



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

## **SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC EM 2016**

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

Lisboa • janeiro de 2018

**I&D** EDIFÍCIOS

RELATÓRIO 17/2018 – DED/NUT

## **Título**

### **SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC EM 2016**

Resultados gerais do inquérito aos clientes do LNEC

## **Autoria**

DEPARTAMENTO DE EDIFÍCIOS

**Margarida Rebelo**

Investigadora Auxiliar, Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais

Copyright © LABORATÓRIO NACIONAL DE ENGENHARIA CIVIL, I. P.

AV DO BRASIL 101 • 1700-066 LISBOA

e-mail: [lnec@lnec.pt](mailto:lnec@lnec.pt)

[www.lnec.pt](http://www.lnec.pt)

Relatório 17/2018

Proc. 0804/1311/1949901

## SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC EM 2016

Resultados gerais do inquérito aos clientes do LNEC

### Resumo

---

Este relatório apresenta os resultados de um inquérito por questionário dirigido aos clientes do LNEC em 2017 acerca da satisfação com o serviço prestado por este Laboratório de Estado no ano de 2016. Este inquérito é da responsabilidade da Direção de Serviços de Recursos Humanos e Logística do LNEC (DSRHL) e foi aplicado no âmbito do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

Palavras-chave: Satisfação / Serviço / Clientes / LNEC

## SATISFACTION REGARDING THE SERVICES PROVIDED BY LNEC IN 2016

General results of a survey with LNEC clients

### Abstract

---

This report presents the results of a survey to LNEC clients in 2017 regarding their satisfaction with the service provided by this National Laboratory in 2016. The Human Resources and Facilities Services (LNEC-DSRHL) was responsible for preparing and applying the survey, which was carried out within the framework of the Integrated Performance Assessment of Public Administration (SIADAP).

Keywords: Satisfaction / Services / Clients / LNEC



# Índice

1	Introdução.....	1
2	Metodologia.....	2
	2.1 Descrição do questionário.....	2
	2.2 Procedimento adotado no processo de inquirição.....	2
	2.3 Amostra de clientes.....	2
3	Análise Geral da Satisfação dos Clientes do LNEC.....	3
	3.1 Análise dos parâmetros de satisfação.....	3
	3.2 Análise dos comentários dos clientes ao serviço prestado pelo LNEC.....	4
4	Considerações finais.....	6
	Anexos.....	9
	ANEXO I <i>Fac-simile</i> do questionário aos clientes.....	11
	ANEXO II Lista dos clientes identificados.....	15

## Índice de figuras

Figura 3.1 – Satisfação dos clientes externos com o serviço prestado pelo LNEC (2015 - 2016) .....	4
--	---

## Índice de quadros

Quadro 3.1 – Nível de satisfação dos clientes externos do LNEC.....	3
Quadro 3.2 – Avaliação de outros aspetos e respetivas pontuações.....	4
Quadro 3.3 – Comentários dos clientes aos serviços prestados pelo LNEC em 2016 .....	5



# 1 | Introdução

Este relatório apresenta os resultados de um inquérito por questionário aplicado aos clientes do LNEC com o objetivo de avaliar a satisfação com o serviço prestado por este Laboratório de Estado em 2016.

O inquérito, realizado entre 19 de abril e 4 de maio de 2017, insere-se no processo de avaliação anual do LNEC, nomeadamente para os fins previstos no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

O instrumento de avaliação e o processo metodológico de recolha da informação são da responsabilidade da Direção de Serviços de Recursos Humanos e Logística do LNEC (DSRHL), que solicitou ao Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais (NUT) a análise dos dados.

O relatório está organizado em três capítulos. O capítulo 2 apresenta a metodologia adotada no processo de inquirição e a definição das dimensões de análise do questionário. No capítulo 3 apresenta-se a análise dos parâmetros de satisfação com a atividade de Ciência & Tecnologia prestada pelo LNEC e dos comentários adicionais dos clientes. O capítulo 4 apresenta a síntese dos principais resultados da satisfação dos clientes com o serviço prestado pelo LNEC.

Em anexo apresenta-se o *fac-símile* do questionário utilizado e a lista de clientes que se identificaram na resposta ao inquérito.

