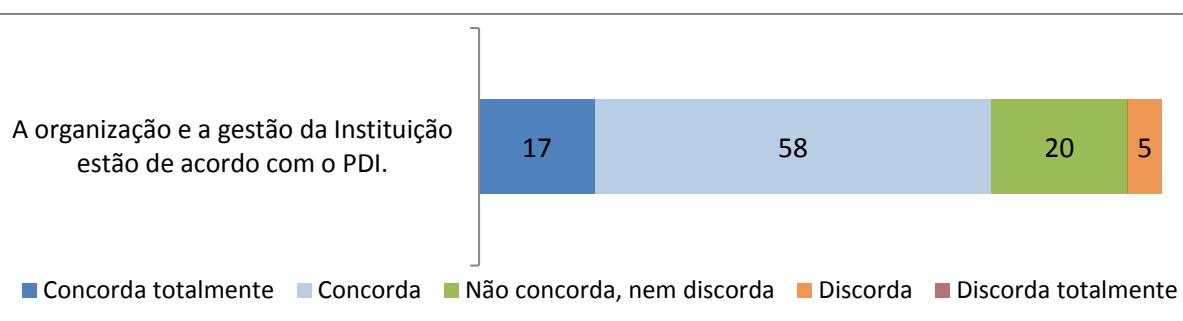
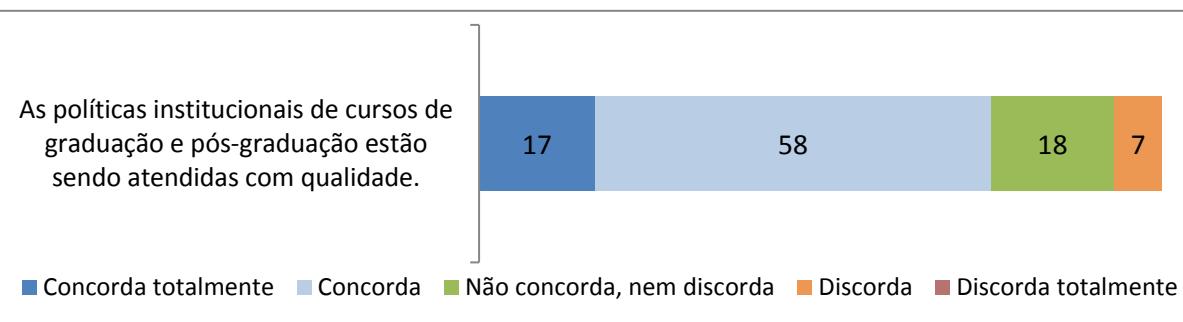
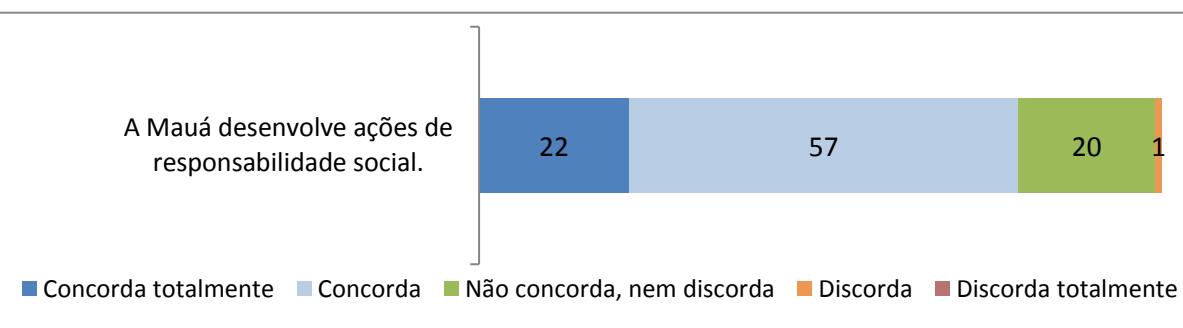
