



RELATÓRIO

Avaliação da Satisfação dos Membros OERN



ORDEM
DOS ENGENHEIROS
REGIÃO NORTE

ÍNDICE

1. Nota Introdutória	4
2. Avaliação da Satisfação - Inquérito	6
2.1 Informações Gerais	6
2.2 Categoria de Membro	7
2.3 Especialidade	7
2.4 Idade	8
2.5 Género	8
2.6 Forma de Contacto com os Serviços	9
2.7 Recorrência a Serviço/instalações da OERN	9
2.8 Frequência de Utilização dos Serviços da OERN	10
2.9 Grau de Satisfação com as diversas áreas dos serviços da OERN	11
2.9.1 Atendimento	11
2.9.1.1 Tempo de resposta	11
2.9.2 Organização OERN	12
2.9.2 Área da Formação	13
2.9.3 Atividades e Eventos	13
2.9.4 Meios de Divulgação e Comunicação	14
2.9.4.1 Portal	14
2.9.4.1 Engenheiros.pt	15
2.9.4 Política de comunicação	15
2.10 Apreciação Global	16
2.11 Recomendação dos Serviços da OERN	16
2.12 Comentários/ Sugestões	17
3. Índice de Satisfação do Membro - ISM.....	19
4. conclusões.....	21

1. Nota Introdutória

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A Região Norte da Ordem dos Engenheiros (OERN) tem revelado uma constante e crescente preocupação com a satisfação dos seus membros em relação aos serviços prestados pela associação profissional.

Pela terceira vez, a OERN procedeu à avaliação da satisfação, ferramenta indispensável no desenvolvimento de ações de melhoria do serviço a disponibilizar aos membros, o qual se quer mais simples, mais rápido e mais eficiente.

No Ponto 2 apresenta-se a análise das respostas ao inquérito enviado para todos os membros com e-mail registado na Base de Dados da OERN - GIRNOE.

No Ponto 3, apresenta-se o Índice de Satisfação do Membro (ISM), onde se consideram os Índice de Satisfação da Formação (ISF), o Índice de Satisfação dos Eventos (ISE) e o grau de apreciação global obtido diretamente no inquérito enviado aos membros.

Por último, no Ponto 4 destacam-se as principais conclusões resultantes do tratamento dos dados recolhidos.

2. Avaliação da Satisfação - Inquérito

2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - INQUÉRITO

Para avaliar a satisfação dos membros face aos serviços prestados pela OERN, enviou-se um email aos mesmos, com link direto ao inquérito, a solicitar a colaboração para o preenchimento do inquérito em plataforma digital.

2.1 INFORMAÇÕES GERAIS

Data de Envio: 18.05.2015

Data de Fecho: 15.06.2015

N.º Inquéritos Enviados: 12060

N.º Inquéritos Recebidos: 1102

O processo de realização de inquéritos da OERN carece de uma Taxa de Representatividade de acordo com o número de respostas recebidas face ao número de inquéritos enviados. No processo de preparação para este tipo de inquérito de avaliação da satisfação dos membros, definiu-se por Taxa de Representatividade 20%. A taxa de resposta na sua globalidade foi de 9,14%.

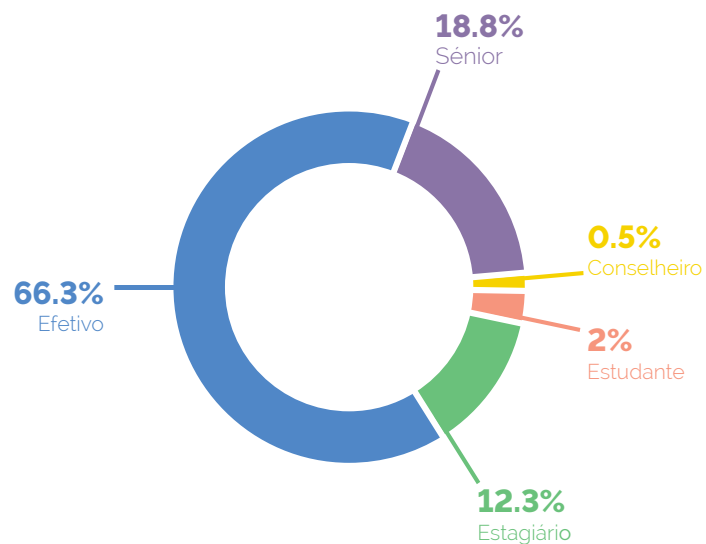
Mediante a baixa percentagem de respostas na primeira fase definida, foi colocado o link para resposta ao inquérito na área reservada do portal da OERN e na newsletter semanal, no entanto não se registou aumento significativo de respostas.

Relativamente à verificação de taxas de representatividade as respostas ao presente inquérito, no seguimento dos anteriores e idênticos processos, para que nos fosse possível recolher maior informação por âmbito de questão desbloqueamos a obrigatoriedade de resposta, validando-a com a opção não aplicável.

Para melhor apreciação dos resultados apresenta-se em cada um dos gráficos o número de respostas por questão colocada.

