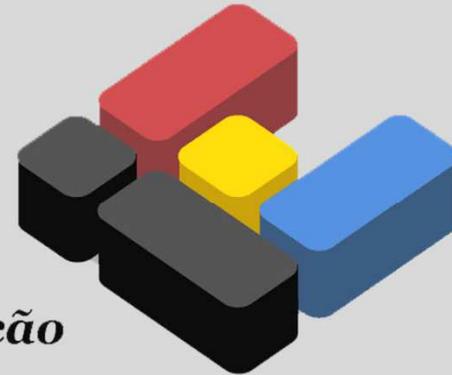


icBench

benchmarks da indústria da construção



INDICADORES DE NÍVEL 2

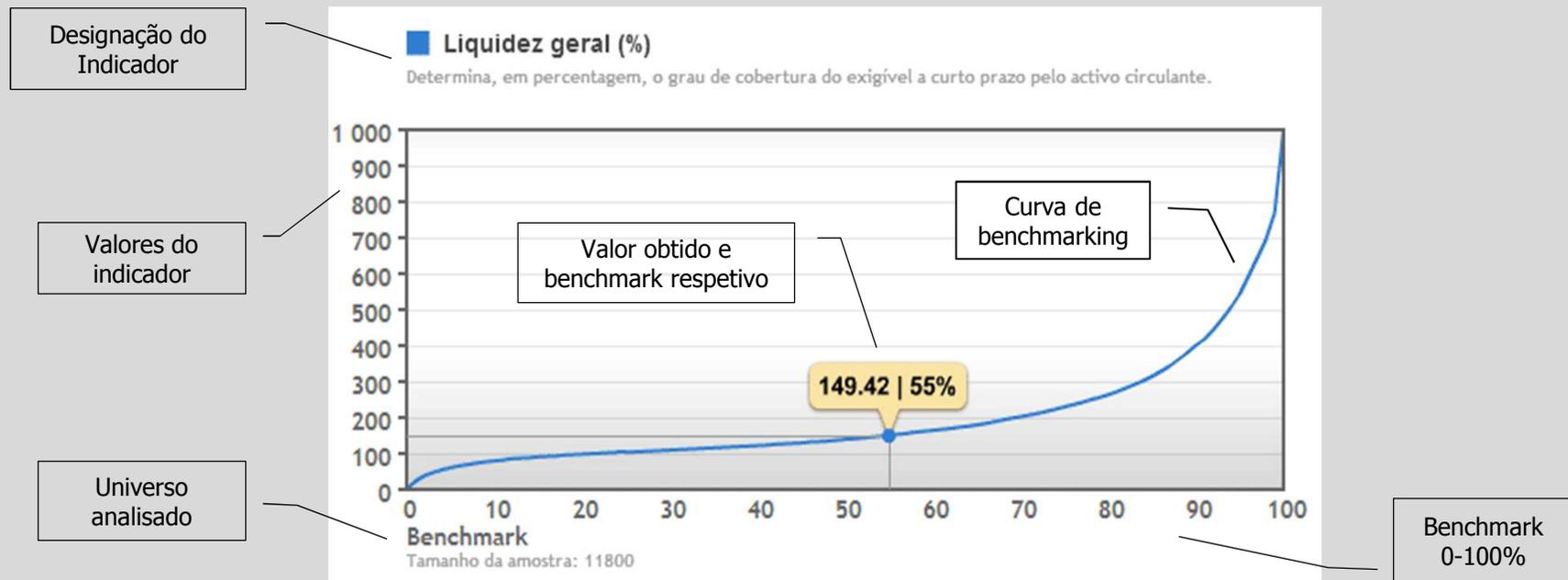
Jorge Moreira da Costa | Mónica Santos | Henriqueta Nóvoa | Nuno Almeida | Miguel Fernandes

- 1. A IMPORTÂNCIA DO BENCHMARKING**
- 2. BENCHMARKING NA CONSTRUÇÃO**
- 3. ICBENCH – NÍVEL 1**
- 4. ICBENCH – NÍVEL 2**
- 5. ICB N2 – ACESSO LIVRE**
- 6. ICB N2 – BOAS PRÁTICAS**
- 7. OUTRAS ÁREAS**
- 8. PERGUNTAS E RESPOSTAS**

A importância do Benchmarking

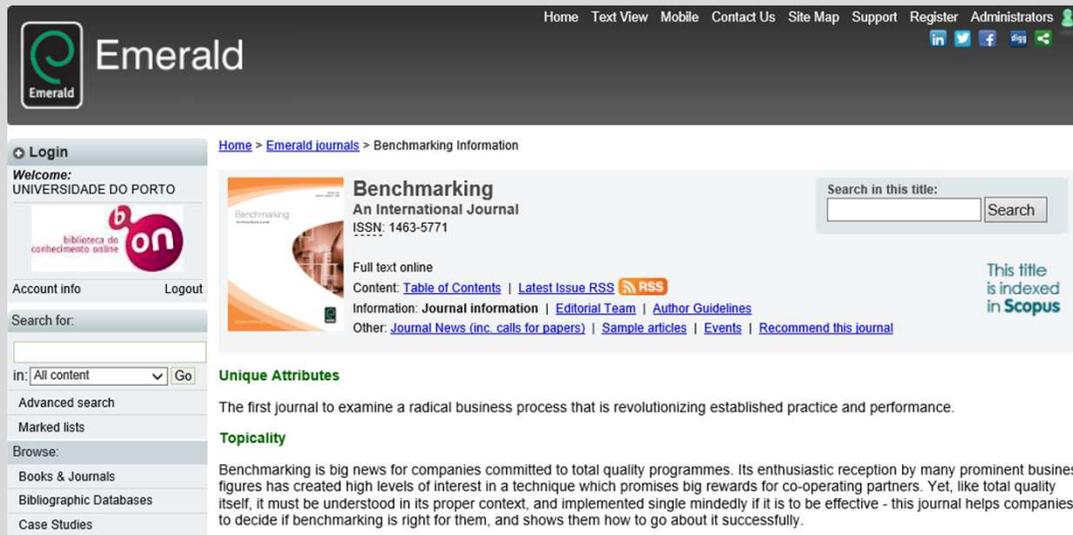
O que define o benchmarking

- Engloba num mesmo processo dois tipos de informação: **resultado absoluto** e **relativo**.
- Fornece a uma empresa o seu resultado num dado *Indicador* e, em paralelo, permite que ela possa comparar esse resultado em relação aos resultados de outras empresas, suas potenciais concorrentes.



