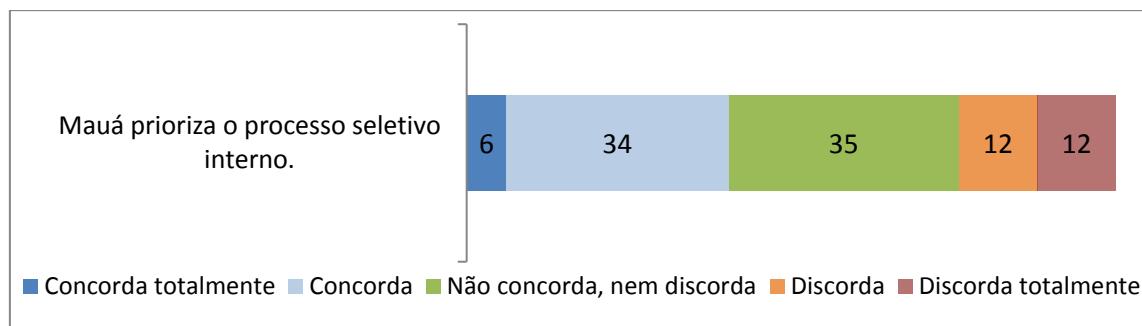
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2017

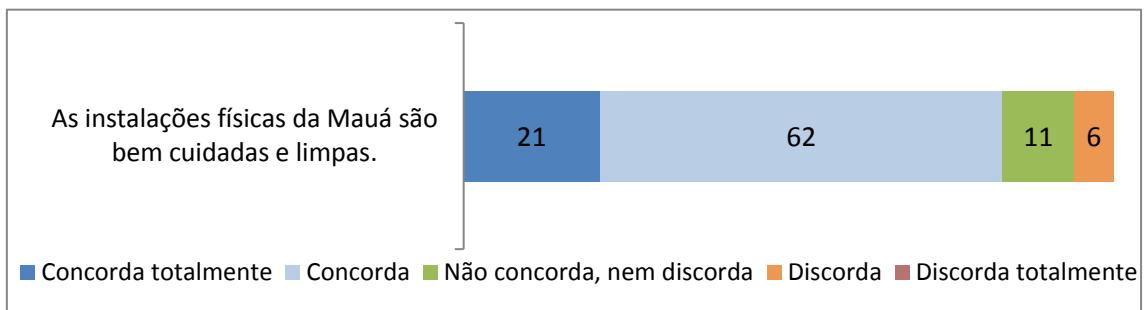
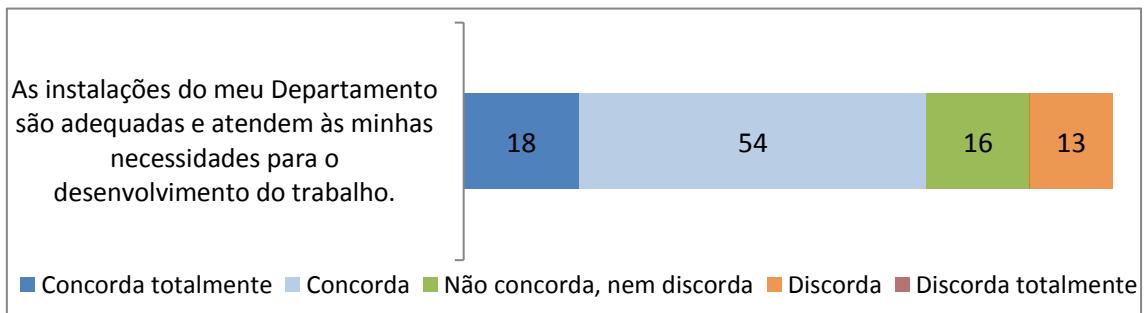
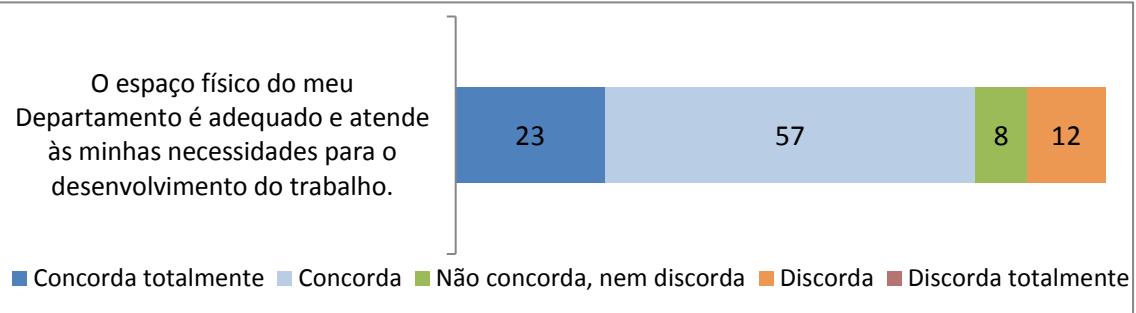
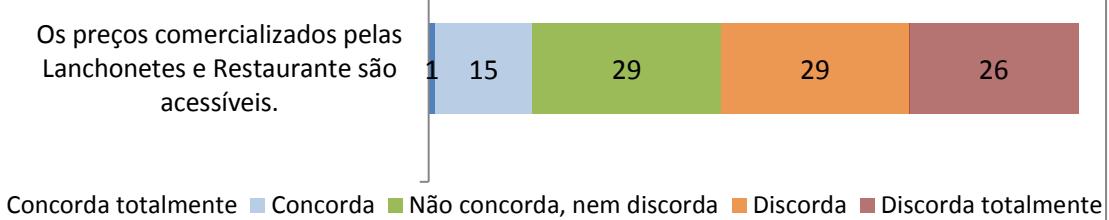
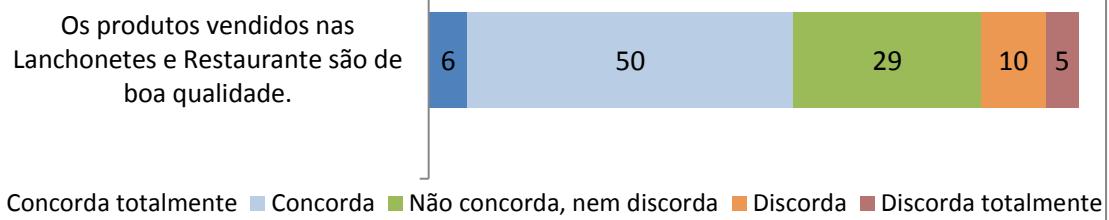
FUNCIONÁRIOS