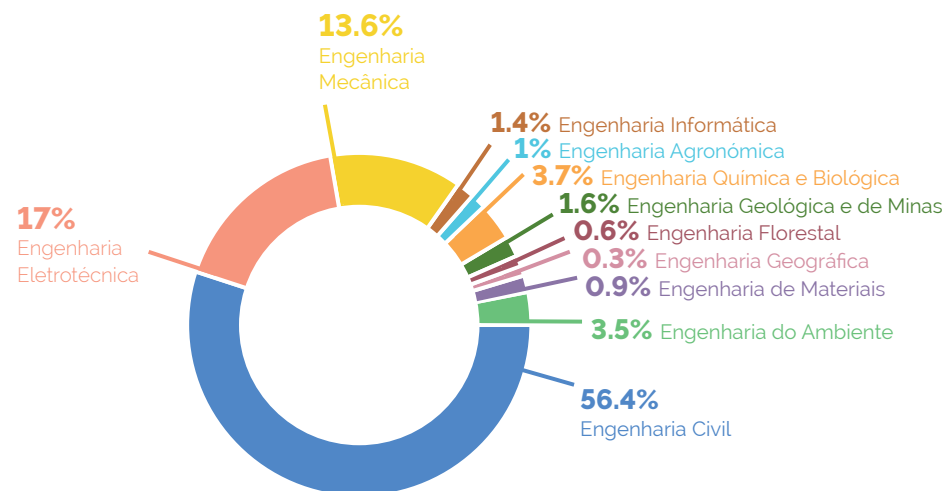
2.2 CATEGORIA DE MEMBRO

Das respostas recebidas, aproximadamente 66% correspondem a membros efetivos, e 18,8% de membros seniores e 12,3% de membros estagiários.



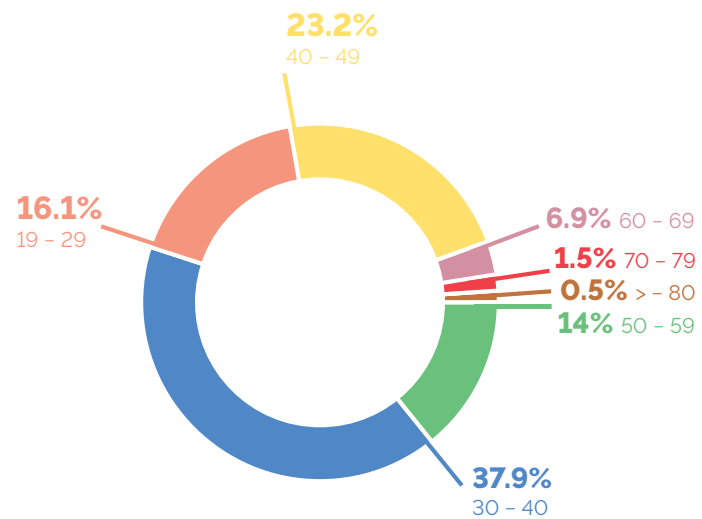
2.3 ESPECIALIDADE

A especialidade predominante dos membros que responderam é Engenharia Civil (56,4%), seguido da Engenharia Eletrotécnica (17%) e Mecânica (13,6%). As três especialidades mantêm-se com respostas maioritárias em relação ao último inquérito.



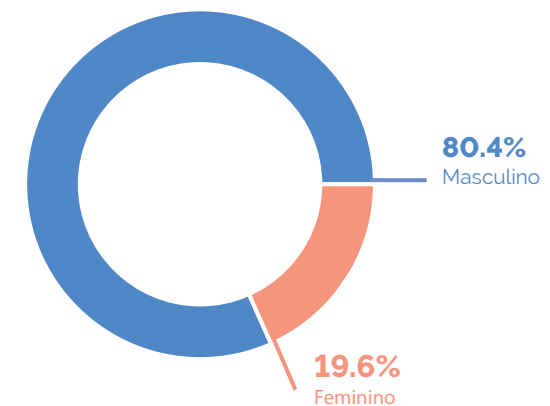
2.4 IDADE

A faixa etária predominante dos membros que responderam ao inquérito é dos 30 aos 39 anos (38%), seguindo-se dos 40 aos 49 anos (23,2%). Este parâmetro mantém-se em relação ao último inquérito.



2.5 GÉNERO

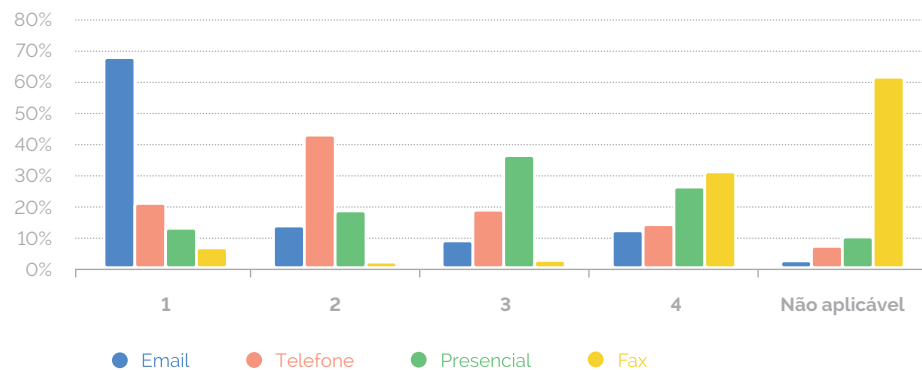
Conforme habitual, a maioria das respostas recebidas continuam a ser do género masculino com 80,4% e 19,6% do género feminino.