A importância do Benchmarking

Técnica reconhecida de forma transversal na indústria e como área científica



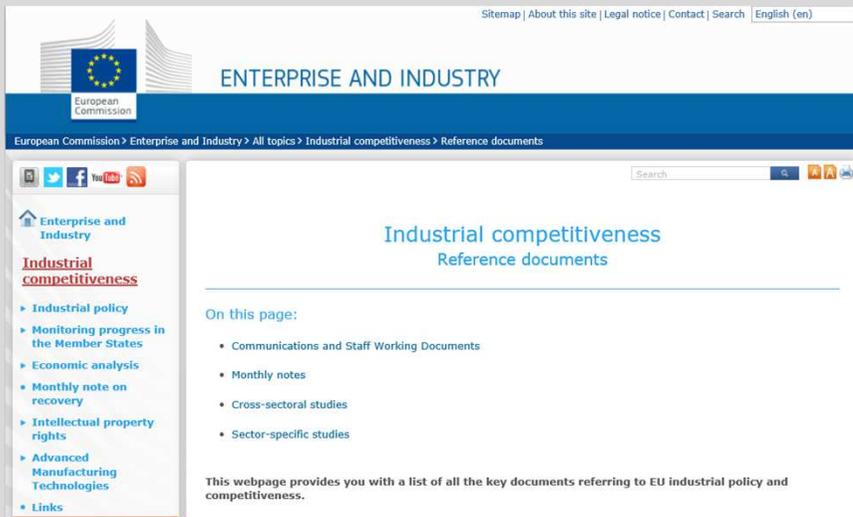
The screenshot shows the Emerald journal website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Text View, Mobile, Contact Us, Site Map, Support, Register, and Administrators. The Emerald logo is on the left. Below the navigation bar, there is a 'Login' section with a 'Welcome: UNIVERSIDADE DO PORTO' message and a 'biblioteca de conhecimento online' logo. A search bar is present with the text 'Search in this title:'. The main content area features the journal cover for 'Benchmarking: An International Journal' (ISSN: 1463-5771). Below the cover, there are links for 'Full text online', 'Table of Contents', 'Latest Issue RSS', and 'RSS'. There are also links for 'Journal information', 'Editorial Team', 'Author Guidelines', 'Journal News (inc. calls for papers)', 'Sample articles', 'Events', and 'Recommend this journal'. A 'This title is indexed in Scopus' badge is visible. Below the journal information, there are sections for 'Unique Attributes' and 'Topicality'.

The first journal to examine a radical business process that is revolutionizing established practice and performance.

Benchmarking is big news for companies committed to total quality programmes. Its enthusiastic reception by many prominent business figures has created high levels of interest in a technique which promises big rewards for co-operating partners.

A importância do Benchmarking

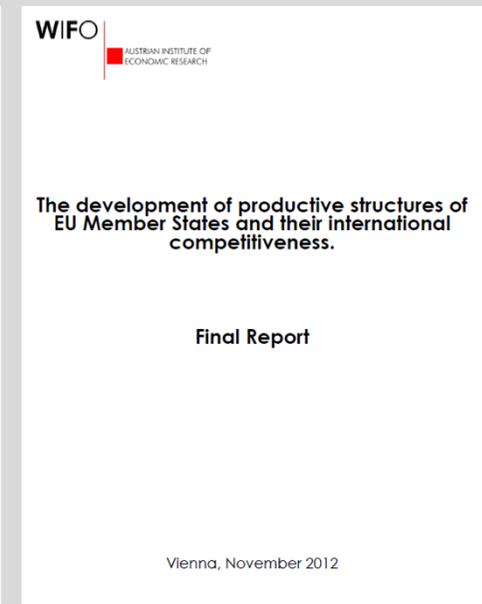
Na estratégia europeia



The screenshot shows the 'Enterprise and Industry' section of the European Commission website. The main heading is 'Industrial competitiveness Reference documents'. Under 'On this page:', there is a list of documents: 'Communications and Staff Working Documents', 'Monthly notes', 'Cross-sectoral studies', and 'Sector-specific studies'. A sidebar on the left lists various topics like 'Industrial policy', 'Monitoring progress in the Member States', 'Economic analysis', etc.



The cover of the report 'Measuring and Benchmarking the Structural Adjustment Performance of EU Industry'. It is part of 'The Framework Contract of Sectoral Competitiveness Studies - ENHANCING'. Logos for ECORYS, DANISH TECHNOLOGICAL INSTITUTE, ce Cambridge Econometrics, CESifo, and idea consult are visible. The client is the European Commission, DG Enterprise and Industry. The report was published in Copenhagen/Brussels on 18 May 2009.



The cover of the report 'The development of productive structures of EU Member States and their international competitiveness'. It is a 'Final Report' from WIFO (Austrian Institute of Economic Research), dated Vienna, November 2012.

- 3 Competitiveness and the product space
 - Analysing the country-product network
 - Benchmarking countries & products
 - Product complexity and competitiveness
 - Summing up

A importância do Benchmarking



Nas estratégias para o setor da construção

FWC Sector Competitiveness Studies N° B1/ENTR/06/054 – Sustainable Competitiveness of the Construction Sector

Final report

Client: Directorate-General Enterprise & Industry



Regarding the construction process

11. To identify the key areas of competitiveness to which benchmarking could be applied to measure performance and to identify best practices in order to improve efficiency;
12. To encourage the use of IT throughout the construction process, particularly in the case of SMEs;

The screenshot shows the 'Enterprise and Industry' website. The main heading is 'Construction' with the subtitle 'Benchmarking of construction efficiency in the EU Member States (Pilot Study)'. A brief description states: 'This pilot study investigates the factors influencing the relative resource usage in construction industries, with particular reference to national framework conditions. The focus is on identifying the different resource factors and their relative importance as a basis for more detailed future analysis of these differences.'

The screenshot shows the 'Industry Canada' website. The main heading is 'SME Benchmarking Construction of Buildings (NAICS 236)'. A brief description states: 'Under this topic you will find information on average revenues, expenses and profits for small and medium-sized businesses in Canada's Construction of Buildings (NAICS 236) subsector. The data used for this topic were obtained through the SME Benchmarking Tool. You can use this information to see how your business measures up to the competition.'

Benchmarking na Construção



EUA (2000 ▶)

The Knowledge Leader for Project Success
Owners • Contractors • Academics

Construction Industry Institute
Benchmarking Workshop
March 2-4, 2011 • Austin, Texas

Brasil (2003 ▶ 2005)

SISIND-NET

SISTEMA DE INDICADORES
PARA
BENCHMARKING
NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Dinamarca (2003 ▶)

Byggeriets Evaluerings Center

Indtast søgeord

Tilmeld evalueringssag Opret bruger

Log ind

Vi tilbyder Database Nøgletal Nyheder Om os

Udbudsgenerator Kursus Blanketter Kundetilfredshedsmåling Overfør nøgletal Boligselskaber

Forside Vi tilbyder Information in English

Information corresponding to key performance indicators

Here you can freely download forms in pdf format. All forms are available in two versions, one for completion on PC (recommended) where you can enter information directly into the form, which also performs the calculations automatically. There is also a version which can be printed and filled in by hand.

