



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

DEPARTAMENTO DE EDIFÍCIOS  
Núcleo de Ecologia Social

Proc. 0804/521/243

## **ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC**

**Resultados gerais do inquérito aos clientes do LNEC**

Lisboa • Abril de 2011

**I&D** EDIFÍCIOS

**RELATÓRIO 146/2011 – NESO**



## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC: RESULTADOS GERAIS DO INQUÉRITO AOS CLIENTES DO LNEC

### **Resumo**

O presente Relatório apresenta os resultados de um inquérito por questionário aplicado aos clientes do LNEC acerca da satisfação com o serviço prestado por este Laboratório de Estado. Este inquérito foi desenvolvido com o intuito de complementar o processo de avaliação do LNEC, nomeadamente no que se refere ao Sistema de Avaliação da Administração Pública (SIADAP).

## SATISFACTION ANALYSIS REGARDING THE SERVICES PROVIDED BY THE LNEC: RESULTS OF GENERAL INQUIRY TO LNEC CLIENTS

### **Abstract**

This Report presents the results of a survey applied to LNEC clients regarding their satisfaction with the service provided by this National Laboratory. This survey was developed in order to complement the LNEC on-going evaluation process, in particular as regards the Evaluation System of Public Administration (SIADAP).

## **Equipa de investigação**

### *Coordenação geral:*

**Marluci Menezes**

### *Equipa:*

**Margarida Rebelo**

**Marluci Menezes**

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	1
1. METODOLOGIA .....	2
1.1. Descrição do questionário.....	2
1.2. Procedimento adoptado no processo de inquirição.....	3
1.3. Amostra de clientes .....	3
2. ANÁLISE GERAL DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO LNEC .....	4
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	6
ANEXO 1 – <i>FAC-SIMILE</i> DO INSTRUMENTO DE INQUIRIÇÃO.....	9

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Nível de satisfação dos clientes externos do LNEC .....	4
Quadro 2 – Listagem de respostas à pergunta aberta .....	5



## Introdução

No que respeita ao processo de avaliação do LNEC, nomeadamente no que se refere ao Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), à semelhança do sucedido no ano anterior, realizou-se um inquérito por questionário aos clientes do LNEC com o objectivo de avaliar a satisfação em relação à prestação de serviços deste Laboratório de Estado.

O presente Relatório apresenta os resultados de um inquérito por questionário aplicado aos clientes do LNEC acerca da satisfação com o serviço prestado por este Laboratório de Estado.

Este Relatório está organizado em três capítulos, designadamente:

- Capítulo 1 – onde é feita uma breve descrição da metodologia adoptada no processo de inquirição e da definição das dimensões de análise do questionário.
- Capítulo 2 – faz-se uma apresentação sintética dos resultados gerais da satisfação.
- Capítulo 3 – apresenta-se uma síntese dos principais resultados da satisfação com o serviço prestado pelo LNEC.

Em anexo apresenta-se o fac-símile do instrumento de inquirição.

# 1. Metodologia

## 1.1. Descrição do questionário

O questionário – instrumento de base ao inquérito descrito neste documento – integra 7 questões relativas à avaliação da satisfação da actividade por contrato realizada pelo LNEC para os seus clientes (cf. Anexo).

A primeira questão refere-se à avaliação da abordagem técnico-científica que o LNEC dá às solicitações externas, nomeadamente no que se refere ao rigor e à inovação. A segunda questão aborda aspectos ligados à qualidade do trabalho desenvolvido, avaliando a competência, a credibilidade e a confiança nesse trabalho. A terceira pergunta está relacionada com a isenção do serviço prestado pelo LNEC. A quarta questão tem a ver com o acolhimento do LNEC às solicitações externas, designadamente, a disponibilidade para ouvir o cliente, e para discutir e ponderar as questões por ele colocadas. A quinta pergunta avalia a acessibilidade, operacionalizada pela facilidade de contacto e acesso e pela conveniência da localização. A sexta pergunta é aberta, permitindo aos clientes inquiridos referirem aspectos que não estivessem contemplados nas questões anteriores, e simultaneamente facultando a sua avaliação. A sétima questão refere-se a um balanço geral da satisfação com a prestação de serviços de Ciência e Tecnologia do LNEC.

Por fim, uma última questão aberta onde era possível ao cliente inquirido manifestar alguma outra observação que não tivesse sido contemplada nas questões anteriores.