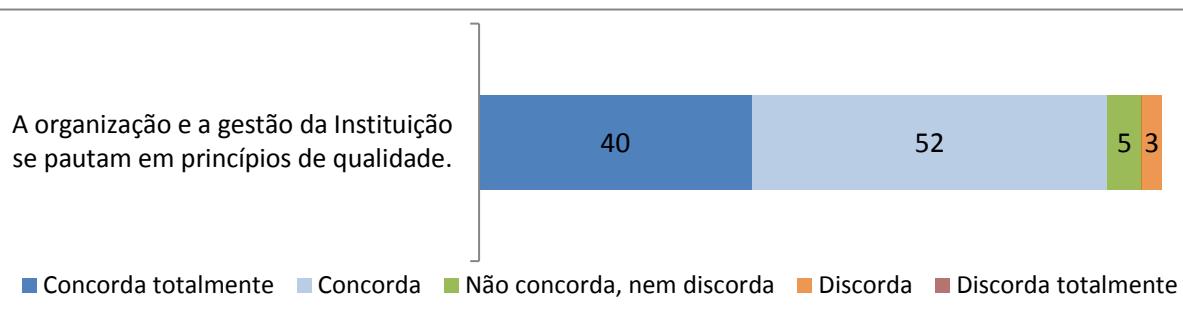
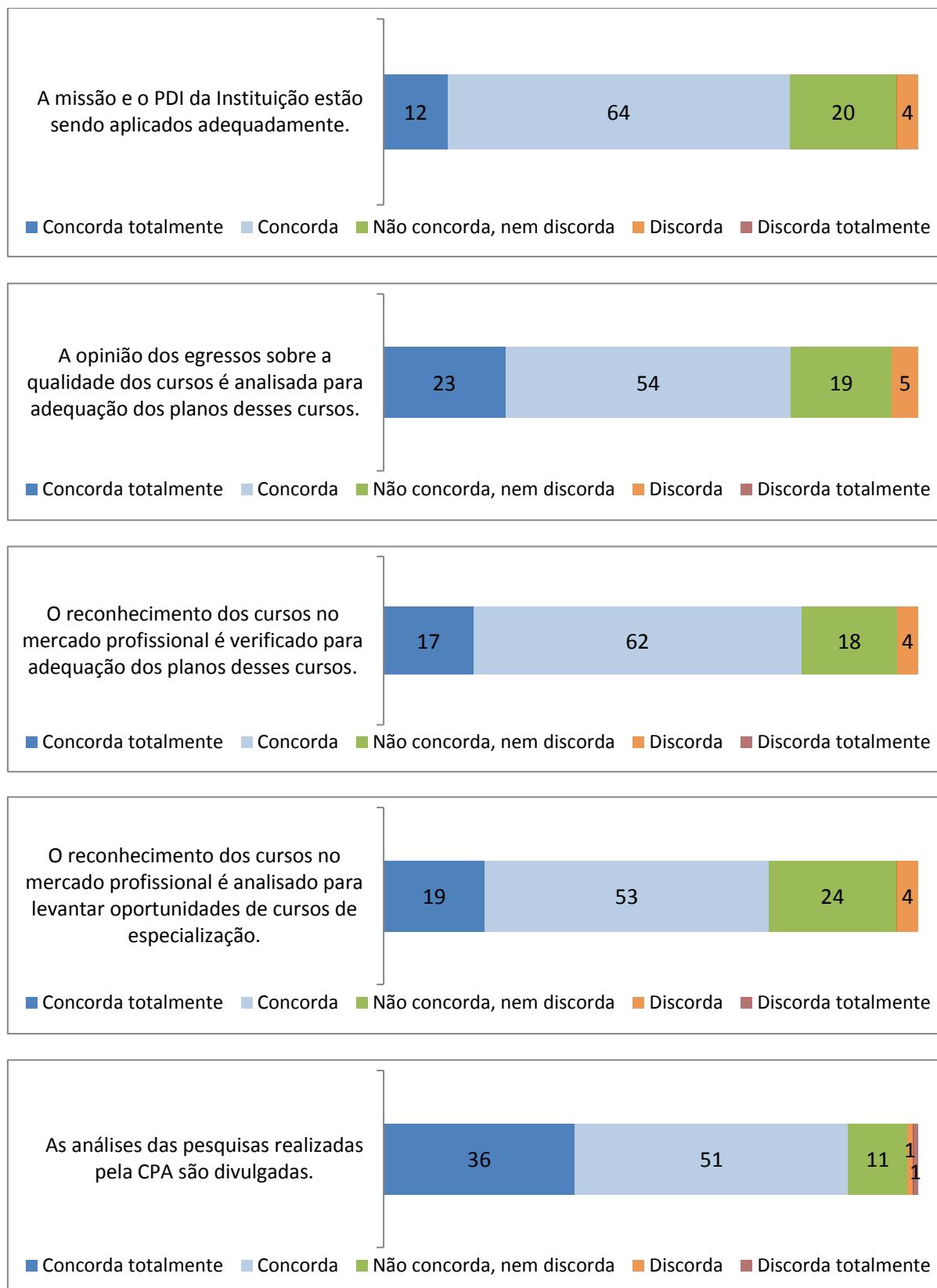