SBI 2010:21

The Benchmark Centre for the Danish Construction Sector (BEC)

Applying and improving Key Performance Indicators (KPI) in the Danish construction sector
CREDIT Case DK02

Byggeriets nøgletalssystem
- nøgletal for rådgivende ingeniører, arkitekter og entreprenører

Projektering Udførelse Drift

Danish Benchmark Research Institute
AALBØG UNIVERSITY

Benchmarking na Construção



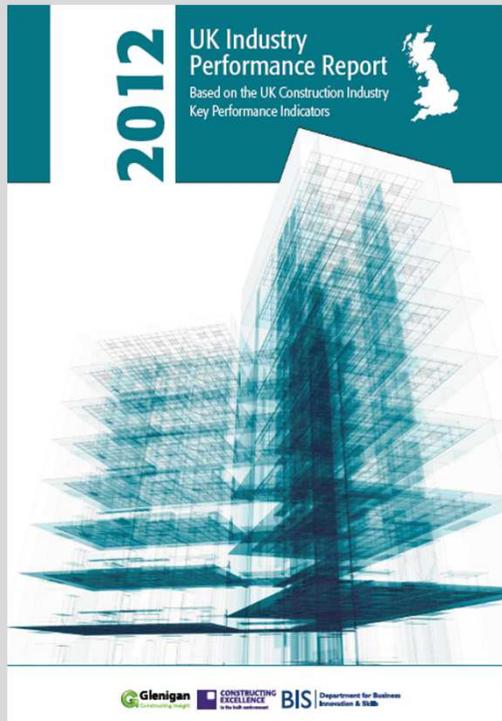
Reino Unido (1999 ▶)

The screenshot shows the Constructing Excellence website. At the top left is the logo 'CONSTRUCTING EXCELLENCE In the built environment'. To the right, it says 'Welcome Jorge Log out | My Space' and has a search bar with a 'GO' button and a link to 'Advanced Search'. Below this is a navigation menu with links: Home, About Constructing Excellence, Membership, Key Activities, Themes, Resources, Regions and Clubs, and Members' Portal. The main content area features a paragraph about Constructing Excellence's mission and a 'KPIzone' banner. At the bottom, there are logos for 'Sector Forums' including Constructing Excellence, Construction Clients' Group, G4C, and CELL AWARDS.

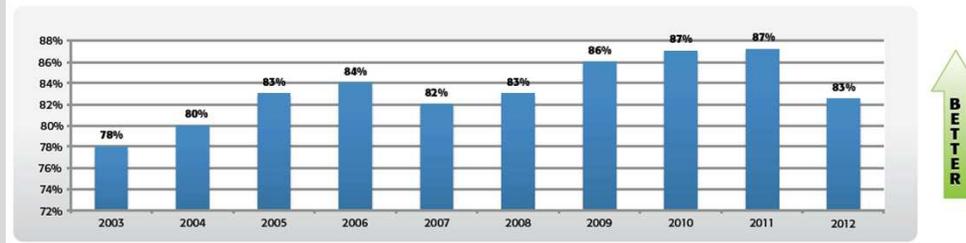
The screenshot shows the 'KPIzone Introduction' page. It includes a navigation menu with links: Home, About, KPI Engine, KPIzone, Carbon, H & S, and CSR. The main text explains the origin of the KPI, its benchmarking tools, and the data sources. A 'Performance' table shows 'Construction Cost' with a score of 100 and a range of -100 to 100. Below the text is a line graph titled 'Network 2010 Construction Cost' showing a percentage increase over time. A QR code is located at the bottom left.

The screenshot shows the 'KPI Engine' website. It features a navigation menu with links: Home, About, Capabilities, and Library. The main heading is 'Construction Industry Key Performance Indicators'. The text describes the KPI Engine as a Performance Measurement Tool developed by the Centre for Construction Innovation, University of Salford and Constructing Excellence. A QR code is on the left, and a 'Get started here >' button is on the right. In the background, a laptop displays a software interface with various data fields and charts.

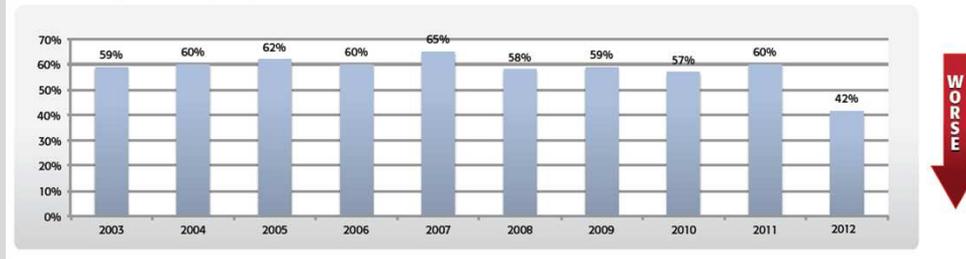
Radiografias de indústria - Construtores



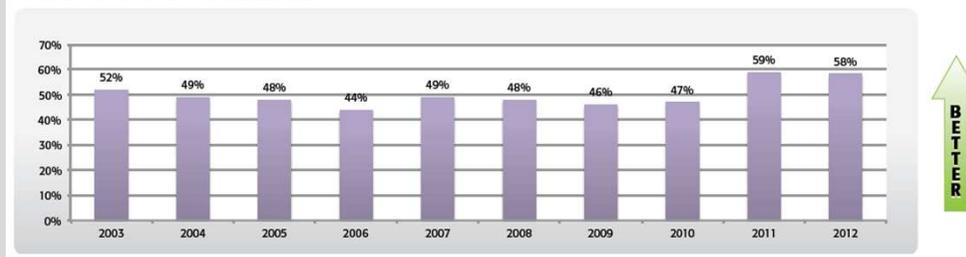
Client Satisfaction - Product



Predictability Time - Construction



Predictability Cost - Construction



Radiografias de indústria - Consultores

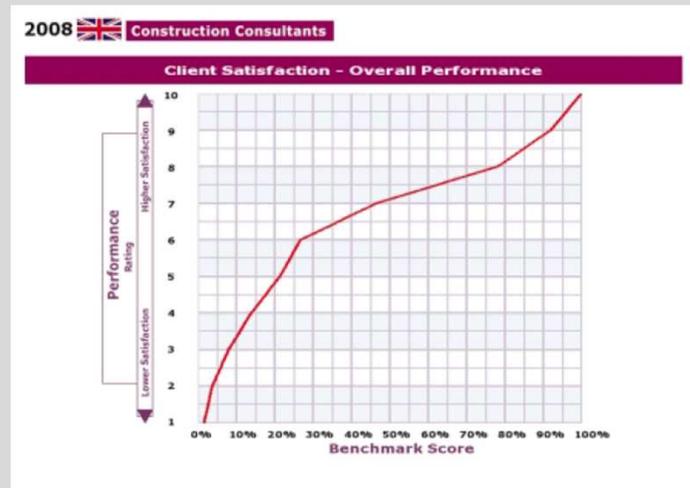
UK Construction Consultants
Key Performance Indicators