Subjacente a todas as questões sobre a satisfação com o serviço prestado pelo Laboratório, associou-se uma escala de resposta do tipo *Likert* de 4 pontos, em que o ponto 1 significava insatisfação e o ponto 4 satisfação.

## **1.2. Procedimento adoptado no processo de inquirição**

De forma a implementar-se o processo de inquirição aos clientes do LNEC, foi enviado a 229 clientes do LNEC, por correio electrónico, o *link* para a página Web onde era possível proceder ao preenchimento *online* do questionário. O processo de inquirição decorreu entre Fevereiro e Março de 2011.

## **1.3. Amostra de clientes**

Responderam ao inquérito realizado pelo LNEC 58 clientes, ou seja, cerca de 22,7% da amostra prevista<sup>1</sup>. Da amostra de 58 clientes que responderam ao inquérito, 17 (29,3%) deles não se identificaram.

Apesar de a amostra de clientes para este ano integrar significativamente mais respostas do que no ano passado e, por isso, permitir alguma exploração estatística, aconselha-se, no entanto, alguma prudência na extrapolação dos resultados obtidos para o universo de clientes do LNEC.

---

<sup>1</sup> Segundo informação cedida pela DSRH, o universo total de clientes do LNEC para 2010 era de 553, tendo sido enviado correio electrónico com o *link* para o preenchimento online do questionário a 229 destas entidades.

## 2. Análise Geral da Satisfação dos Clientes do LNEC

No Quadro 1 apresentam-se os resultados do inquérito realizado aos clientes do LNEC. Os clientes que responderam ao inquérito revelam uma elevada satisfação relativamente ao desempenho do LNEC nos parâmetros avaliados. Com efeito, não há apreciações negativas e as médias de satisfação oscilam entre os 3,4 e os 3,7 pontos<sup>2</sup>.

Quadro 1 – Nível de satisfação dos clientes externos do LNEC

		1 (-)	2	3	4(+)	RB	Total	Média	DP
1. A abordagem técnico-científica à sua solicitação (rigor e inovação)	N	0	4	21	33	0	58	3,5	0,62
	%	0,0	6,8	36,2	56,8	0,0	100,0		
2. A qualidade do trabalho desenvolvido (competência, credibilidade e confiança)	N	0	2	13	43	0	58	3,7	0,53
	%	0,0	3,4	22,4	74,2	0,0	100,0		
3. A isenção do serviço prestado	N	1	1	12	42	2	58	3,6	0,77
	%	1,7	1,7	20,7	72,4	3,4	100,0		
4. O acolhimento do LNEC às vossas solicitações (disponibilidade p/ ouvir, discutir e ponderar as questões colocadas)	N	0	2	16	39	1	58	3,6	0,55
	%	0,0	3,4	27,6	67,2	1,7	100,0		
5. A acessibilidade (facilidade de contacto e acesso, localização conveniente)	N	0	6	21	57	1	58	3,4	0,80
	%	0,0	10,3	36,2	51,7	1,7	100,0		
Balanço geral da satisfação com a prestação de serviços de Ciência & Tecnologia do LNEC	N	0	1	22	33	2	58	3,6	0,53
	%	0,0	1,7	37,9	56,9	3,4	100,0		

Legenda: RB = respostas em branco

Os aspectos melhor avaliados têm a ver com a qualidade do trabalho desenvolvido, ou seja, a competência, credibilidade e confiança depositadas, a isenção do serviço prestado, o acolhimento do LNEC às solicitações (disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar as questões colocadas pelos clientes) e ao balanço geral da satisfação com a prestação de serviços de Ciência e Tecnologia do LNEC.

<sup>2</sup> A escala de resposta variava entre 1 (mínimo) e 4 (máximo).

A acessibilidade (3,4), operacionalizada através da facilidade de contacto, do acesso e da localização conveniente, e a abordagem técnico-científica às solicitações externas (3,5) (rigor e inovação) apresentam valores menos elevados que os anteriores, mas ainda assim muito acima do ponto médio teórico da escala de resposta (2,5).

Os onze clientes que se pronunciaram sobre a pergunta aberta (p6) – “outro parâmetro que queira referir”, embora tenham destacado o rigor e a qualidade técnica dos serviços prestados, evocaram também a necessidade de melhoria do tempo de resposta do LNEC às solicitações externas.

#### Quadro 2 – Listagem de respostas à pergunta aberta

---

##### Respostas à pergunta aberta (P6) – Outro parâmetro que queira referir

---

No caso vertente do comércio de livros, registamos como muito positivo a abertura que tiveram para estabelecer as bases contratuais (comerciais, fornecimento e condições de devolução).