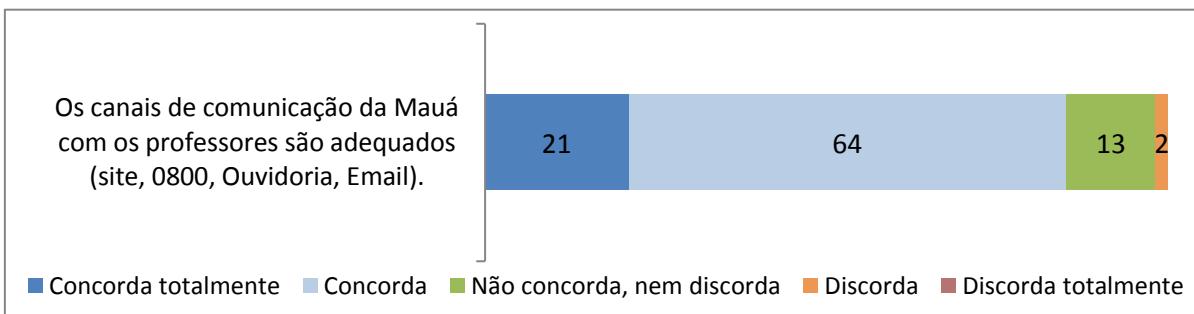
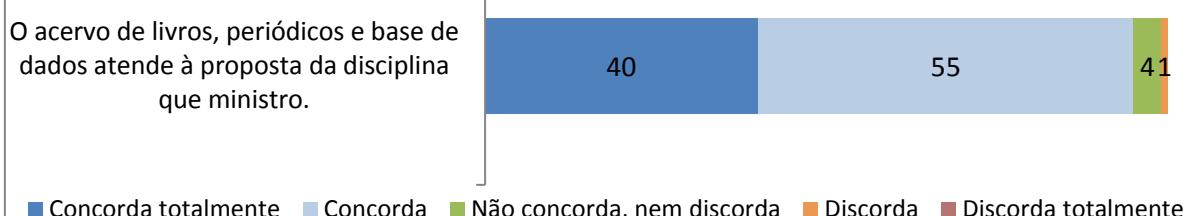
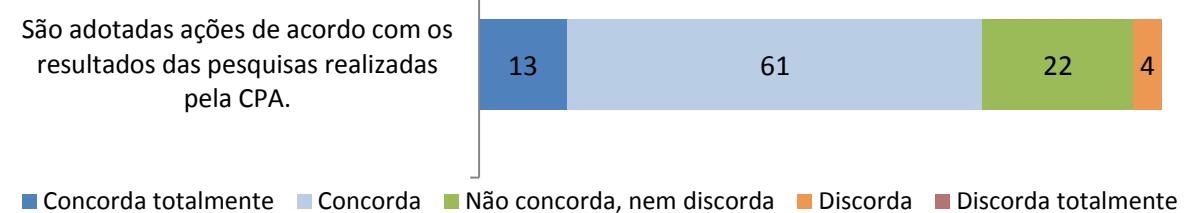
# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEUN-IMT 2017