2.6 FORMA DE CONTACTO COM OS SERVIÇOS

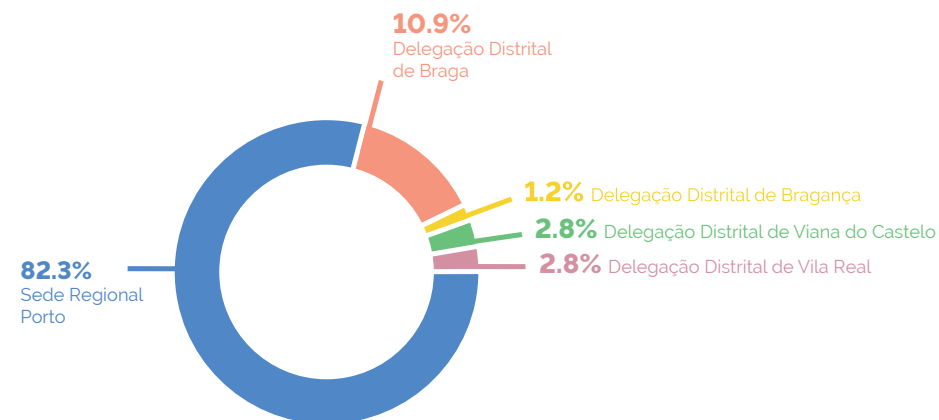
Solicitou-se aos membros que ordenassem a forma preferencial de contato com os serviços da OERN, numa escala de 1-4, onde o n.º1 corresponderia ao mais utilizado e o n.º4 ao menos utilizado.

Verificou-se que 67,1% das respostas incidiram no email como o meio prioritário e, 91,5% apontaram o fax como o menos utilizado ou não aplicável. Como opção n.º2 e n.º3 de utilização ficaram o telefone e presencial nos serviços com 42,2% e 12,3% respetivamente.



2.7 RECORRÊNCIA A SERVIÇO/INSTALAÇÕES DA OERN

Maioritariamente, cerca de 82% recorrem à Sede Regional no Porto e, verifica-se que a Delegação Distrital de Braga é a que apresenta maior afluência de membros (11%), comparativamente com as restantes delegações distritais (1 a 3%).



2.8 FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OERN

Relativamente à frequência de utilização dos serviços identificados (Admissão e Qualificação, Declarações e Competências Profissionais, Ações de Formação, Eventos e Atividades, Consultadoria Jurídica, Página Web e Área Reservada), as respostas recebidas incidiram maioritariamente nas opções "Raramente" e "Nunca" exceto para a Página Web.

A utilização dos serviços da OERN pelos membros à Página Web registou 36% de acesso frequente e 40% de acesso ocasional. O acesso à área reservada do portal, conta com 13,3% de 'Frequentemente' e 35,1% de 'Nunca'.



A frequência de utilização dos Serviços de Admissão e Qualificação e Declarações e Competências Profissionais apresentam-se como ocasionais (6 a 12 vezes/ano), com 10,3% e 13,1% respetivamente.

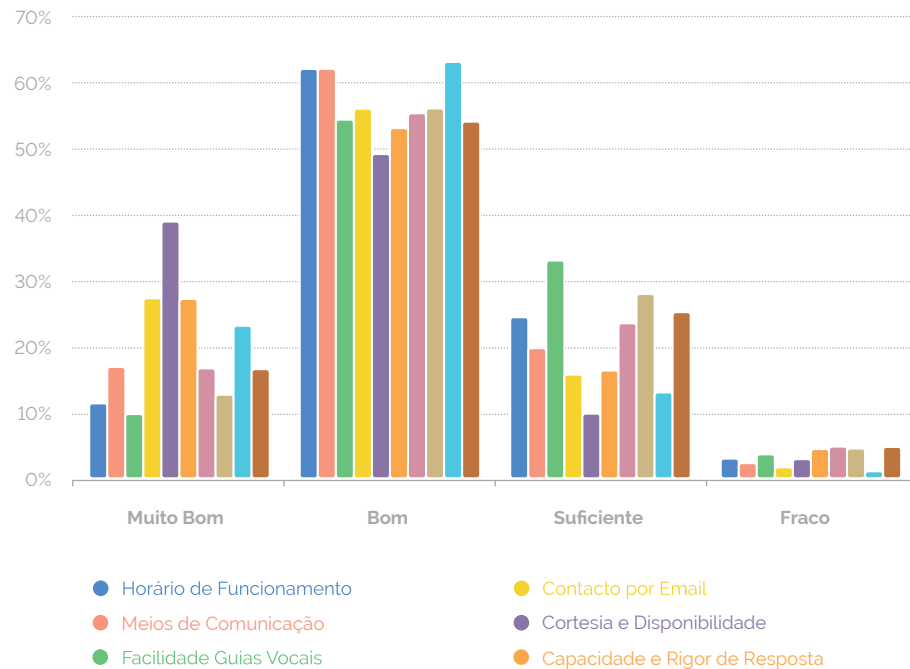
As áreas de formação e eventos apresentam cerca de 7% respostas na opção ocasional, enquanto só 2,5% dos membros recorrem ocasionalmente à consulta jurídica.

2.9 GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS DIVERSAS ÁREAS DOS SERVIÇOS DA OERN

2.9.1 ATENDIMENTO

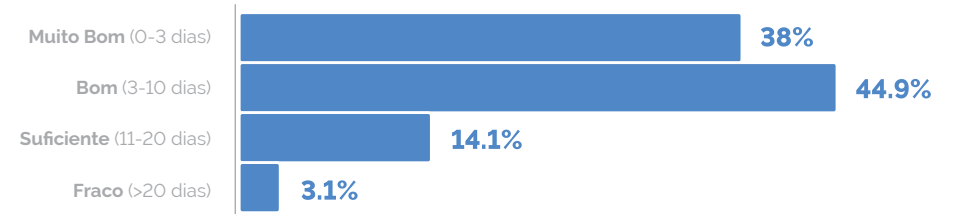
De acordo com o gráfico abaixo, dos parâmetros Horário de Funcionamento, Meios de Comunicação, Facilidade Guias Vocais e Contato por email, Capacidade e Rigor, Tempos de espera, simplicidade de impressos, instalações e capacidade de resposta em situações urgentes, no geral as respostas incidiram no "Bom".