Handbook

2008
Based on Projects Completed in 2007

CONSTRUCTING EXCELLENCE
in the built environment

In Partnership with
BERR | Department of Business Enterprise & Regulatory Reform



Construction Consultant KPIs Year-on-Year Comparisons

KPI	Measure	Performance										Trend	
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Last Year	All Years
Client Satisfaction-Overall	% scoring 8/10 or better	42%	48%	51%	50%	52%	54%	55%	76%	74%	75%	↑	↑
Client Satisfaction-Value for Money	% scoring 8/10 or better	37%	45%	41%	49%	47%	46%	46%	74%	74%	73%	→	↑
Client Satisfaction-Quality of Service	% scoring 8/10 or better	43%	45%	43%	47%	49%	49%	49%	79%	76%	73%	↓	↑
Client Satisfaction-Timely Delivery	% scoring 8/10 or better	38%	42%	36%	38%	44%	45%	45%	72%	72%	75%	↑	↑

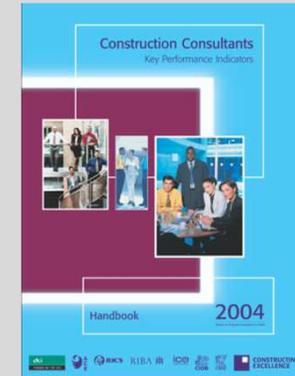
A representatividade do campo de análise: radiografia da indústria ou apenas de uma parte?



Consultants' survey

The consultants' survey was organised by the industry partners, who between them distributed approximately 8,000 questionnaires. For a copy of this questionnaire see Annex 2 on page 56. The response rate was a significant improvement due largely to the additional questionnaires sent out to project partners from CIOB and CIBSE.

	Architects	Engineers	Surveyors	TOTAL
2001	31	27	24	82
2002	61	74	46	181
2003	36	77	22	135
2004	87	46	77	210



7 The Firms Taking Part

ACE Benchmarking Report Industry Overview 2012

We have received completed reporting forms from 30 firms. A few others that joined the project were unable to supply data in time for this report. Seventeen of the Benchmarking Group are UK members and the great majority have taken part regularly in the past. We do however welcome two new UK companies this year. The thirteen European companies include 1 from Denmark, 1 from Germany, 2 from France, 2 from Ireland, 1 from The Netherlands, 2 from Spain, 1 from Finland and 3 from Sweden. Nine of these companies have taken part previously and we are pleased to welcome four new members this year.

Radiografia do desempenho económico-financeiro do setor dos construtores

INDICADORES DE NÍVEL 1

- *I1.01 - ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE*
- *I1.02 - RENTABILIDADE DAS VENDAS*
- *I1.03 - POTENCIAL DE ATIVO CORRENTE*
- *I1.04 - ÍNDICE DE GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS*
- *I1.05 - AUTONOMIA FINANCEIRA*
- *I1.06 - LIQUIDEZ GERAL*
- *I1.07 - RENTABILIDADE DO ATIVO TOTAL*
- *I1.08 - RENTABILIDADE DO CAPITAL INVESTIDO*

- TODAS as empresas estão representadas.
- Dados e resultados obtidos sem necessidade de intervenção por parte destas.
- Total confidencialidade.
- Indicadores económico/financeiros.



icBench
ANALISADOR DE INDICADORES E BENCHMARKING

Logim:

Apresentação
Benchmarking
Definição dos indicadores
A plataforma
Resultados globais
Biblioteca
Notícias
Links relacionados

NOVIDADES
Já estão disponíveis os dados de 2010, assim como o respetivo documento de apoio!

Resultados globais
Resultados relativos a todas as empresas com alvará INCI, que permitem a visualização das curvas de benchmarking obtidas nos 8 indicadores de desempenho em análise, em função da classe de alvará e do distrito, assim como a respetiva evolução ao longo dos diversos anos.

Situação do mercado
Todos os distritos | classe 5 | 2010 | Atualizar
Os gráficos seguintes mostram as curvas de benchmarking das empresas de classe 5.