Funcionários que receberam o questionário	291
Respondentes	125 (42,9%)









A CIPA e a área de Segurança do Trabalho cumprem seus objetivos satisfatoriamente.

A horizontal bar chart with five segments representing different levels of agreement. The segments are colored blue, light blue, green, orange, and red. The values for each segment are: Concorda totalmente (blue) = 11, Concorda (light blue) = 52, Não concorda, nem discorda (green) = 27, Discorda (orange) = 8, and Discorda totalmente (red) = 3.

Categoria	Porcentagem
Concorda totalmente	11
Concorda	52
Não concorda, nem discorda	27
Discorda	8
Discorda totalmente	3

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

Estou satisfeito com a infraestrutura, em geral, da Mauá.

A horizontal bar chart with five segments representing different levels of agreement. The segments are colored blue, light blue, green, orange, and red. The values for each segment are: Concorda totalmente (blue) = 22, Concorda (light blue) = 63, Não concorda, nem discorda (green) = 8, Discorda (orange) = 6, and Discorda totalmente (red) = 1.

Categoria	Porcentagem
Concorda totalmente	22
Concorda	63
Não concorda, nem discorda	8
Discorda	6
Discorda totalmente	1

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

Sou atendido com atenção na Biblioteca.

A horizontal bar chart with five segments representing different levels of agreement. The segments are colored blue, light blue, green, orange, and red. The values for each segment are: Concorda totalmente (blue) = 28, Concorda (light blue) = 67, Não concorda, nem discorda (green) = 6, and the other two categories (orange and red) are not explicitly labeled with values.

Categoria	Porcentagem
Concorda totalmente	28
Concorda	67
Não concorda, nem discorda	6

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

Meus colegas do Setor Gráfico se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

A horizontal bar chart with five segments representing different levels of agreement. The segments are colored blue, light blue, green, orange, and red. The values for each segment are: Concorda totalmente (blue) = 21, Concorda (light blue) = 67, Não concorda, nem discorda (green) = 10, and the other two categories (orange and red) are not explicitly labeled with values.

Categoria	Porcentagem
Concorda totalmente	21
Concorda	67
Não concorda, nem discorda	10