Com classificação de 'Muito Bom', com 38,6% de respostas, destacam-se a Cortesia e disponibilidade do Atendimento



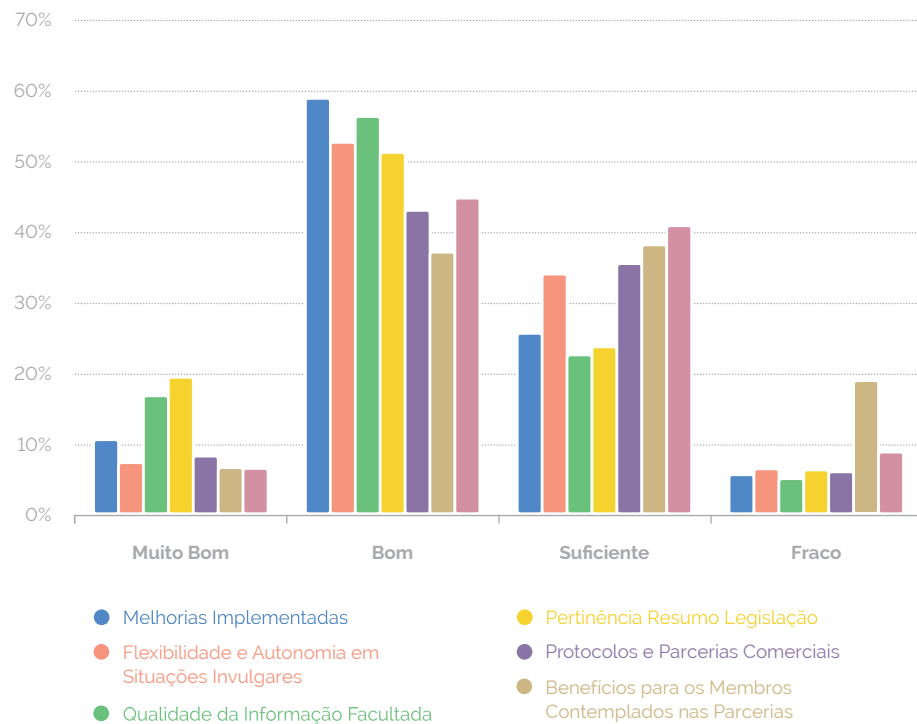
2.9.1.1 TEMPO DE RESPOSTA

Os membros reportaram como 'Muito Bom' o tempo de resposta do atendimento, em 38%.



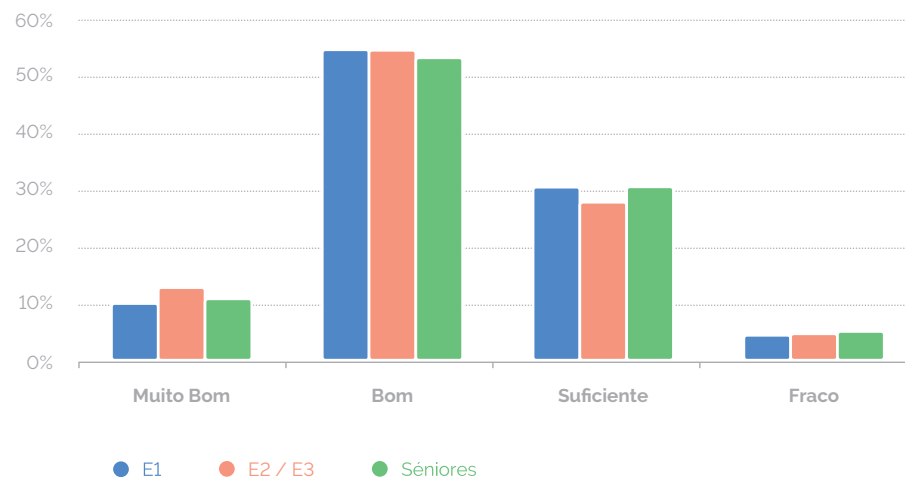
2.9.2 ORGANIZAÇÃO OERN

No que respeita às melhorias implementadas, flexibilidade e autonomia na resolução de situações invulgares, a qualidade da informação facultada, pertinência do resumo mensal de legislação profissional, celeridade de reconhecimento de competências profissionais, os inquiridos avaliaram de "Bom".



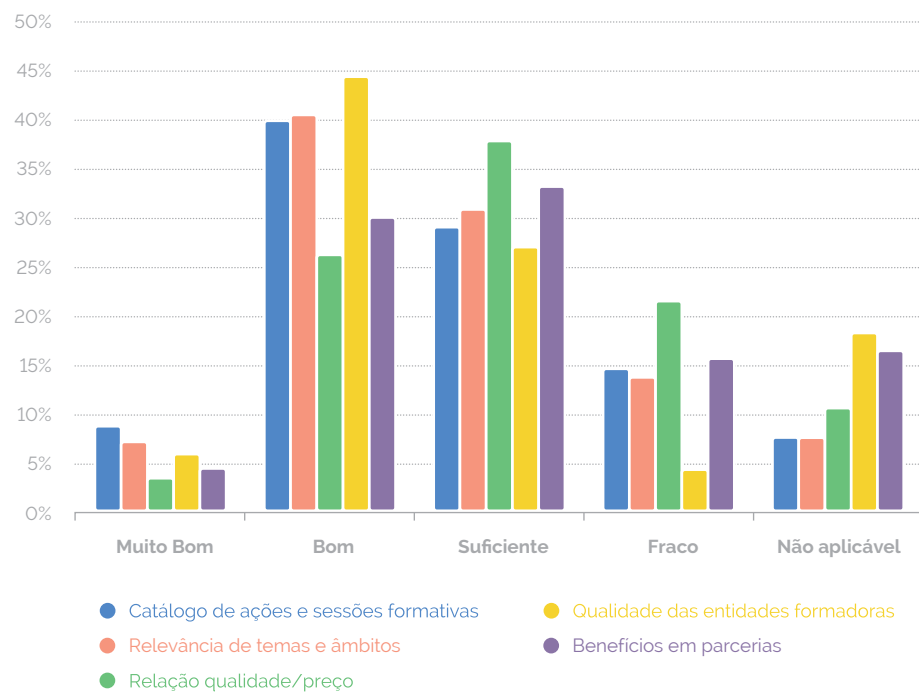
Foram avaliados com equivalente percentagem de Suficiente e Bom, os Protocolos e Parcerias comerciais e benefícios para os membros contemplados nas parcerias e o apoio da consultoria jurídica.