Indicadores Económicos

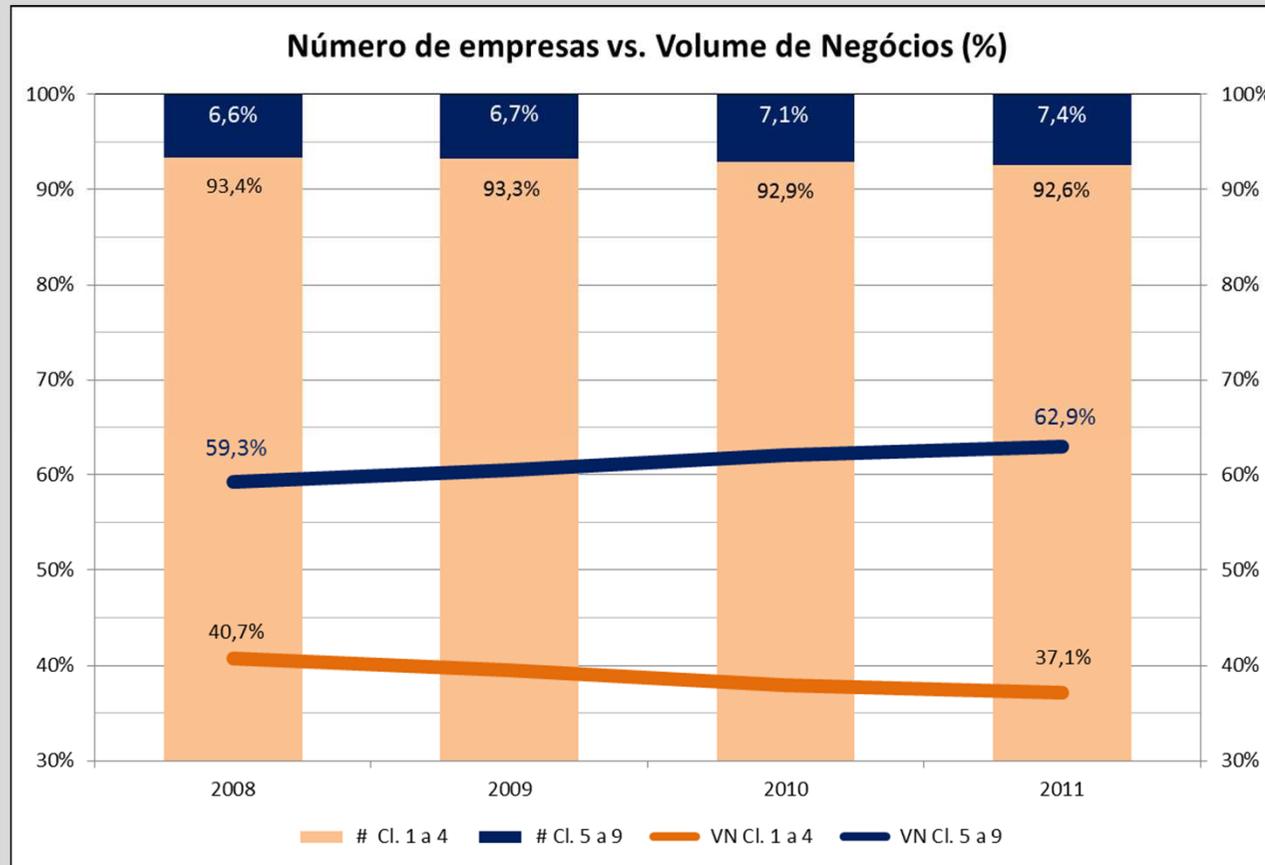
Índice de Produtividade
Analisar e escolher o contratoção em obra assumida pela empresa em função do valor médio por contrato

Tamanho da amostra: 1000

Rentabilidade das Vendas (%)
Determinar os níveis de rentabilidade associada à atividade principal da empresa, antes de gastos de

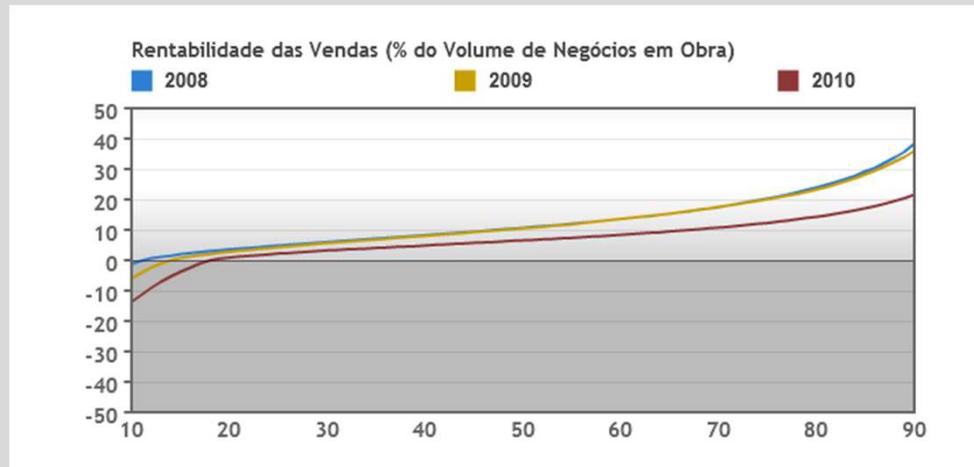
Tamanho da amostra: 994

Uma ferramenta ao dispor das empresas key-players do setor



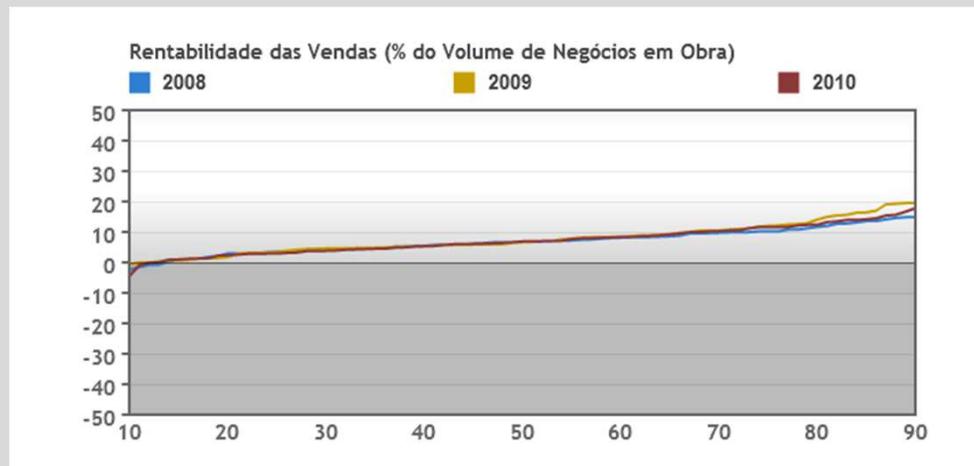
As empresas das classes 5-9 são apenas cerca de 7,5% em número mas representam mais de 60% do Volume de Negócios do setor.

Evolução do mercado (icB Nível 1)



Classe 1

Evidente redução da Rentabilidade nas empresas de menor dimensão, enquanto as das classes mais altas demonstram resistir melhor à contração do mercado.



Classe 7

Razões?

- Melhor gestão e organização
- Melhor estrutura produtiva
- Melhor qualificação dos RH

Além da sua maior resiliência, as empresas das classes 5-9 são também **fundamentais** para a sobrevivência e reestruturação das **empresas mais pequenas** com perfil e ambição em manter-se na indústria.

Classes	2011	
	VN	FSE
1 a 4	9 940 145 546 €	2 772 676 741 €
5 a 9	16 831 301 775 €	8 740 801 078 €

equivalente a 87,9% do VN das cl. 1 a 4

Uma parcela importante do VN das empresas mais pequenas provém de subcontratos (Fornecimentos e Serviços Externos FSE) realizados para as empresas de maior dimensão

Estes são dados macro, que retratam a indústria no seu conjunto. As empresas deste grupo necessitam de **informação mais concreta**, precisa e ligada à realidade de cada obra, de cada operação produtiva. Para isso, é necessário recolher **outro tipo de informação que apenas cada empresa conhece**.