Consideramos que em todos os parâmetros o comportamento foi excelente, só havendo que salientar como aspecto negativo o elevado tempo de resposta para início e desenvolvimento do estudo solicitado, que poderá inviabilizar o apoio judicial pretendido ou resposta para soluções técnico-comerciais.

Cumprimento de prazos

Excelentes colaboradores de grande rigor e qualidade técnica, desenvolvendo os trabalhos com grande empenho e dedicação.

Melhorar tempo de resposta aos ensaios solicitados.

Na resposta à questão 5 foi atribuída a classificação abaixo da máxima apenas porque ocorreram problemas com a transmissão de correio electrónico para os serviços do LNEC.

O nosso principal interlocutor no LNEC é o Eng.º Pina dos Santos, que para além da qualidade técnica, sempre se disponibiliza para esclarecimentos de pormenor de grande utilidade.

Prazo

Registamos uma grande carga de trabalho pelos vossos técnicos, logo algum atraso nos serviços por nós solicitado

Satisfeito com o serviço, mas com alguma morosidade.

Tempo de resposta

---

### 3. Considerações Finais

Os clientes que responderam ao inquérito revelaram uma elevada satisfação relativamente ao desempenho do LNEC em todos os parâmetros avaliados, sendo este resultado corroborado pelo balanço geral da satisfação com a prestação de serviços de Ciência e Tecnologia do LNEC (3,6).

Os aspectos melhor avaliados são a qualidade do trabalho desenvolvido, a isenção do serviço prestado e o acolhimento do LNEC às solicitações (disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar as questões colocadas pelos clientes).

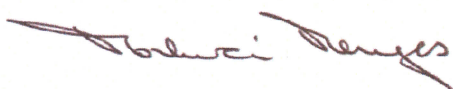
Os aspectos menos bem avaliados, mas muito acima do ponto médio teórico da escala de resposta (2,5) referem-se à acessibilidade (3,4), medida através da facilidade de contacto e acesso, e a localização conveniente e à abordagem técnico-científica que é dada pelo LNEC às solicitações externas.

No que se refere aos clientes que se manifestaram na pergunta aberta, na sua maioria identificaram a demora no tempo de resposta. No entanto, estes mesmos clientes salientaram o rigor e a qualidade técnica dos serviços prestados pelo Laboratório.

Lisboa e Laboratório Nacional de Engenharia Civil, em Abril de 2011.

**VISTO**

O Chefe do Núcleo de Ecologia Social



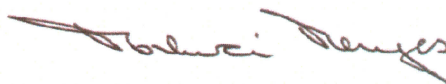
Marluci Menezes

O Director de Departamento de Edifícios

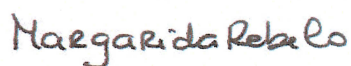


Jorge M. Grandão Lopes

**AUTORIA**



Marluci Menezes  
Geógrafa/Antropóloga  
Investigadora Auxiliar



Margarida Rebelo  
Psicóloga Social  
Investigadora Auxiliar



## Anexo – *Fac-simile* do instrumento de inquirição



**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC**

**INQUÉRITO AOS CLIENTES DO LNEC**

Identificação do Cliente: \_\_\_\_\_

O presente inquérito visa conhecer a satisfação da actividade por contrato realizada pelo LNEC\*. Neste sentido, e relativamente aos trabalhos realizados para a vossa instituição/empresa, agradecemos que classifique cada um dos parâmetros abaixo apresentados segundo uma escala de 1 (*mínimo*) a 4 (*máximo*).

\* Este inquérito é confidencial, sendo que as respostas fornecidas visam apenas uma melhor apreciação da satisfação com a actividade de Ciência & Tecnologia prestada pelo LNEC.

**Grau de satisfação com ...**

	-			+
	1	2	3	4
1. A abordagem técnico-científica à sua solicitação (rigor e inovação ...)				
2. A qualidade do trabalho desenvolvido (competência, credibilidade e confiança)				
3. A isenção do serviço prestado				
4. O acolhimento do LNEC às vossas solicitações (disponibilidade p/ ouvir, discutir e ponderar as questões colocadas)				
5. A acessibilidade (facilidade de contacto e acesso, localização conveniente)				
6. Outro parâmetro que queira referir: _____				
<i>Fazendo um balanço geral, como classifica a prestação de serviços de Ciência &amp; Tecnologia do LNEC</i>				

Observações:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Muito obrigado pelo seu contributo!**