No que concerne à celeridade no reconhecimento de competências profissionais quando solicitadas pelos 3 itens de avaliação - E1, E2/E3 e membros seniores, a classificação encontra-se acima dos 50% no 'Bom'.



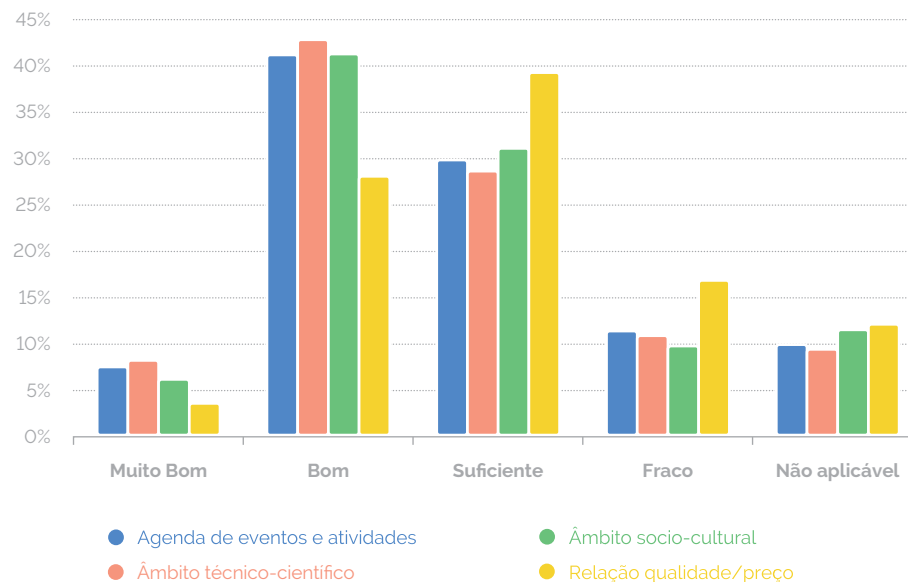
2.9.2 ÁREA DA FORMAÇÃO

Os critérios avaliados no âmbito de formação aos membros são avaliados como Bom e Suficiente em equiparada percentagem, notando-se que só na relação qualidade/preço e benefícios em parcerias com entidades formadoras a avaliação suficiente ultrapassa percentualmente a classificação 'Bom'.



2.9.3 ATIVIDADES E EVENTOS

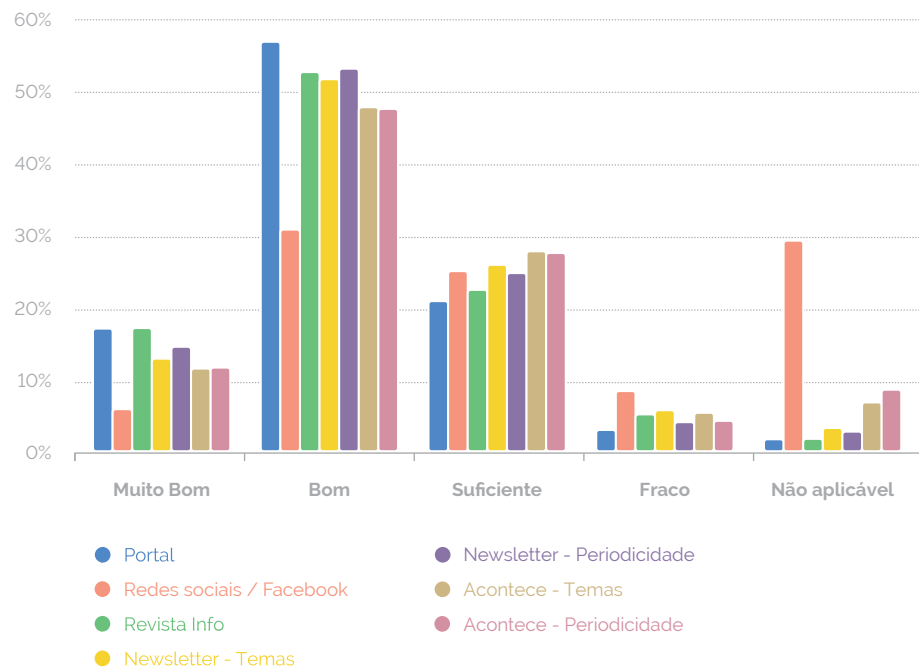
Os critérios avaliados no âmbito de eventos aos membros são avaliados como Bom e Suficiente em equiparada percentagem, notando-se que só na relação qualidade/preço formadoras a avaliação suficiente ultrapassa percentualmente a classificação 'Bom'.



2.9.4 MEIOS DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Dos diversos meios de comunicação com o membro que a OERN utiliza, o portal é avaliado como 'Bom' por 57%, enquanto 31% classifica como 'Bom' as Redes Sociais. A Revista INFO apresenta 52.8% de respostas na opção 'Bom'.