## 2 | Metodologia

### 2.1 Descrição do questionário

O questionário – instrumento de base ao inquérito descrito neste documento – foi preparado e aplicado pela Direção de Serviços de Recursos Humanos e Logística do LNEC (DSRHL) e integra 9 questões relativas à avaliação da satisfação da atividade de prestação de serviços de Ciência e Tecnologia, por contrato, realizada pelo LNEC para os seus clientes, reunidas em seis grupos (cf. Anexo 1).

O primeiro grupo de questões refere-se à avaliação da abordagem técnico-científica do LNEC às solicitações externas, nomeadamente no que se refere ao “rigor/competência”, “inovação”, “disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar sugestões” e “isenção/confiança”. O segundo grupo de questões aborda aspetos ligados à qualidade do trabalho desenvolvido, avaliando a “satisfação com o produto entregue/serviço prestado” e a “satisfação com o tempo de resposta à solicitação”. A terceira pergunta está relacionada com a “acessibilidade” ao LNEC (localização, condições de acesso e transportes). O quarto grupo integra apenas uma pergunta aberta, permitindo aos clientes a referência a aspetos que não estivessem contemplados nas questões anteriores e, simultaneamente, a respetiva avaliação. O quinto grupo é também avaliado apenas por uma questão referente ao balanço geral da satisfação com a prestação de serviços de Ciência & Tecnologia pelo LNEC e no sexto grupo é dada a possibilidade ao cliente de expressar alguma outra observação.

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, sendo o valor de 2,5 equivalente à média teórica da escala de satisfação.

### 2.2 Procedimento adotado no processo de inquirição

De forma a implementar-se o processo de inquirição aos clientes do LNEC, o endereço da página *Web* onde era possível proceder ao preenchimento do questionário foi enviado a 522 clientes do LNEC, por correio eletrónico, entre 19 de abril e 4 de maio de 2017.

### 2.3 Amostra de clientes

Responderam ao inquérito 29 clientes, o que equivaleu a 5,6% do universo de clientes do LNEC que foram inquiridos (n= 522). Aconselha-se, por isso, a particular prudência na extrapolação dos resultados obtidos. Destes 29 clientes, 5 (6,9%) não se identificaram e/ou não foi possível identificá-los devido ao limite de caracteres definido no respetivo campo do questionário.

## 3 | Análise Geral da Satisfação dos Clientes do LNEC

### 3.1 Análise dos parâmetros de satisfação

No Quadro 3.1 apresentam-se os resultados do inquérito realizado aos clientes do LNEC. Os clientes revelam uma elevada satisfação relativamente ao desempenho do LNEC nos parâmetros avaliados, dado que os valores médios de satisfação oscilam entre os 3,3 e os 3,9 pontos. Como é possível verificar, os únicos itens que registam apreciações negativas (valores 1 e 2 da escala de resposta) referem-se à “inovação” e à “satisfação com o tempo de resposta à solicitação”.

Quadro 3.1 – Nível de satisfação dos clientes externos do LNEC

	Insatisfação		Satisfação		Não respostas		Média
	N	%	N	%	N	%	
<b>1. Abordagem técnico-científica à solicitação</b>							
1.1. Rigor/competência	0	0,0	29	100,0	0	0,0	3,8
1.2. Inovação	2	6,9	26	89,7	1	3,4	3,4
1.3. Disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar sugestões	0	0,0	28	96,6	1	3,4	3,8
1.4. Isenção/confiança	0	0,0	29	100,0	0	0,0	3,8
<b>2. Qualidade do serviço prestado</b>							
2.1. Satisfação com o produto entregue/serviço prestado	0	0,0	29	100,0	0	0,0	3,9
2.2. Satisfação com o tempo de resposta à solicitação	3	10,3	26	89,7	0	0,0	3,3
<b>3. A acessibilidade</b> (localização, condições de acesso e transportes)	0	0,0	28	96,6	1	3,4	3,6
<b>Balanco Geral</b>	0	0,0	28	96,6	1	3,4	3,6

Os aspetos melhor avaliados no âmbito da abordagem técnico-científica são o “rigor/competência”, a “disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar sugestões” e a “isenção/confiança”, todos com um valor médio de 3,8 pontos. Na dimensão referente à qualidade do serviço prestado, o item “satisfação com o produto entregue/serviço prestado” (3,9) é o que recebe melhor pontuação. Embora com valores mais baixos, a inovação, a satisfação com o tempo de resposta à solicitação, a acessibilidade (localização, condições de acesso e transportes) e o balanço geral mantêm uma avaliação positiva, muito acima do ponto médio da escala (2,5) (cf. Quadro 3.1.).