Média: 4,1

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

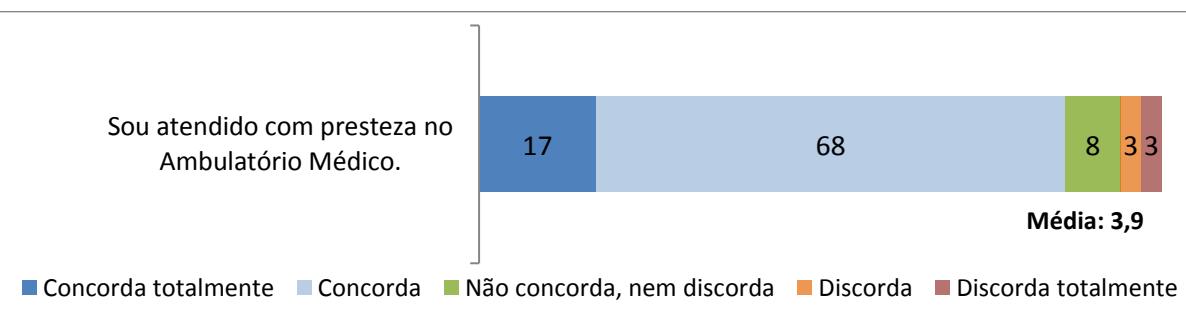
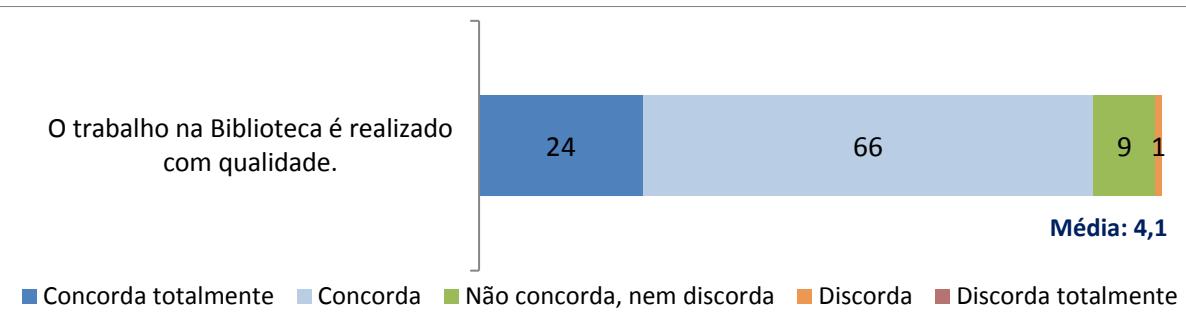
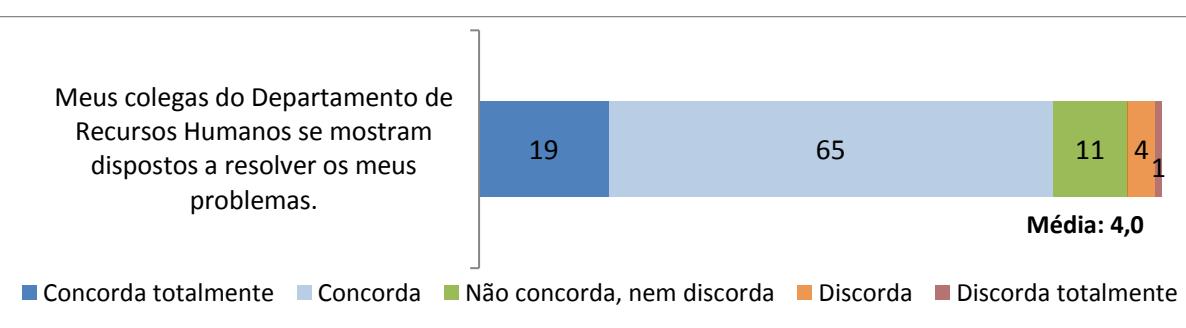
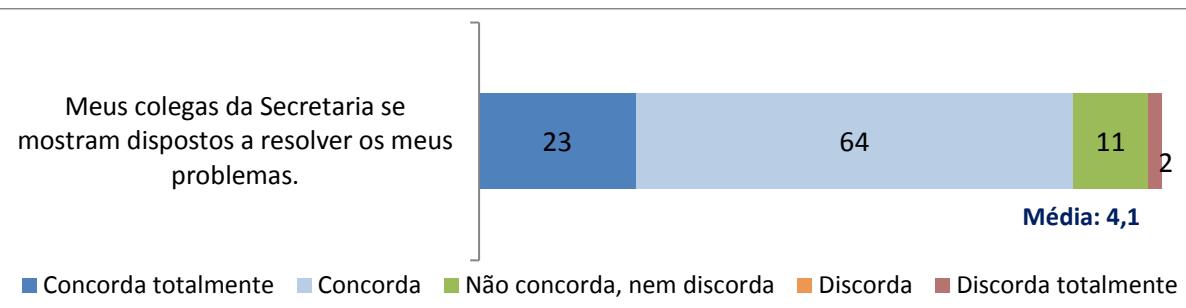
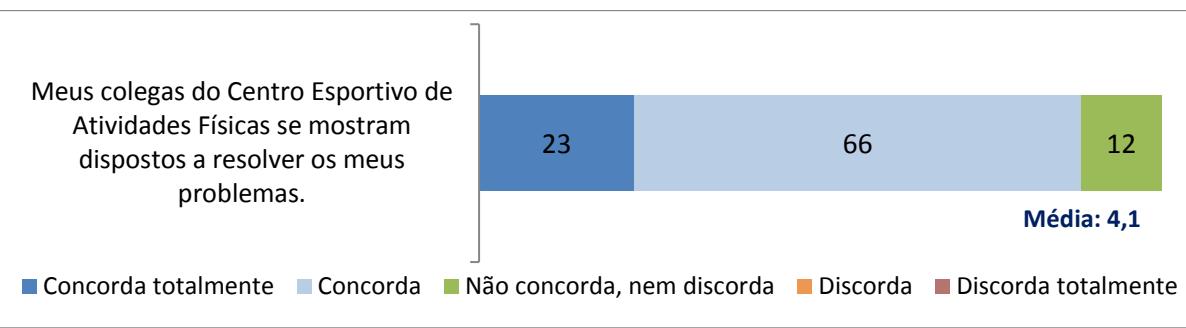
Meus colegas do Departamento Financeiro se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