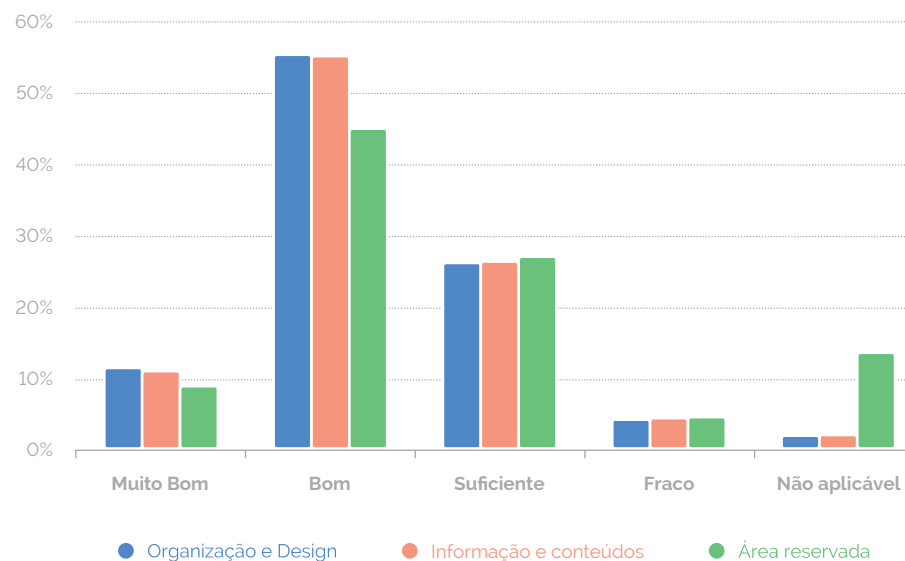
A newsletter mensal e a Acontece (semanal) apresentam também uma classificação geral de 'Bom'.



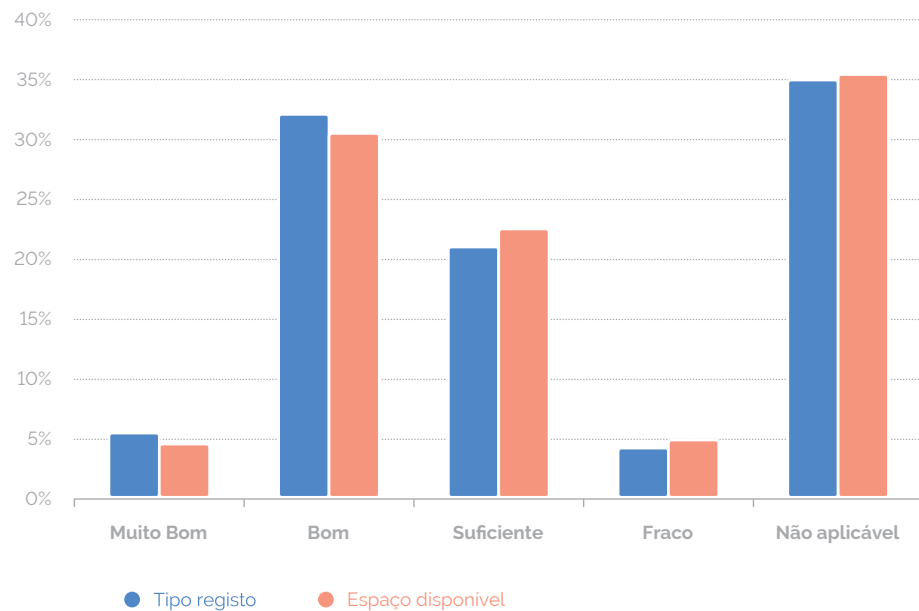
Nota-se ainda uma alta percentagem de respostas (30%) que revelam falta de utilização das redes sociais.

2.9.4.1 PORTAL

Os critérios seguintes avaliam como 'Bom' o Portal www.oern.pt.



2.9.4.1 ENGENHEIROS.PT

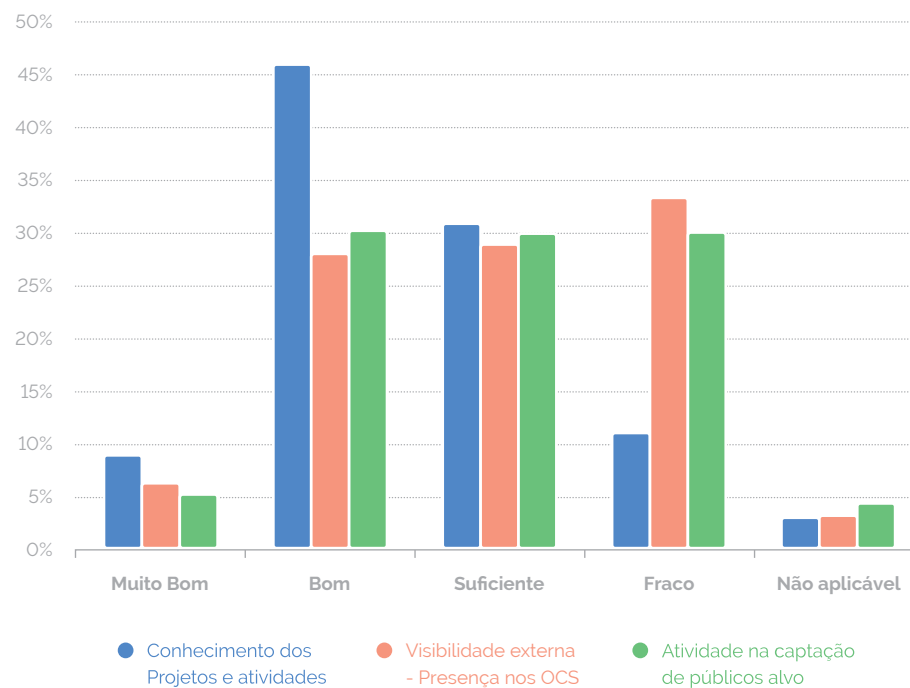


Registam-se 35% de respostas que revelam a não utilização do email @engenheiros.pt

2.9.4 POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Dos membros inquiridos, 46% classificam como 'Bom' o conhecimento de projetos e atividades e 31% consideram este parâmetro suficiente.