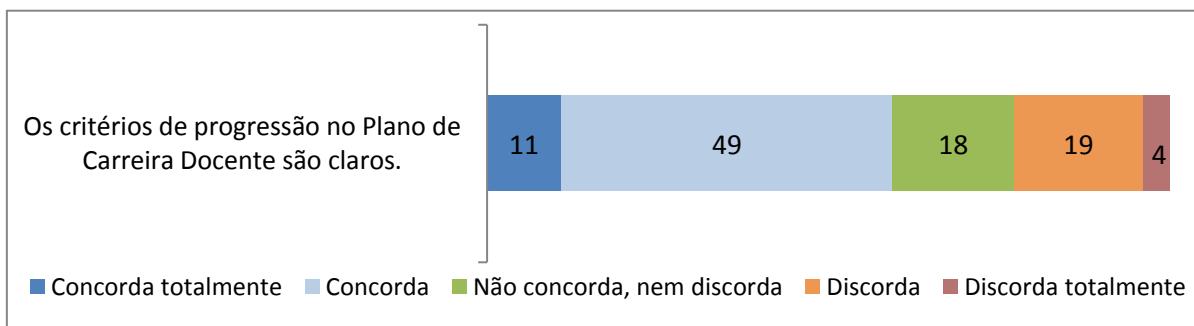
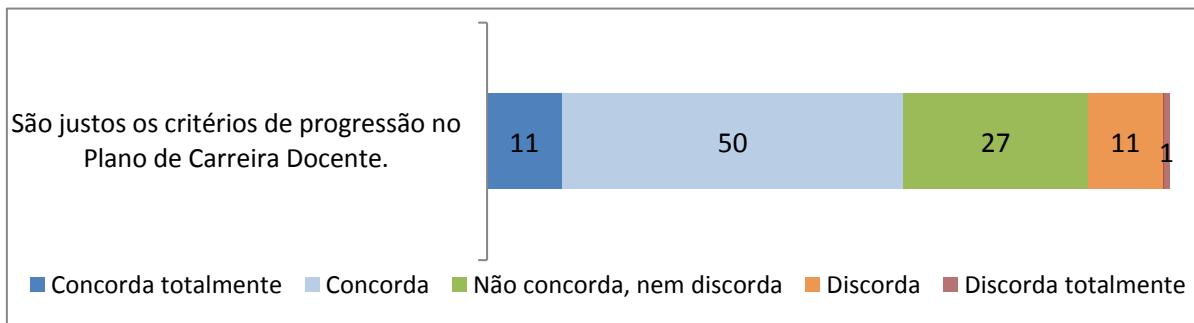
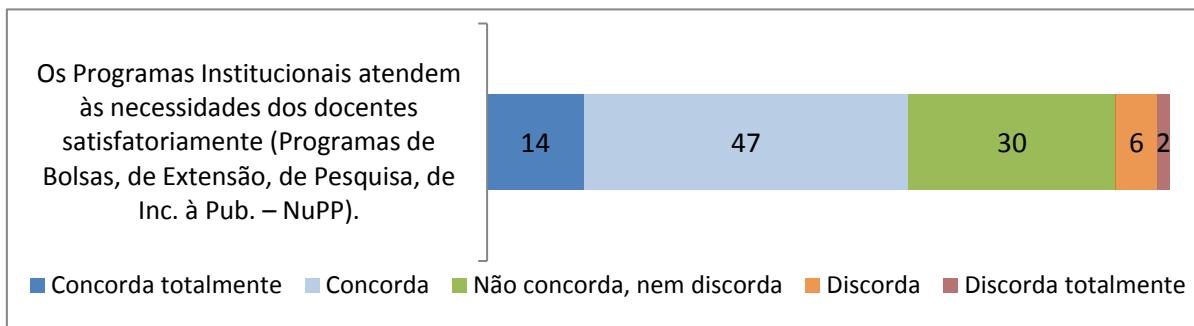
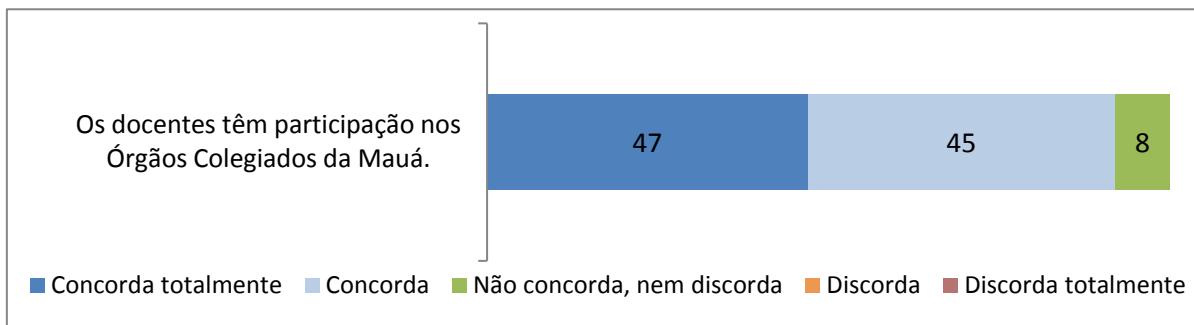
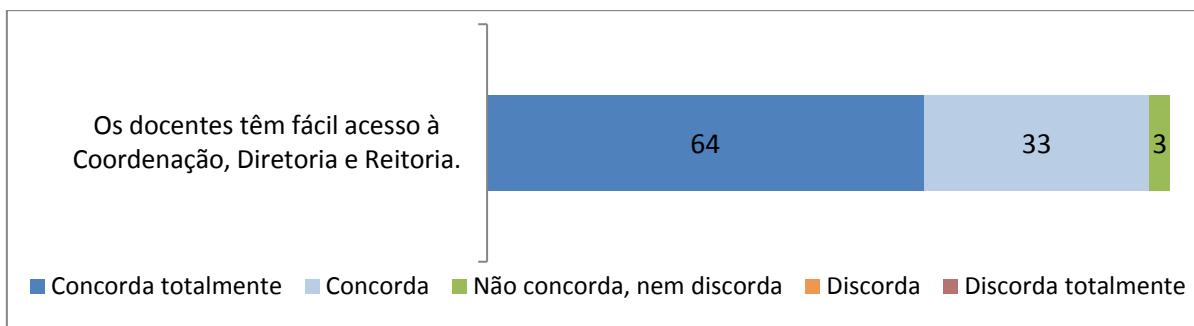
## PROFESSORES