Novos indicadores e novos perfis - Atividade e Operação

INDICADORES DE NÍVEL 2	
TIPO/TEMA	INDICADOR
CLIENTE/SATISFAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação Cliente - Produto Satisfação Cliente – Serviço Impacto dos defeitos (Receção Provisória / Receção Definitiva)
EMPRESA/SATISFAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação Empresa - Colaboração Cliente Satisfação Empresa - Disponibilização de Pagamentos Satisfação Empresa - Trabalho Colaborativo Satisfação Empresa - Subempreiteiros
ECONÓMICO-FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> Produtividade Subcontratação Crescimento das Vendas Faturação Pendente Angariação de Novos Clientes Propostas com sucesso (Quantidade e Valor)
PROCESSOS PRODUTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Desvio do Custo (Concurso e Construção) Desvio do Prazo
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Pessoal Permanente Rotatividade dos Trabalhadores Horas de Trabalho (Totais, Suplementares) Ausências Igualdade e diversidade Satisfação dos Trabalhadores
SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> Incidência de Acidentes
FORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Qualificações / Área de atividade Formação
INOVAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Investimento em Tecnologia Tecnologias de Informação Sistemas de Gestão de Certificados
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Consciência ambiental Gestão de Resíduos Sólidos Consumo de Energia Consumo de Água

- Atividade – dados que descrevem um resultado anual da empresa

Produtividade

Crescimento das Vendas

Pessoal Permanente

Incidência de Acidentes

Origem dos dados:

- IES**
- RELATÓRIO ÚNICO/BALANÇO SOCIAL**

- Operação – dados associados à execução de um trabalho em particular

Satisfação do Cliente

Satisfação da Empresa

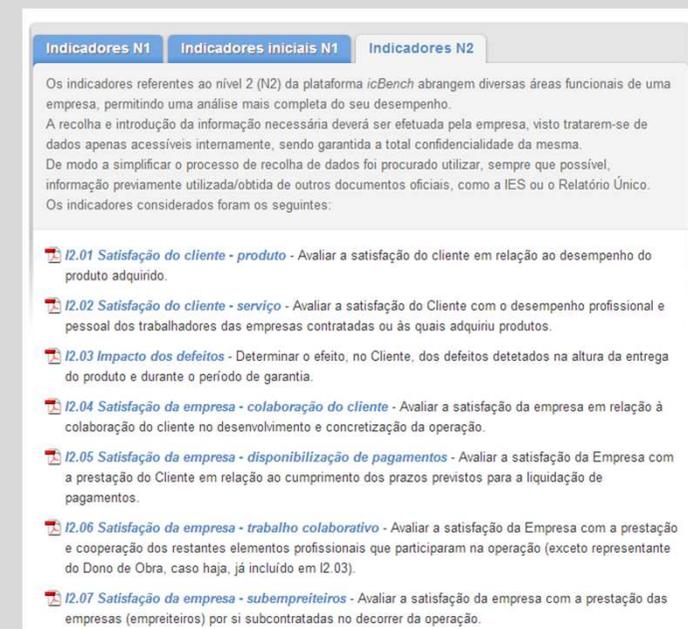
Desvio de Custo e Prazo

Consumos

Através das opções do menu lateral pode encontrar-se diversa informação sobre benchmarking, **fichas de definição dos indicadores**, resultados globais do N1 (acesso livre) e **documentação**.



The screenshot shows the icBench home page. On the left, a vertical menu is circled in red, containing the following items: Apresentação, Benchmarking, Definição dos indicadores, A plataforma, Resultados globais, Biblioteca, Notícias, and Links relacionados. The main content area features the icBench logo, a login form with fields for 'utilizador' and password, and a 'SOBRE O PROJECTO' button. Below the login form, there is a descriptive paragraph about the platform and a 3D bar chart graphic.



The screenshot shows the 'Indicadores N2' page. It features a navigation bar with tabs for 'Indicadores N1', 'Indicadores iniciais N1', and 'Indicadores N2'. The main content area contains a detailed description of the N2 indicators and a list of seven specific indicators (I2.01 to I2.07) with their respective descriptions.

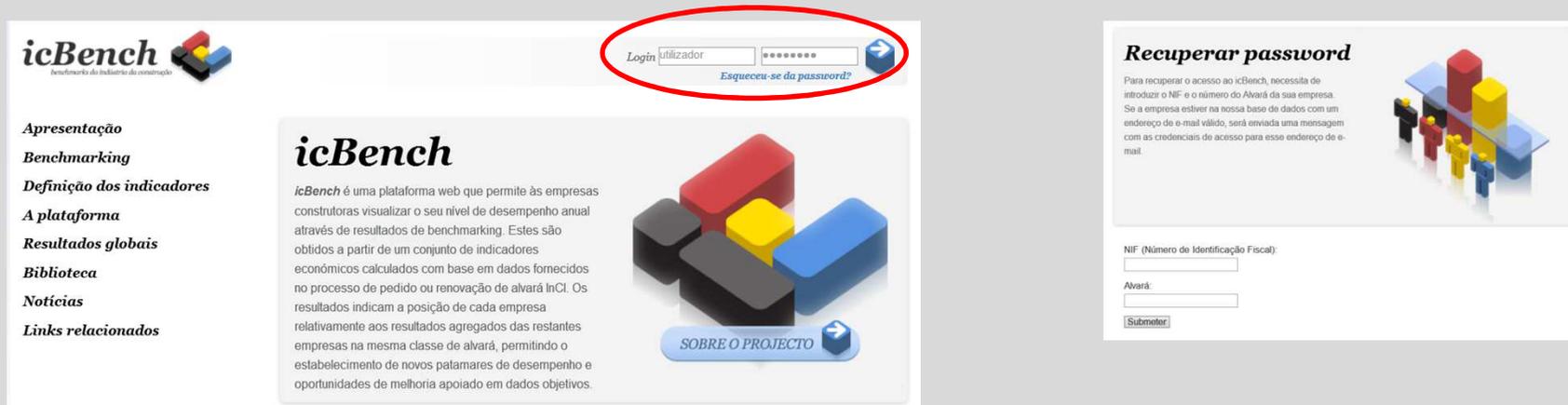
Os indicadores referentes ao nível 2 (N2) da plataforma *icBench* abrangem diversas áreas funcionais de uma empresa, permitindo uma análise mais completa do seu desempenho. A recolha e introdução da informação necessária deverá ser efetuada pela empresa, visto tratarem-se de dados apenas acessíveis internamente, sendo garantida a total confidencialidade da mesma. De modo a simplificar o processo de recolha de dados foi procurado utilizar, sempre que possível, informação previamente utilizada/obtida de outros documentos oficiais, como a IES ou o Relatório Único. Os indicadores considerados foram os seguintes:

- I2.01 *Satisfação do cliente - produto* - Avaliar a satisfação do cliente em relação ao desempenho do produto adquirido.
- I2.02 *Satisfação do cliente - serviço* - Avaliar a satisfação do Cliente com o desempenho profissional e pessoal dos trabalhadores das empresas contratadas ou às quais adquiriu produtos.
- I2.03 *Impacto dos defeitos* - Determinar o efeito, no Cliente, dos defeitos detetados na altura da entrega do produto e durante o período de garantia.
- I2.04 *Satisfação da empresa - colaboração do cliente* - Avaliar a satisfação da empresa em relação à colaboração do cliente no desenvolvimento e concretização da operação.
- I2.05 *Satisfação da empresa - disponibilização de pagamentos* - Avaliar a satisfação da Empresa com a prestação do Cliente em relação ao cumprimento dos prazos previstos para a liquidação de pagamentos.
- I2.06 *Satisfação da empresa - trabalho colaborativo* - Avaliar a satisfação da Empresa com a prestação e cooperação dos restantes elementos profissionais que participaram na operação (exceto representante do Dono de Obra, caso haja, já incluído em I2.03).
- I2.07 *Satisfação da empresa - subempreiteiros* - Avaliar a satisfação da empresa com a prestação das empresas (empreiteiros) por si subcontratadas no decorrer da operação.



The screenshot shows the 'Documentação Geral' page. It features a navigation bar with tabs for 'Documentação Geral', 'Media', and 'N2 - Formulários de apoio'. The main content area displays a list of documents, including 'Documento de apoio de 2010', 'Newsletter de Março de 2012', 'Documento de apoio de 2009', and 'Relatório Indicadores 2009 – Construtores'.

O acesso ao N2 é realizado em www.icbench.net, utilizando as credenciais enviadas pelo InCI quando do lançamento da plataforma N1.



The screenshot displays the icBench website interface. On the left, there is a navigation menu with the following items: Apresentação, Benchmarking, Definição dos indicadores, A plataforma, Resultados globais, Biblioteca, Notícias, and Links relacionados. The main content area features the icBench logo and a description of the platform. A red circle highlights the login fields, which include a text input for 'utilizador', a password input field with masked characters, and a 'Login' button. Below the login fields is a link that says 'Esqueceu-se da password?'. To the right, there is a 'Recuperar password' section with a sub-header and a description of the password recovery process. Below this section are input fields for 'NIF (Número de Identificação Fiscal)', 'Alvará', and a 'Submeter' button. The icBench logo is also present in the top right corner of the page.

A permissão para utilizar esta área da plataforma deve ser solicitada através de e-mail para o endereço geral@icbench.net ou preenchendo o formulário entregue nesta sessão. A respetiva confirmação será enviada por e-mail.

Os dados a inserir, sob o campo *Inquéritos*, estabelecem-se em dois patamares:



ANUAIS - dados relativos à atividade da empresa durante um ano civil relacionados, nomeadamente, com os seus resultados Económico/Financeiros, ações no campo da Inovação, Ambiente e Segurança, perfil de Recursos Humanos.

OPERAÇÕES - dados relativos a trabalhos específicos (obras), nomeadamente identificação dos intervenientes, dados técnicos e económicos de execução, inquéritos de satisfação.

O separador **Anuais** permite aceder às seguintes opções:



Inquéritos anuais

Permitem a caracterização e recolha de informação anual relativa às várias áreas funcionais que constituem a empresa. Os dados recolhidos são tratados para obtenção de indicadores de desempenho, cujos resultados podem ser visualizados através dos respetivos gráficos e curvas de benchmarking, de forma individualizada e agregada.

Anos disponíveis

2008 Estado: TERMINADO Finalizado em: 02-04-2013 17:41
2009 Estado: TERMINADO Finalizado em: 02-04-2013 17:41
2010 Estado: NÃO PREENCHIDO
2011 Estado: NÃO PREENCHIDO

SELECIONAR ANO – em estado de "NÃO PREENCHIDO", "GUARDADO" ou "TERMINADO".

ATIVIDADE - dados relacionados com a organização e atividade operacional da empresa.

IES - dados obtidos da declaração anual de rendimentos da empresa.

O separador **Anuais** permite aceder às seguintes opções:

2011

Atividade | IES

Introduzir a informação que caracteriza a atividade anual da empresa.

Atenção:

- Se uma resposta for 0 (zero), deverá inseri-lo e não deixar o campo em branco, caso contrário o indicador não será calculado.

Económico/Financeiro

1 - Número total de Clientes do ano-objeto (com trabalhos iniciados, concluídos ou em desenvolvimento)	<input type="text" value="66"/>
2 - Número de Clientes do ano-objeto com os quais não existiu uma relação comercial (contratual) nos 5 anos anteriores	<input type="text" value="66"/>
3 - Número de concursos em que foi apresentada proposta e cujos resultados foram divulgados no ano-objeto	<input type="text" value="71"/>
4 - Número de propostas adjudicadas no ano-objeto	<input type="text" value="46"/>
5 - Valor global das propostas cujos resultados foram divulgados no ano-objeto (€)	<input type="text" value="963252125"/>
6 - Valor global das propostas adjudicadas no ano-objeto (€)	<input type="text" value="493125421"/>

Inovação

Apreciação da utilização de Tecnologias de Informação

2011

Atividade | **IES**

Consultar os dados da Informação Empresarial Simplificada (IES) correspondente ao ano-objeto.

Nota: Embora seja possível retirar dados da IES relativamente a 2008 e 2009, a alteração do sistema de contabilidade do POC para o SNC, ocorrida em 2010, pode levar a que os resultados não sejam diretamente comparáveis devido aos diferentes conceitos subjacentes. A empresa deverá ter em conta esta situação quando analisar os seus resultados.

Atenção:

- Nos casos em que o valor for zero, deverá inserir "0" e não deixar o campo em branco, caso contrário os indicadores que utilizem esses parâmetros não serão calculados.
- Alguns indicadores utilizam informação relativa ao ano anterior ao ano-objeto. Para garantir o cálculo dos indicadores que utilizam essa informação, deverá selecionar o ano n-1 correspondente e preencher, pelo menos, os campos "1 - Vendas e serviços prestados; 2 - Variação nos inventários da produção; 3 - Trabalhos para a própria entidade".
- Caso já exista informação da base de dados do InCI para o ano-objeto (coluna da direita), serão esses os dados usados para cálculo dos indicadores. Quando for recebida informação atualizada, os valores oficiais substituirão os inseridos diretamente e serão os considerados para o cálculo dos indicadores.