A comparação entre os valores médios da satisfação dos clientes relativamente ao serviço prestado pelo LNEC nos anos 2015 e 2016 destaca algumas alterações (subidas e manutenções). Assim, todos os itens melhoraram a pontuação em 2016, à exceção do item “inovação” que mantém o valor médio de 2015 (cf. Figura 3.1).

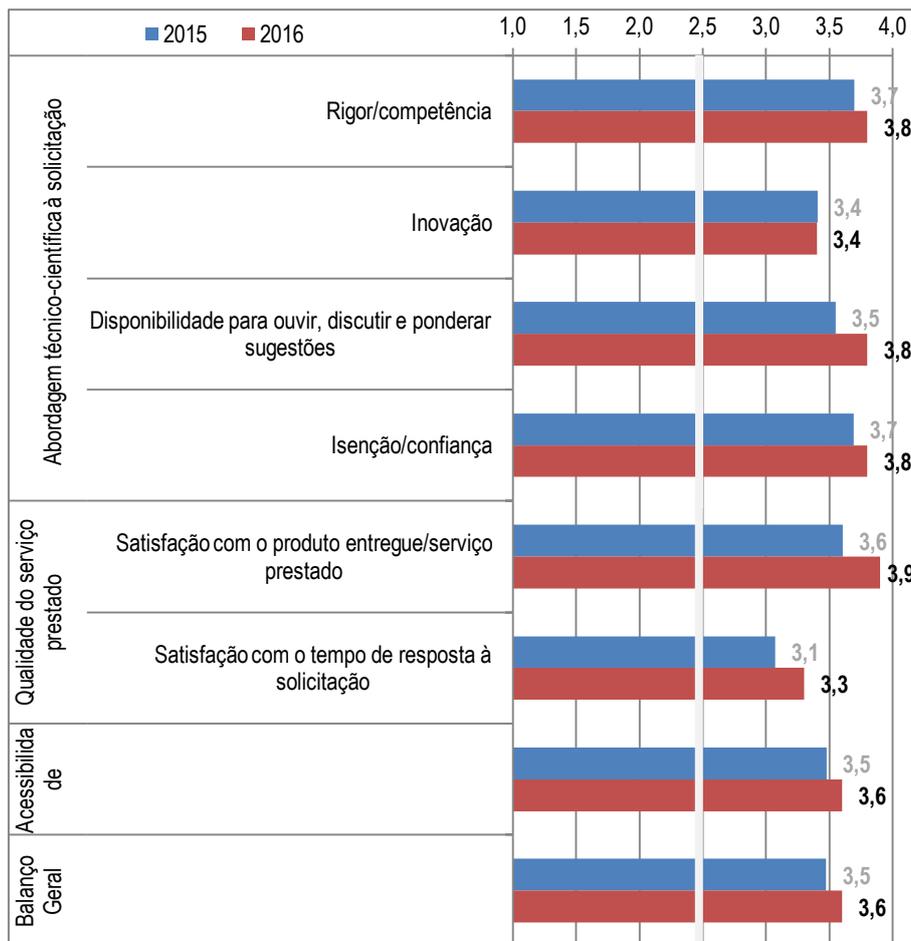


Figura 3.1 – Satisfação dos clientes externos com o serviço prestado pelo LNEC (2015 - 2016)

### 3.2 Análise dos comentários dos clientes ao serviço prestado pelo LNEC

A atividade de Ciência & Tecnologia prestada pelo LNEC aos seus clientes em 2016 foi alvo de alguns comentários. Os quadros 3.2 e 3.3 apresentam a sistematização desses mesmos comentários e a respetiva organização em categorias temáticas.