Professores que receberam o questionário	202
Respondentes	97 (48,0%)







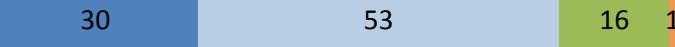


Os benefícios oferecidos pela Mauá atendem às minhas necessidades (Assistência Médica e Odontológica, Cesta Básica, Previdência privada).



Concorda totalmente   Concorda   Não concorda, nem discorda   Discorda   Discorda totalmente

A Instituição é coerente financeiramente, mantém a sustentabilidade na captação e na aplicação dos recursos.



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



Concorda totalmente   Concorda   Não concorda, nem discorda   Discorda   Discorda totalmente

Os preços comercializados pelas Lanchonetes e Restaurante são acessíveis.

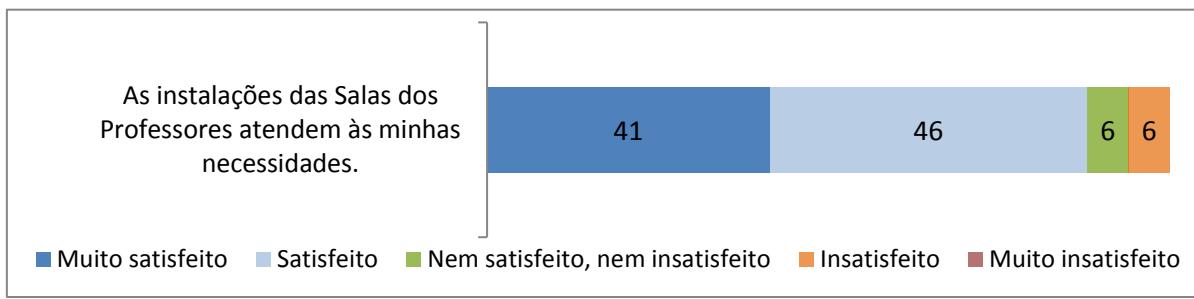
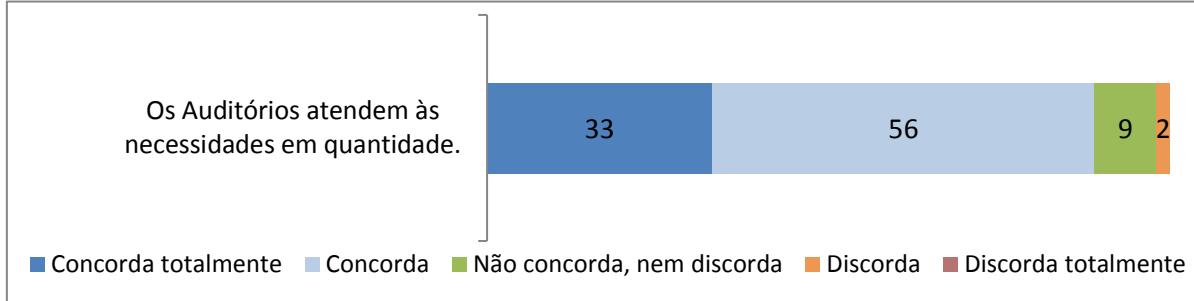
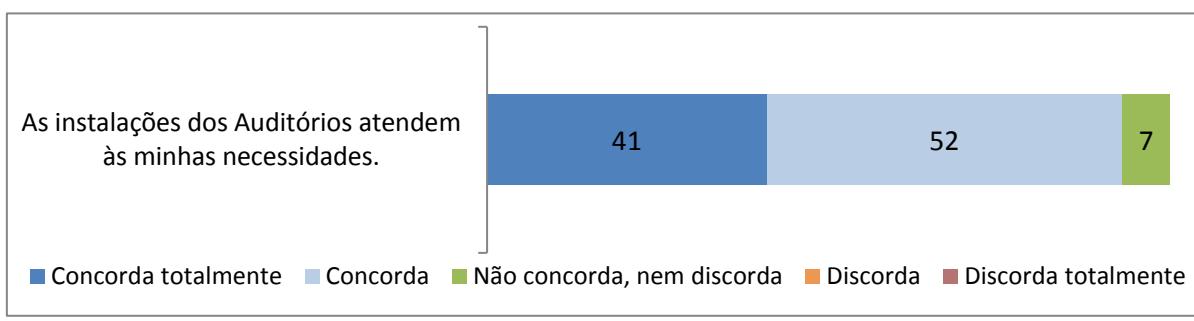
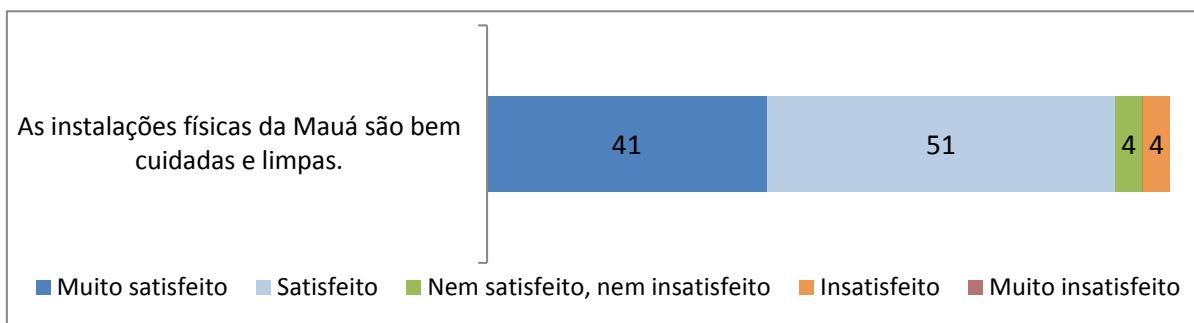
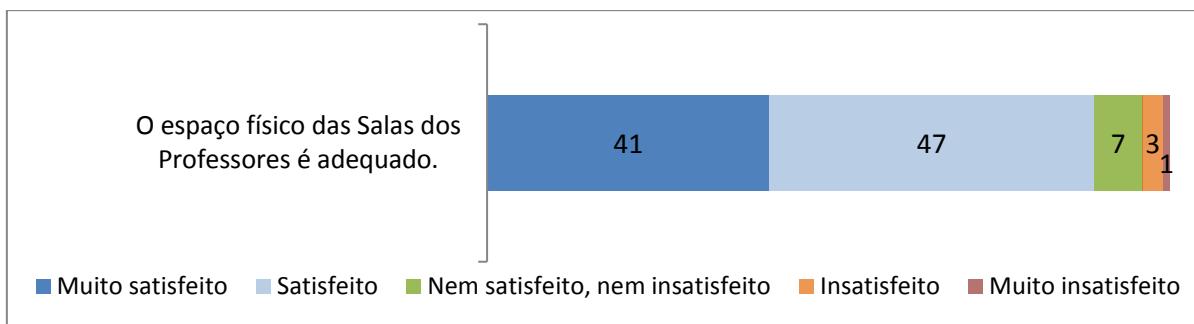