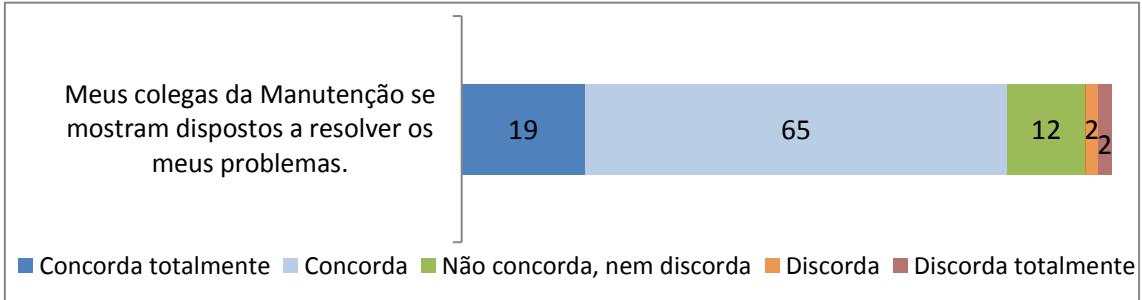
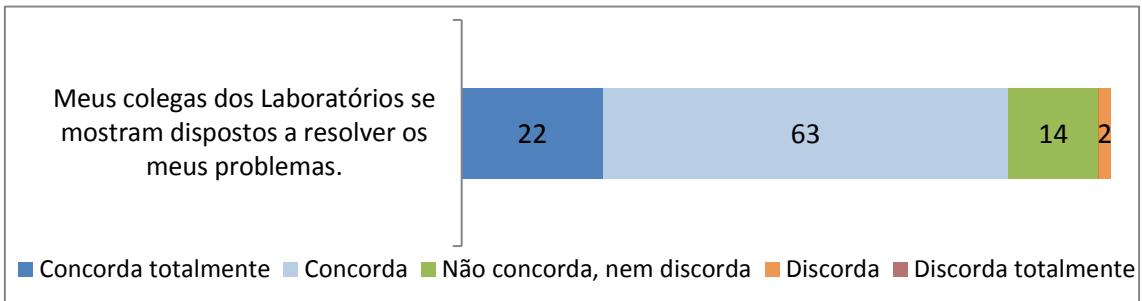
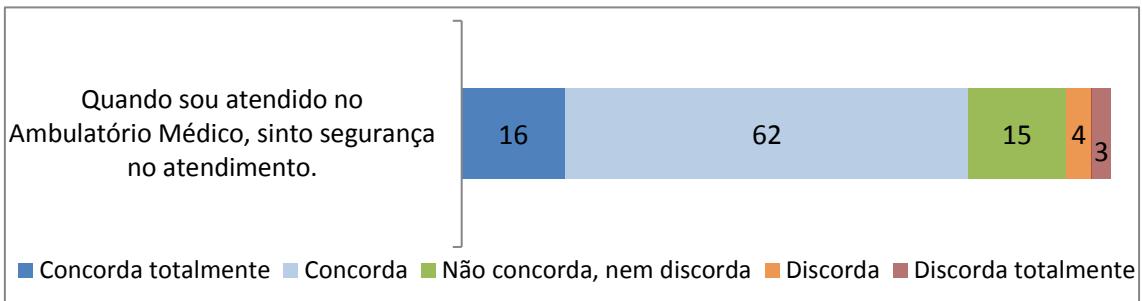
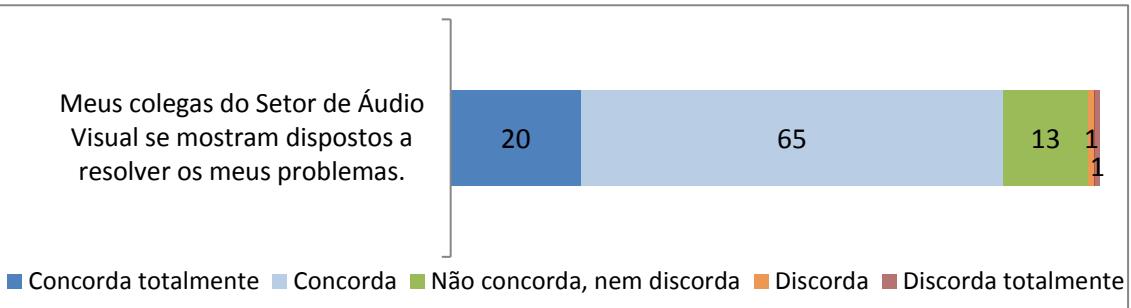
A horizontal bar chart with five segments representing different levels of agreement. The segments are colored blue, light blue, green, orange, and red. The values for each segment are: Concorda totalmente (blue) = 13, Concorda (light blue) = 61, Não concorda, nem discorda (green) = 17, and the other two categories (orange and red) are not explicitly labeled with values.

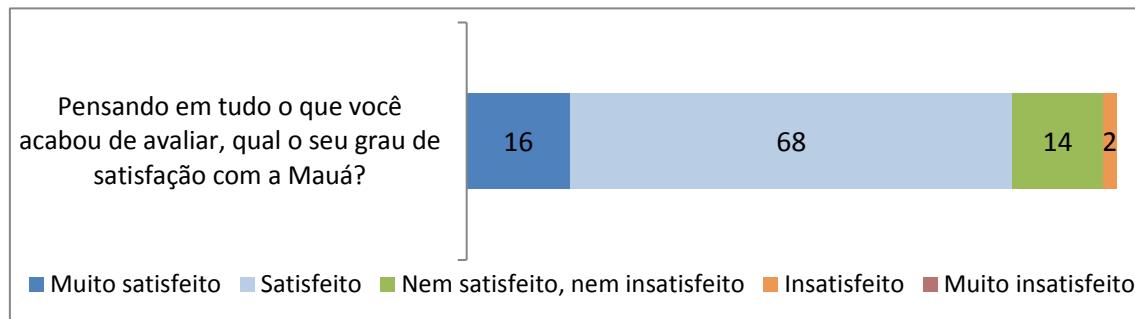
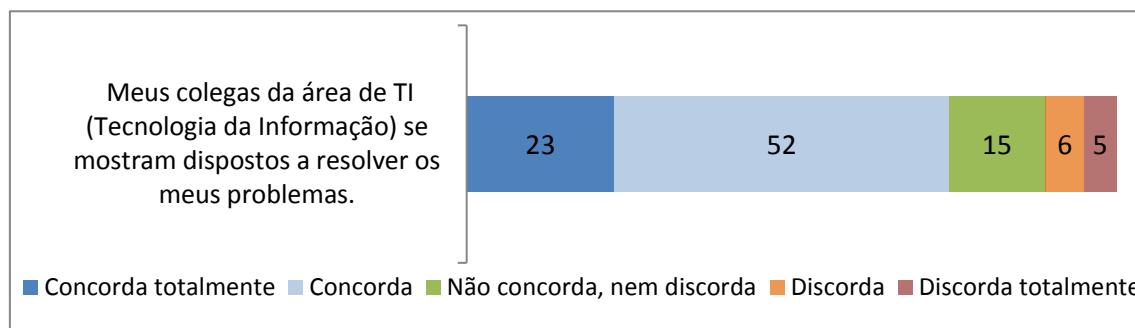
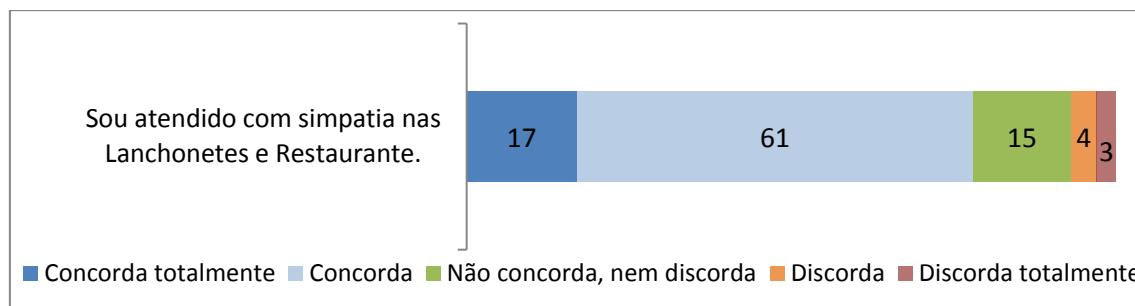
Categoria	Porcentagem
Concorda totalmente	13
Concorda	61
Não concorda, nem discorda	17