Quadro 3.2 – Avaliação de outros aspetos e respetivas pontuações

Identificação de outros aspetos	Avaliação
Confiança	4
Gabinete da Marca Qualidade LNEC	4
Interesse demonstrado na procura de soluções	4
Partilha de Experiências	4
Custos prestação de serviços	2
Feedback da análise aos elementos enviados pelo Dono de Obra	2

No que se refere à identificação de outros aspetos relevantes e respetiva avaliação, os temas referidos têm a ver com a confiança que os clientes depositam na Marca de Qualidade do LNEC, o

interesse demonstrado pelos técnicos da instituição na procura de soluções e na partilha de experiências, todos avaliados no ponto mais elevado da escala (4,0). Os aspetos menos positivos (2,0) referem-se aos custos da prestação de serviços por parte do LNEC e ao feedback da análise aos elementos enviados pelo Dono de Obra (cf. Quadro 3.2).

**Quadro 3.3 – Comentários dos clientes aos serviços prestados pelo LNEC em 2016**

		Respostas dos clientes
<b>Abordagem técnico-científica à solicitação</b>	Rigor/competência	<ul style="list-style-type: none"> <li>O LNEC tem sido sempre uma referência na qualidade e credibilidade dos projetos da COBA a nível nacional e internacional, com repercussões muito positivas na imagem da COBA</li> <li>Gratos pela excelente partilha de conhecimentos manifestada em todas as interações com o pessoal técnico do LNEC</li> </ul>
	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Julgo que seria importante dar continuidade a este trabalho (iGPI e iPerdas) mas agora com ações de formação e webinars</li> </ul>
<b>Qualidade do serviço prestado</b>	Satisfação com o produto entregue/serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sempre que contactámos com o LNEC no âmbito da Certificação da Marca Qualidade, fomos muito bem encaminhados</li> </ul>
	Satisfação com o tempo de resposta à solicitação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar tempo de resposta na emissão de relatórios</li> <li>Como ponto negativo, realço alguma preocupação relativamente ao cumprimento de prazos. Contudo, na experiência recente tudo correu bem</li> <li>A prontidão na ajuda via telefónica na resolução de problemas</li> </ul>
<b>Outros aspetos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>O inquérito deveria ter uma abordagem mais vocacionada para a gestão de barragens, porque é essa a área de trabalho em avaliação</li> </ul>

Os comentários dos clientes externos aos serviços prestados pelo LNEC em 2016 foram quase exclusivamente positivos e referem-se a alguns itens específicos das dimensões avaliadas, designadamente, o rigor e a competência (o LNEC é avaliado como uma referência na qualidade e na credibilidade que confere aos projetos da COBA a nível nacional e internacional), a inovação (dar continuidade ao trabalho inovador de alguns projetos com mais ações de formação presencial e à distância), a satisfação com o produto entregue e com o serviço prestado (encaminhamento adequado que o LNEC fornece no âmbito da Certificação da Marca Qualidade) e a satisfação com o tempo de resposta à solicitação (prontidão na ajuda telefónica na resolução de problemas). Ainda no que se refere ao tempo de resposta à solicitação, registaram-se apreciações menos positivas, nomeadamente, a necessidade de melhorar o tempo de resposta na emissão de relatórios e no cumprimento de prazos. É ainda de referir um aspeto residual relacionado com a necessidade de o inquérito ser mais vocacionado para a gestão de barragens (cf. Quadro 3.3).

## 4 | Considerações finais

Os clientes externos que responderam ao inquérito em 2016 revelaram uma elevada satisfação relativamente ao desempenho do LNEC no serviço que presta, em todos os parâmetros avaliados. Este resultado é corroborado pelo valor elevado no balanço geral da satisfação com a prestação de serviços do LNEC (3,6). No entanto, considerando a baixa taxa de resposta ao inquérito (n=29; 5,6%), aconselha-se particular prudência na extrapolação dos resultados obtidos para o universo de clientes do LNEC.

Na dimensão referente à abordagem técnico-científica, os aspetos melhor avaliados são o “rigor/competência”, a “isenção/confiança” e “a disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar sugestões” e o pior avaliado é a “inovação”.