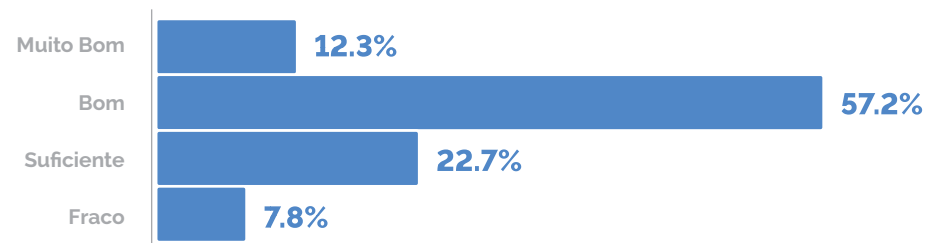
A atratividade na captação de públicos-alvo e a visibilidade externa são consideradas 'Fraco' por cerca de 30% das respostas, sendo esta a percentagem maioritária nestas respostas.



2.10 APRECIÇÃO GLOBAL

O grau de satisfação global dos membros para com os serviços da OERN é de "Bom" com 57,2% de respostas, seguindo-se suficiente com 22,7%.

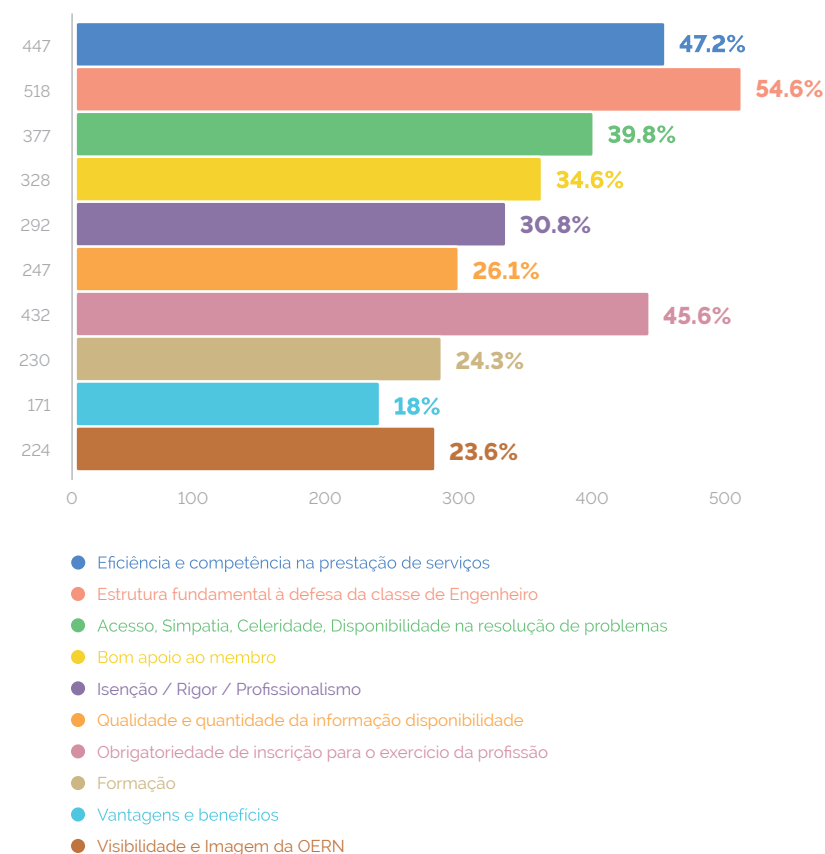
No entanto, 12,3% classificaram como "Muito Bom" o seu grau de satisfação com os serviços apresentados e prestados pela OERN e cerca de 7,8% como "Fraco". A percentagem de Muito Bom duplicou em relação ao inquérito anterior.



No seguimento da escala de satisfação definida e pela obtenção do grau de satisfação de 68,51%, a avaliação dos nossos membros situa-se na classe de "Satisfeito", o que corrobora com os dados registados e analisados, validando desta forma os resultados estatísticos em muitas das áreas avaliadas.

2.11 RECOMENDAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OERN

Dos membros que recomendariam os serviços da OERN, 54,6% justificam-no com o fato da OERN ser uma estrutura fundamental à defesa e representação da classe de Engenheiro, e 47,2 % pela Eficiência e competência na prestação de serviços.



1 | Escala de satisfação: Não Satisfeito/Fraco [0%;49%]; Razoável/Suficiente [50%;59%]; Satisfeito/Bom [60%;79%]; Muito Satisfeito/Muito Bom [80%;100%]. Ponderação à escala de satisfação: Fraco [1]; Suficiente [2]; Bom [3]; Muito Bom [4].

Os motivos apresentados para a não recomendação dos serviços da OERN, são os custos (31,1%) e Eficiência na defesa da classe (38,9%).

2.12 COMENTÁRIOS/ SUGESTÕES

Dos 1102 membros que participaram no inquérito, 175 efetuaram comentários/sugestões.