Média: 3,7

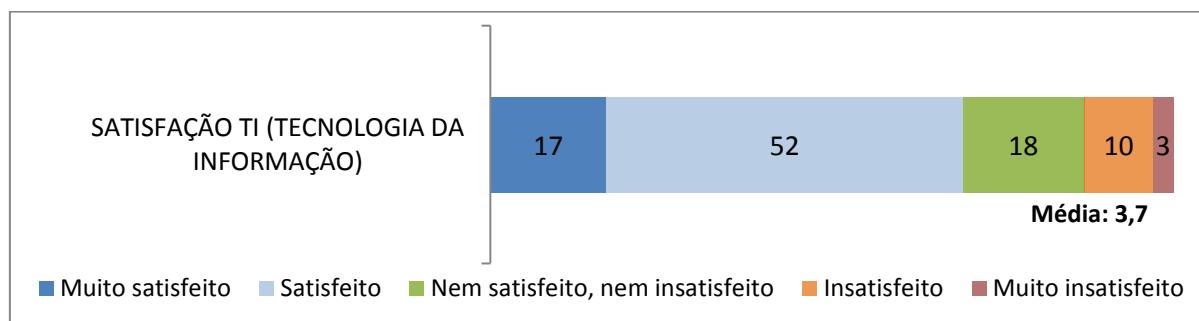
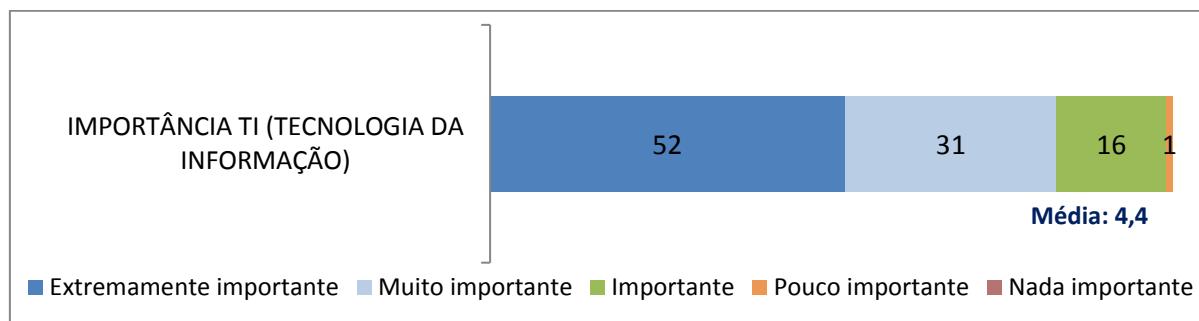
■ Concorda totalmente ■ Concorda ■ Não concorda, nem discorda ■ Discorda ■ Discorda totalmente