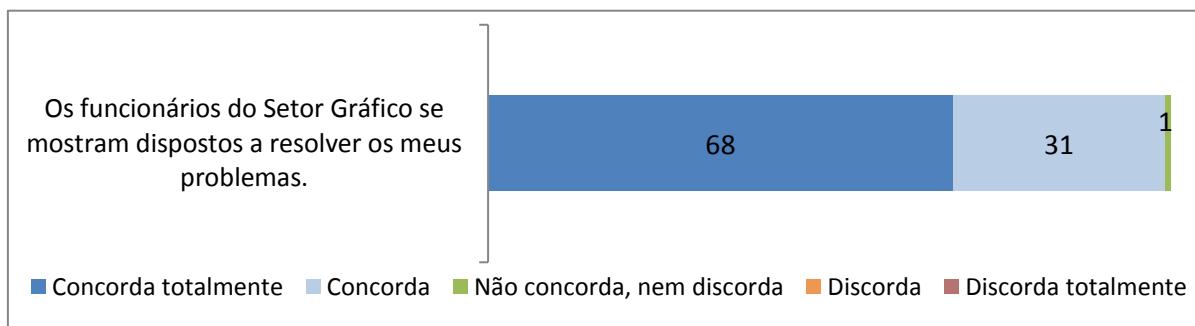
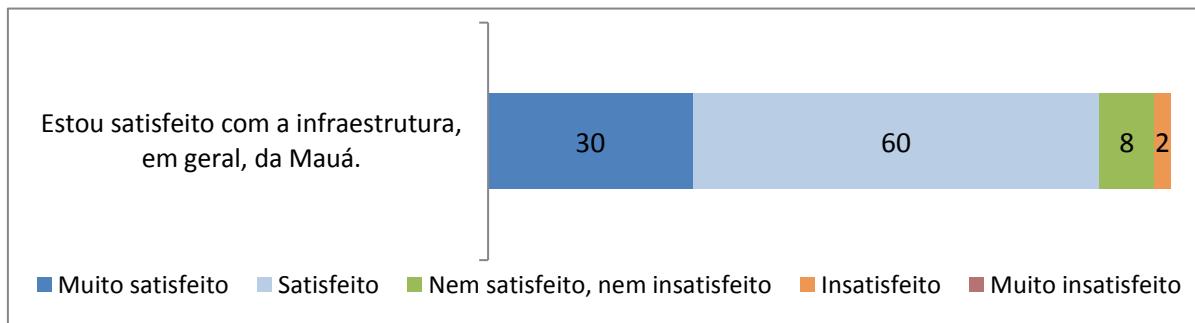
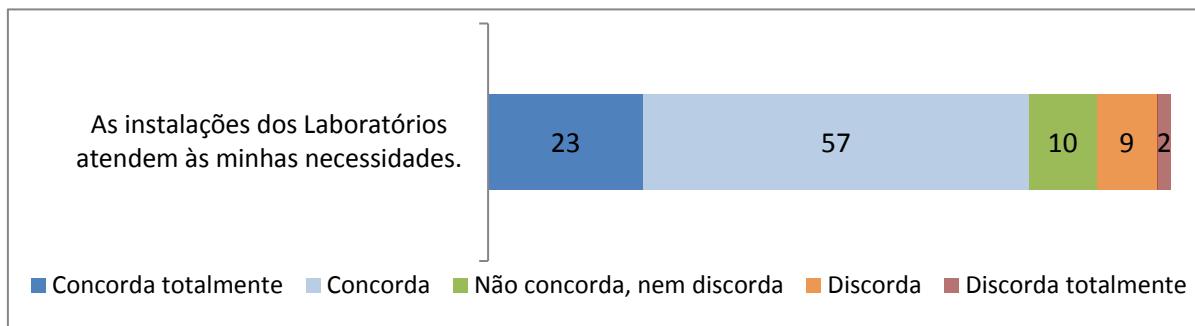
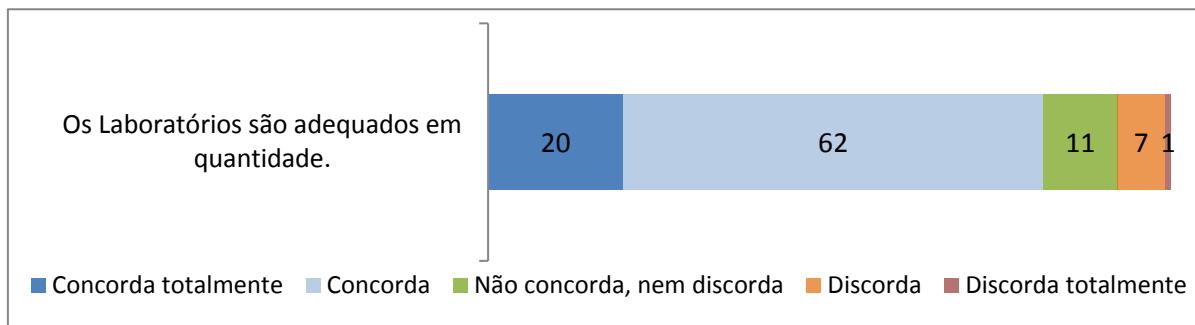
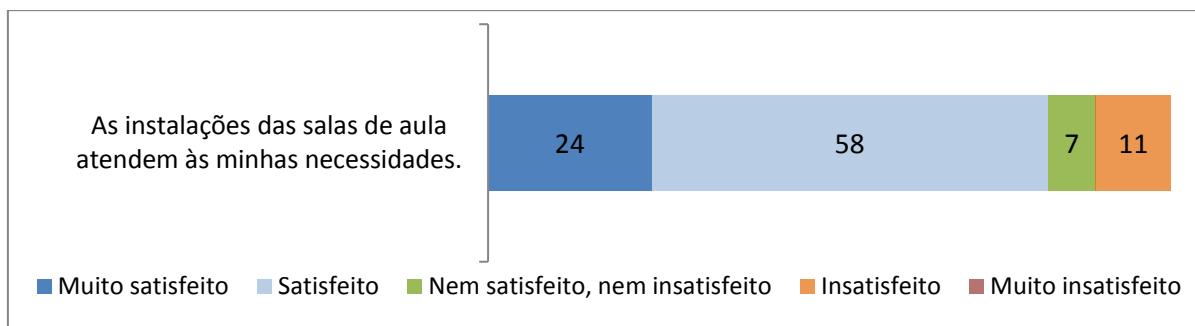
Concorda totalmente   Concorda   Não concorda, nem discorda   Discorda   Discorda totalmente