Na dimensão referente à qualidade do serviço prestado, a “satisfação com o produto entregue/serviço prestado” é o item que recebe a melhor pontuação e o pior avaliado refere-se à “satisfação com o tempo de resposta à solicitação”.

A comparação da satisfação nos anos de 2015 e 2016 revelou que todos os itens melhoraram a pontuação média, à exceção do item “inovação” que mantém o valor médio obtido no ano anterior.

Na identificação de outros aspetos a salientar no serviço prestado pelo LNEC, os clientes destacaram a sua satisfação e confiança na Marca de Qualidade do LNEC, o interesse na procura de soluções e na partilha de experiências. Os aspetos menos positivos referem-se aos custos da prestação de serviços e ao feedback da análise aos elementos enviados pelo Dono de Obra.

Os comentários dos clientes externos aos serviços prestados pelo LNEC em 2016 foram quase exclusivamente positivos e referem-se a itens específicos das duas dimensões avaliadas, designadamente, o rigor e a competência, a inovação, a satisfação com o produto entregue e com o serviço prestado e a satisfação com o tempo de resposta à solicitação.

Os comentários negativos dizem respeito à necessidade de melhorar o tempo de resposta na emissão de relatórios e alguma preocupação relativamente ao cumprimento de prazos, apesar do sucesso da experiência recente.

Devido ao limite reduzido de caracteres no campo correspondente, não foi possível efetuar a identificação de alguns clientes. Uma situação semelhante tinha sido detetada no inquérito de 2016 relativamente ao campo dos comentários. No entanto, ao contrário do expectável, esta situação não foi corrigida no questionário utilizado no inquérito de 2017.

Lisboa, LNEC, dezembro de 2017

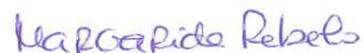
VISTOS

O Chefe do Núcleo de  
Estudos Urbanos e Territoriais



Vítor Campos

AUTORIA



Margarida Rebelo  
Investigadora Auxiliar

O Diretor do Departamento de Edifícios



Jorge M. Grandão Lopes



## Anexos

---



ANEXO I  
*Fac-simile* do questionário aos clientes





## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO LNEC

### INQUÉRITO AOS CLIENTES DO LNEC

O presente inquérito visa conhecer a satisfação da atividade 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.

Identificação  
do Cliente: \_\_\_\_\_

### Grau de satisfação com:

Atribua, por favor, uma pontuação de 1 (mínimo) a 4 (máximo) aos parâmetros abaixo discriminados: Grau de satisfação com as seguintes condições ...

	-			+
	1	2	3	4
1. A abordagem técnico-científica à sua solicitação:				
1.1. Rigor/competência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2. Inovação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3. Disponibilidade para ouvir, discutir e ponderar sugestões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4. Isenção/confiança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	-			+
	1	2	3	4
2. A qualidade do serviço prestado:				
2.1. Satisfação com o produto entregue/serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. Satisfação com o tempo de resposta à solicitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	-			+
	1	2	3	4
3. A acessibilidade (localização, condições de acesso e transportes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4
4. Outro parâmetro que queira referir: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	-			+
	1	2	3	4
5. Fazendo um balanço geral, como classifica a prestação de serviços de Ciência & Tecnologia do LNEC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Outras observações que deseje fazer:



**ANEXO II**  
**Lista dos clientes identificados**



## Lista dos clientes identificados

1. AC Águas de Coimbra, E.M.
2. Águas de
3. Baquelit
4. Betotest
5. C.G.F.,
6. Câmara Municipal de Vila Franca de Xira
7. CNE
8. COBA
9. Consulga
10. DIREÇÃO
11. EMARVR, Água e Resíduos de Vila Real, EM, SA
12. EPAL - Ensaios com Georadar na A33/IC32, Pk 25+850
13. Ficope L
14. Gallo WW
15. Iberfibr
16. Institut
17. Lena Agr
18. Município de Sardoal
19. NCREP -
20. Oz
21. Saint-Gobain Weber Portugal
22. Samuel Martinho - INOVA
23. SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE SANEAMENTO BÁSICO DE V
24. SIPLAÇOR
25. SRAPE - Direção Regional de Estradas
26. TECdream
27. Valorsul