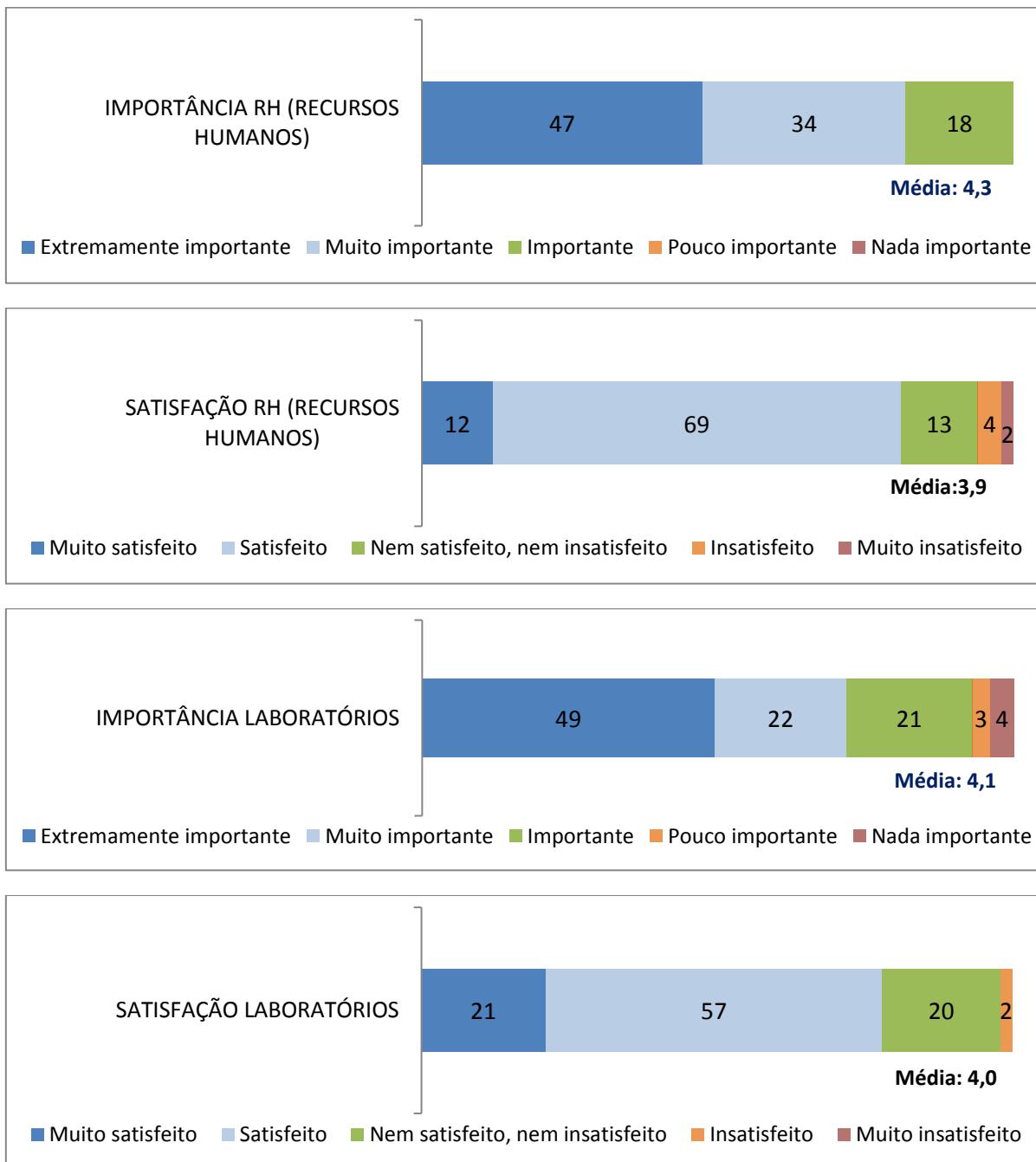


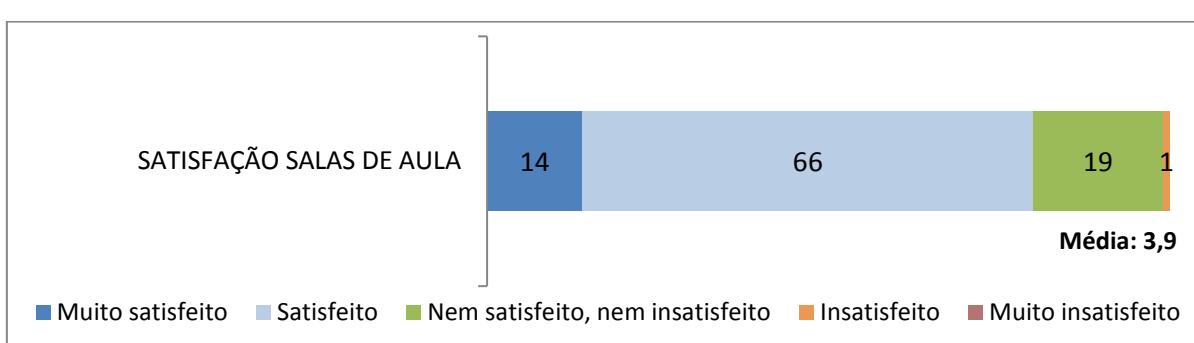
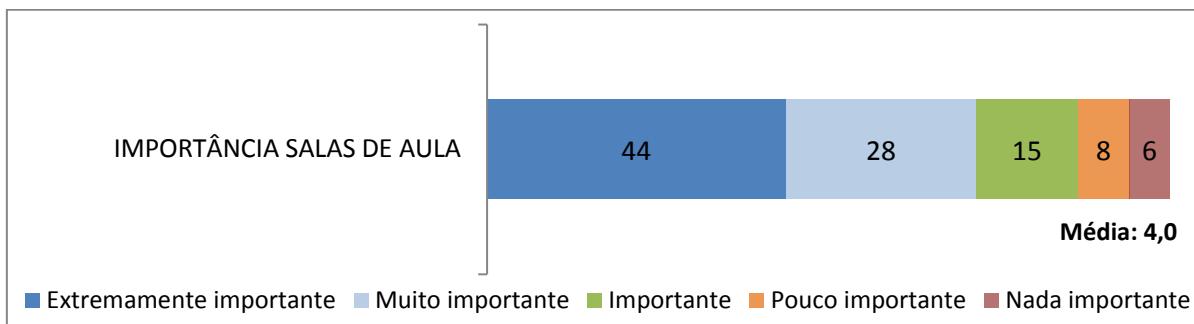
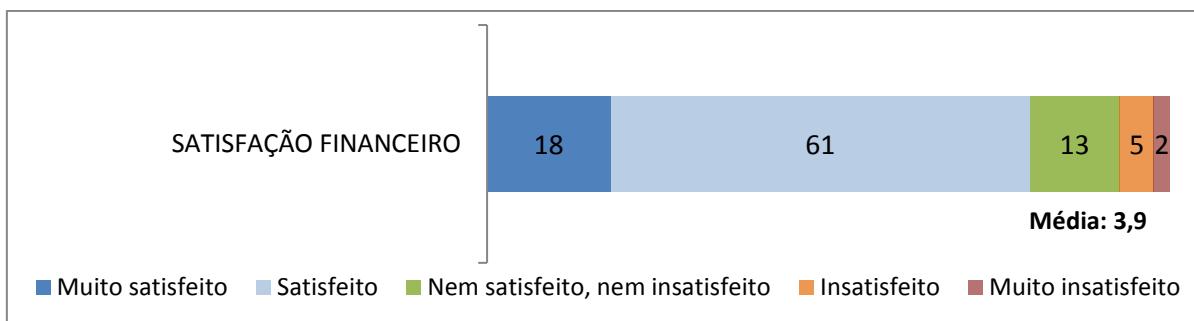
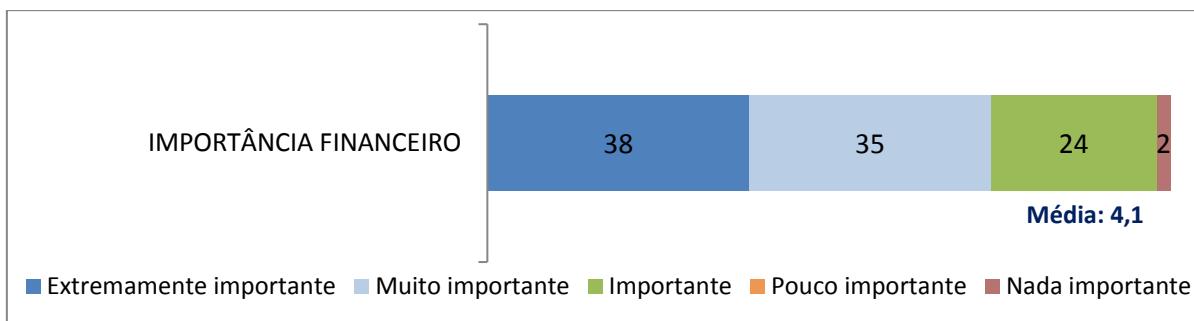