A segurança é adequada.



Muito satisfeito   Satisfeito   Nem satisfeito, nem insatisfeito   Insatisfeito   Muito insatisfeito





Os funcionários da Biblioteca se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

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

Os funcionários da Secretaria se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

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

Os funcionários do Centro de Atividades Esportivas se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

36 50 12 2

Média: 4,2

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

Os técnicos dos Laboratórios se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

48 44 8

Média: 4,4

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

Os funcionários do Departamento de Recursos Humanos se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

44 43 11 1 1

Média: 4,3

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

Os funcionários do Setor de Áudio Visual se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

30

58

9

3

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

Sou atendido com simpatia nas Lanchonetes e Restaurante.

23

65

9

3

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

Sou atendido com presteza no Ambulatório Médico.

29

57

11

1

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

Quando sou atendido no Ambulatório Médico, sinto segurança no atendimento.

22

52

18

4

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

Os funcionários do Departamento Financeiro se mostram dispostos a resolver os meus problemas.

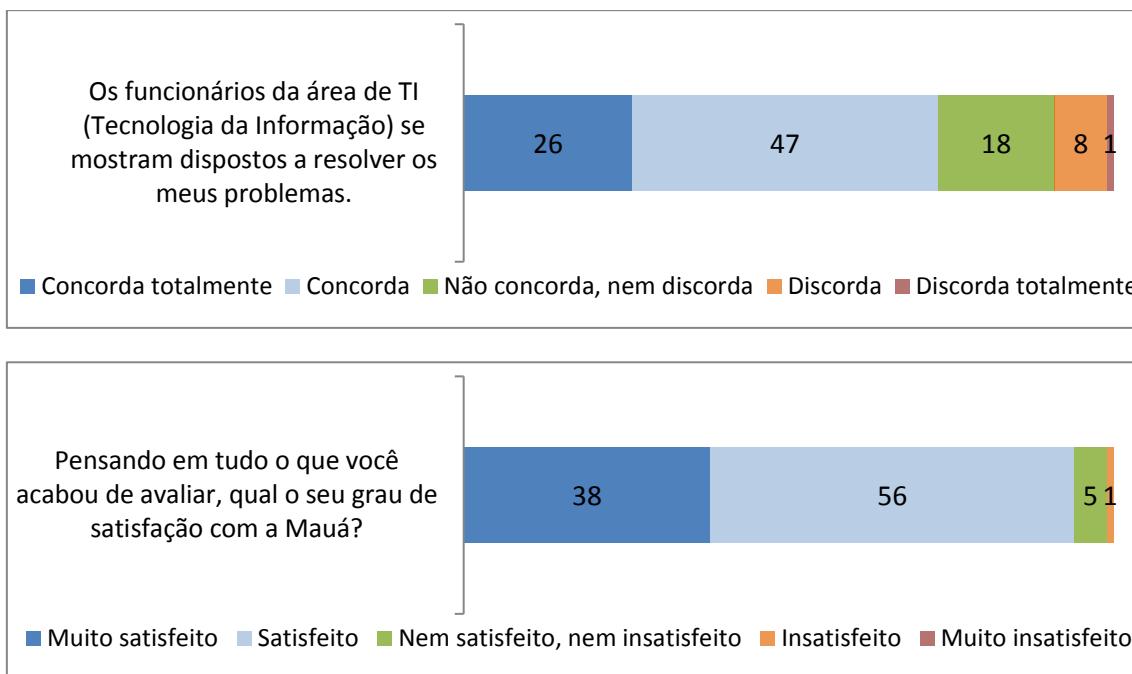
39

34

21

5

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



## PRINCIPAIS RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

- Em 2017, a **performance** do Instituto Mauá de Tecnologia entre seus professores, foi **bem favorável** e similar à 2016:
  - A grande maioria (90%) aprovou a infraestrutura, em geral, do IMT.
  - 94% estão satisfeitos com o IMT de modo geral, sendo que quatro em cada dez professores estão muito satisfeitos com a Instituição.
- No Eixo 2 – **Desenvolvimento Institucional** – a taxa de **satisfação** dos professores **aumentou** nos aspectos:
  - Organização e gestão** da Instituição pautada em **princípios de qualidade** (passou de 80% para 92% de aprovação).
  - Análise da opinião dos egressos** sobre a **qualidade dos cursos** para adequação dos planos dos cursos do IMT (passou de 69% para 77% de aprovação).
  - Adequação** da aplicação da **missão e PDI** da Instituição (passou de 64% para 76% de satisfação).
  - Organização e gestão** da Instituição de **acordo com o PDI** (passou de 70% para 75% de satisfação).
- Quanto ao Eixo 3 – **Políticas Acadêmicas** – ressaltam-se:
  - Crescimento na satisfação** com a **promoção de programas de apoio ao desenvolvimento acadêmico** dos discentes (89% em 2016 para 95% em 2017), com os **canais de comunicação da Mauá com os professores** (78% em 2016 para 85% em 2017) e, com as **ações adotadas** a partir dos **resultados das pesquisas** realizadas pela CPA (60% em 2016 para 74%).
  - Contudo, importante atentar para a **queda na aprovação** dos **materiais de comunicação externos** (caiu de 85% para 79%).

○ Os aspectos avaliados no Eixo 4 – **Políticas de Gestão** – obtiveram **melhor performance** nesse ano, com **crescimento** em suas taxas de **satisfação**:

- **Fácil acesso dos docentes** à Coordenação, Diretoria e Reitoria (passou de 93% para 97% de satisfação).
- **Participação dos docentes** nos Órgãos Colegiados da Mauá. (passou de 88% para 92% de aprovação).
- **Atendimento satisfatório** dos **programas institucionais** aos docentes (passou de 56% para 61%).
- **Critérios justos** de progressão no **Plano de Carreira Docente** (passou de 55% para 61%).
- **Critérios claros** de progressão no **Plano de Carreira Docente** (passou de 49% para 60%).
- **Benefícios** oferecidos à Mauá para os docentes (passou de 40% para 50% de aprovação).

Mas, vale atentar para o fato de que mesmo com o aumento da satisfação, **alguns aspectos** avaliados no Eixo 4 **merecem atenção** por **apresentarem percentuais menos encorpados de aprovação**:

- Os **programas institucionais**, os **critérios de progressão** no **Plano de Carreira** e os **benefícios** oferecidos aos docentes.

○ Na avaliação de aspectos relacionados ao Eixo 5 – **Infraestrutura Física** – a **aprovação** dos docentes **aumentou** quanto:

- À **adequação** das instalações das **salas de aula** (passou de 79% para 82%) e dos **laboratórios** (passou de 71% para 80%).
- À **quantidade suficiente** de **laboratórios** (passou de 76% para 82%).

Por outro lado, a **quantidade de auditórios** existentes e o **espaço físico** das **salas dos professores** obtiveram **queda** em sua **aprovação** (quantidade de auditórios: passou de 93% para 89% de satisfação e, espaço físico dos professores: passou de 94% para 88% de aprovação). → **Atentar para esses aspectos**.

As **taxas de satisfação** com os **preços e produtos** comercializados pelas **lanchonetes e restaurante** continuam **menos encorpadas**. Ressalta-se **queda na satisfação** com os **preços** nesse ano, passando de 53% para 49%. → **Necessidade de um planejamento de ações que aumentem a taxa de satisfação dos docentes com esse aspecto**.

Quanto aos **serviços oferecidos** pelo IMT, há **aumento na satisfação** entre os docentes no **atendimento** dos funcionários da **Secretaria** (de 92% passou para 97%). E **queda na aprovação** do **atendimento** dos funcionários do **Centro de Atividades Esportivas** e do **Ambulatório Médico** (ambos passaram de 91% de satisfação para 86%).

○ Ao solicitar aos professores o **grau de Importância e a Satisfação** de sete áreas do IMT nota-se que para os **docentes** da Mauá continua **alta a importância** das **Salas**

**de aula, dos Laboratórios, da Biblioteca, da Secretaria e da área de Tecnologia da Informação.**

Vale ressaltar que a **Biblioteca** e a **Secretaria** apresentaram **alta importância e alta satisfação** entre os professores, estando na **Zona de Conforto**.

Porém, a satisfação com a área de **Tecnologia da Informação** e dos **Laboratórios** (que apresentou queda no comparativo com 2015) é menor que sua importância. → *Estão na Zona de Problemas do IMT por sua alta importância e menor satisfação.*

- Considerando os resultados obtidos no estudo de 2017, recomenda-se **foco** em alguns aspectos, com o objetivo de **buscar ações de melhorias** para o aumento da satisfação dos professores:
  - Benefícios oferecidos pelo IMT.
  - Critérios de progressão no Plano de Carreira.
  - Preços e qualidade dos produtos vendidos nas lanchonetes e restaurante.
  - Performance da área de TI e dos laboratórios, percebidas como muito importantes pelos professores, e que apresentou menor aprovação.