Atendendo à análise dos textos recebidos, sistematizamos pela similaridade e repetição registada os itens seguintes:

- Melhores mecanismos para o combate à desvalorização profissional;
- Diminuir o valor das quotas, com descontos para envios online;
- Melhorar o tipo de ações de formação técnicas e o seu preço;
- Diversificar a formação pelos vários colégios e DD;
- Aumentar o apoio a engenheiros a trabalhar no estrangeiro;
- Benefícios/parcerias listadas e exportáveis para ficheiro (excel, pdf), bem como otimizar comunicação e facilitar perceção das vantagens com as parcerias comerciais;
- Apoio em situação de desemprego;
- Melhorar funcionamento do mail @engenheiros.pt ;
- Efetuar sessões de networking mensais de fim de tarde, conversas técnicas;
- Recorrer a formações online e distribuição da INFO online.

Todos os comentários/sugestões podem ser consultados na íntegra no anexo A1 do presente relatório.

3. Índice de satisfação do membro - ISM

3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MEMBRO - ISM

AG = Apreciação Global= 68,51%

$$\text{ISM} = \frac{\text{ASF} + \text{ASE} + \text{AG}}{\text{N.º de Fatores}} = \frac{(87,95 + 77,00 + 68,51)}{3} = 77,82\% = 78\%$$

Considerando ASF a Avaliação de Satisfação de Formação e ASE a Avaliação de Satisfação de Eventos que estão calculados nos relatórios das respetivas áreas e representados nos indicadores respetivos, no planeamento do sistema de gestão.

4. Conclusões

4. CONCLUSÕES

O presente relatório resume os principais resultados do inquérito realizado aos membros sobre sua satisfação no âmbito dos serviços prestados pela OERN.

Face ao esforço desenvolvido para comunicar através do sistema de informação da área reservada, salienta-se a preferência da utilização de email no contacto com os serviços.

Relativamente à satisfação dos membros, no serviço de atendimento, cerca de 80% consideram adequados o horário, meios de Comunicação, Facilidade de Contato e Impressos e Instalações, Facilidade de Contato por Email, Cortesia e Disponibilidade, Capacidade de Rigor na Resposta, Tempo de Espera, Capacidade de Resposta em Situações Urgentes.

Sobre os Tempos de Resposta, 83% dos membros classifica de 'Bom' ou 'Muito Bom', o que demonstra a eficácia das medidas adotadas e o esforço desenvolvido pela equipa.

No cômputo geral da Formação e Eventos organizados pela OERN, a satisfação dos membros é mediana, havendo melhorias a efetuar principalmente ao nível da relação qualidade preço.

No âmbito da Comunicação, as redes sociais apresentam registo de não aplicável de 30%, manifestando necessidade de incrementar a informação deste meio de comunicação.

Em relação ao Portal existe ainda uma possibilidade de crescimento na utilização da área reservada, que vai de encontro ao esforço presente nos serviços da OERN de forma a agilizar o processo de emissão de declarações.

Quanto ao reportado em relação à Política de comunicação, denota-se uma oportunidade de melhoria que vem de encontro ao percecionado pela OERN que tem vindo a desenvolver novas estratégias de comunicação, bem como a contratação de colaborador e novos serviços de desenvolvimento criativo e de imagem, no sentido de captação de membros e sua fidelização.

Relativamente à imagem da OERN denota-se a necessidade de alargar e incrementar ações para aumentar a visibilidade externa de forma a melhorar a imagem da OERN face aos designios da profissão.

No âmbito da recomendação ou não da OERN, pelas constatações mencionadas, perceciona-se uma divisão entre as opiniões dos membros no que respeita ao posicionamento da OERN na sua função de defesa da profissão, considerando-a como uma estrutura fundamental à defesa da profissão, no enato não reconhecendo a sua eficácia. Ao nível dos serviços da OERN, sempre que solicitado tem integrado grupos de trabalho e realizado projetos no sentido de agilizar o reconhecimento das competências profissionais quer ao nível nacional, quer relações internacionais.

Encontram-se também destacados para motivos de não recomendação da OERN, os fatores de:

- Representatividade e dinâmica do colégio
- Formação (catálogo e valor)

Que de alguma forma se correlacionam e estão espelhadas nas preocupações da OERN pelos indicadores associados à formação e eventos.

Sistematizam-se no quadro abaixo as conclusões resultantes do tratamento dos dados recolhidos, sugerindo ações que possam colmatar resultados menos positivos:

ÁREA	AÇÕES A PROPOR
1. Número de respostas ao inquérito abaixo do previsto para cumprimento da taxa de representatividade	1.1. Aumentar o tempo de resposta ao inquérito.
2. Protocolos e Benefícios	2.1 Melhorar a comunicação dos benefícios aos membros. 2.2 Atitude proactiva na procura de mais entidades.
3. Atividades de Formação e Eventos	3.1 Replaneamento ao nível dos âmbitos das ações de formação dinamizadas internamente. 3.2 Agilização de protocolos com entidades de formação com condições especiais para os membros . 3.3 Reorganização da gestão da área por forma a dinamizar estruturas diferentes de formação e esclarecimentos aos membros. 3.4 Melhorar o plano de comunicação dos eventos privilegiando divulgação atempada de pré programas dos eventos.
4. Meios de comunicação	4.1. Aumentar a comunicação de redes sociais. 4.2. Efetuar planeamento e alargamento dos conteúdos a integrar nas redes sociais.
5. Área reservada	5.1. Continuar a implementar processos e gestão de pedidos pela área reservada por forma a dotarmos os serviços e disponibilizar aos membros o balcão único e procedimentos digitais. 5.2. Aumentar a divulgação do email disponibilizado aos membros engenheiro.pt
6. Política de Comunicação	6.1. Proceder à elaboração de novo plano de comunicação ao nível dos órgãos de comunicação e ação junto dos públicos alvo.



www.oern.pt