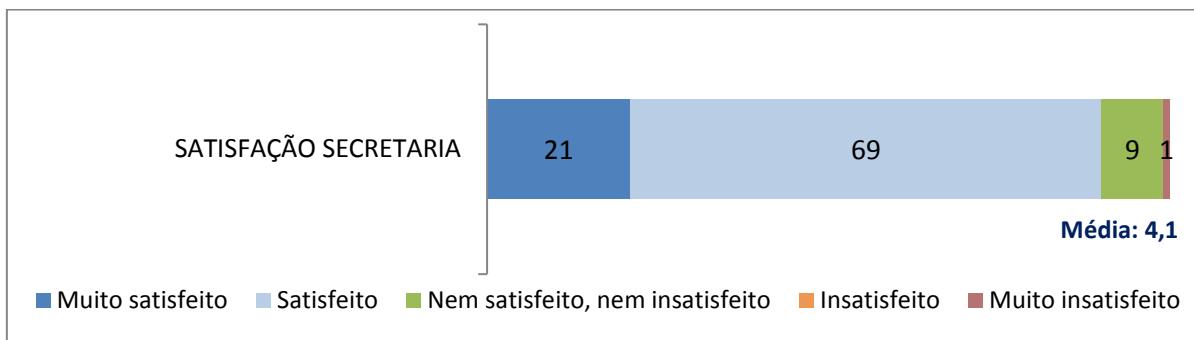
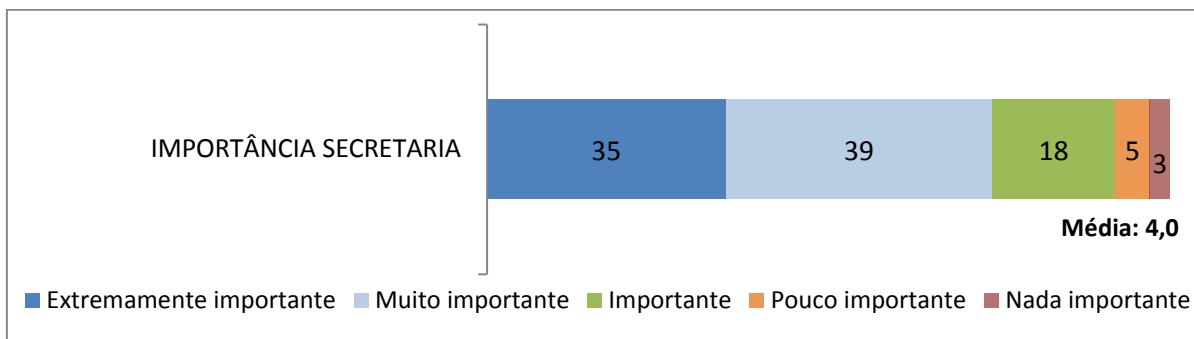
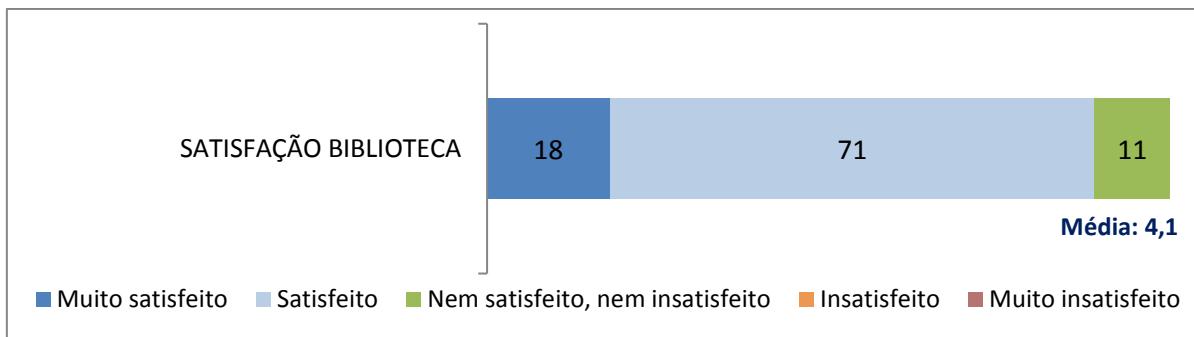
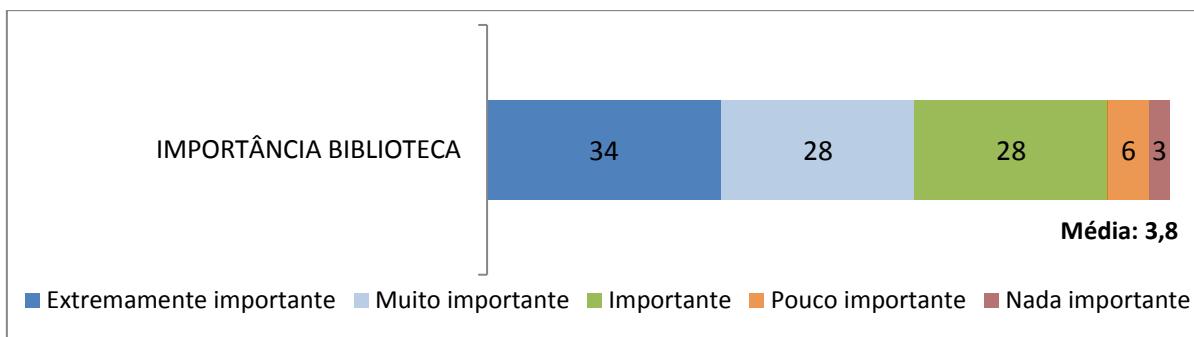


IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DAS ÁREAS AVALIADAS









PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

- Em 2017, o **desempenho** do Instituto Mauá de Tecnologia, entre seus colaboradores, foi **bastante favorável**:
 - A **satisfação** com a **infraestrutura** da Mauá **aumentou**, passando de 79% para **85% de aprovação** e,
 - **84%** estão **satisfeitos** com o IMT, em geral.
- Nos aspectos avaliados no Eixo 2 – **Desenvolvimento Institucional** – observa-se **aumento na concordância** entre os colaboradores de que o IMT está **aplicando adequadamente sua missão** (de 50% para 61%).
- Quanto ao Eixo 3 – **Políticas Acadêmicas** – se mantém **alta a satisfação** com os materiais de comunicação externos (80%) e com os canais de comunicação internos da Mauá (79%).
- Em **Políticas de Gestão** (Eixo 4), os aspectos que apresentaram **crescimento** em sua **aprovação** foram:
 - **Comunicação** entre os funcionários (de 46% para 51% de satisfação).
 - Prioridade para **processo seletivo interno** (de 31% passou para 40% de satisfação).

Entretanto, a satisfação com esses aspectos apresenta percentuais menos encorpados, indicando **necessidade de ações**.

Os **critérios de progressão no Plano de Carreira** dos colaboradores merecem atenção, pois **poucos percebem** que são critérios **justos** (17%) e **claros** (12%). A percepção de alguns é de que não existe Plano de Carreira para os colaboradores.

- Na avaliação da **Infraestrutura** (Eixo 5) os colaboradores **aprovaram** as **instalações** (72%) e a **adequação** (80%) do **espaço físico** do departamento em que trabalham.
→ Similar à 2016.

Quanto aos **serviços oferecidos** pelo IMT, há **aumento na satisfação** dos colaboradores com o atendimento na Biblioteca, nos Laboratórios, no Setor de Áudio Visual, no Ambulatório Médico, na Área de Manutenção, no Departamento Financeiro e na Área de TI.

Contudo, a **maior taxa de discordância** (55%) e, consequentemente menor satisfação, está relacionado com os **preços comercializados** pelas lanchonetes e restaurante. → *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** 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.*

Os **Laboratórios e Recursos Humanos**, na opinião dos colaboradores, possuem **alta importância** e apresentam **alta satisfação**, estando na **Zona de Conforto**.

A **Biblioteca**, a **Secretaria** e as **Salas de Aula** são áreas **aprovadas** pelos colaboradores, estando na **Zona de Satisfação** com o IMT.

- Entre as **sugestões de melhorias** para o **IMT**, os destaques continuam similares à 2016:
- 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 2017, **recomenda-se** a efetivação de algumas ações para o aumento da satisfação dos funcionários:
- Avaliar e aprimorar o Plano de Carreira do IMT, tornando os critérios mais claros e justos para os funcionários.
 - Tornar os preços dos produtos nas lanchonetes e restaurante mais acessíveis.
 - Estudar formas de melhorar os benefícios oferecidos aos funcionários.
 - Avaliar performance da área de TI, percebida como muito importante pelos colaboradores, mas que apresentou menor aprovação.