Quando estiverem disponíveis os dados oficiais do InCI, este valor será confirmado/corrigido, podendo eventualmente alterar os resultados entretanto obtidos

Ano-Objeto

	Dados importados	
1 - Vendas e serviços prestados 2008/2009 - Campo A0126(2) da IES. 2010/Seguintes - Campos A5001/6001 da IES.	<input type="text" value="195242154"/>	<input type="text"/>
2 - Variação nos inventários da produção 2008/2009 - Campo A0127(2) da IES. 2010/Seguintes - Campos A5004/6004 da IES.	<input type="text" value="1985423"/>	<input type="text"/>

O separador **Operações** permite aceder às seguintes opções:



EMPRESA 4 (TESTES)

Inquéritos: **Anuais** **Operações** Resultados: Av. Interna Benchmarking Evolução

Inquéritos de operação

Permitem a caracterização e recolha de dados relativos a cada operação (empreitada) realizada pela empresa. A informação recolhida é tratada para a obtenção de indicadores que avaliam o desempenho da empresa relativamente às operações efetuadas e cujos resultados podem ser visualizados através dos respetivos gráficos e curvas de benchmarking, de forma individualizada e agregada.

Operações

Operação 4.1.
Data de conclusão da operação: 30-04-2012
Estado: TERMINADO | Finalizado em: 21-03-2013 9:40 [Visualizar](#)

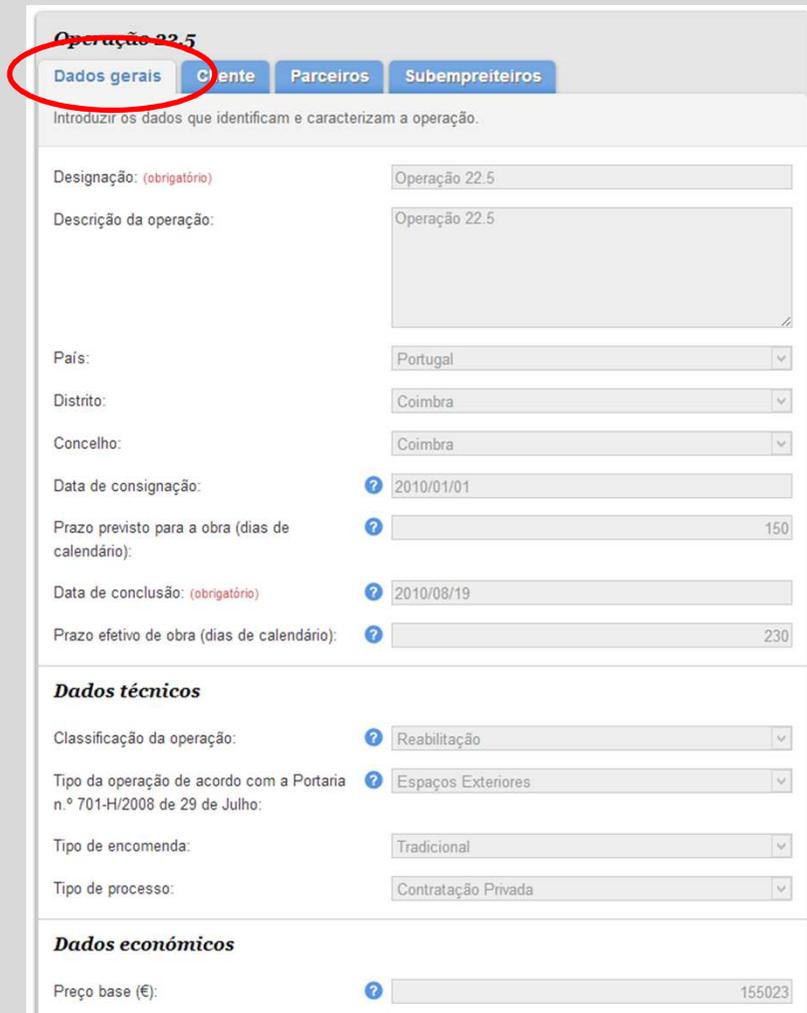
Operação 4.6
Data de conclusão da operação: 19-05-2011
Estado: GUARDADO | Última modificação em: 03-04-2013 16:46 [Editar](#) [Apagar](#)

NOVA OPERAÇÃO 

SELECIONAR NOVA OPERAÇÃO – criar novo registo.

SELECIONAR OPERAÇÃO – em estado de "GUARDADO" ou "TERMINADO".

No interior de uma **Operação**, tem-se acesso às seguintes opções:



Operação 22.5

Dados gerais Cliente Parceiros Subempreiteiros

Introduzir os dados que identificam e caracterizam a operação.

Designação: (obrigatório) Operação 22.5

Descrição da operação: Operação 22.5

País: Portugal

Distrito: Coimbra

Concelho: Coimbra

Data de consignação: 2010/01/01

Prazo previsto para a obra (dias de calendário): 150

Data de conclusão: (obrigatório) 2010/08/19

Prazo efetivo de obra (dias de calendário): 230

Dados técnicos

Classificação da operação: Reabilitação

Tipo da operação de acordo com a Portaria n.º 701-H/2008 de 29 de Julho: Espaços Exteriores

Tipo de encomenda: Tradicional

Tipo de processo: Contratação Privada

Dados económicos

Preço base (€): 155023

DADOS GERAIS – identificação da Operação, tipo de contrato, custos e prazos, consumos. Para diversas opções surgem ajudas de contexto explicando a origem e conceitos que devem ser seguidos na seleção dos dados a inserir.

Operação 22.5

Dados gerais **Cliente** Parceiros Subempreiteiros

Inquérito de satisfação relativo à colaboração do cliente no decorrer da operação.

Tipo de cliente: Associativa

Identificação do cliente: (obrigatório) Cliente 24.5

Tipo de representante do cliente: Elemento interno da estrutura do cliente

Nome do representante: FHB

Nome do contacto: IOK

Título do contacto: Doutor

E-mail do contacto: mosantos@fe.up.pt

Empresa/Satisfação

Apreciação da Colaboração do Cliente

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

1 - Definição do Projeto de Execução e das condições contratuais

2 - Disponibilidade para discutir situações imprevistas

3 - Disponibilidade para discutir propostas de alteração

4 - Rapidez na resposta a questões colocadas

CLIENTE – identificação do representante do Cliente que irá receber e-mail solicitando resposta ao inquérito de satisfação respetivo. Inquérito de satisfação da Empresa em relação à participação do Cliente.

Foi identificado/a na plataforma [icBench](#) como representante do cliente da obra «Operação 4.5.» pela empresa *EMPRESA 4 (TESTES)*.

O icBench (www.icbench.net) é uma plataforma web que permite às empresas construtoras visualizar o seu nível de desempenho através de resultados de benchmarking. Por favor aceda ao seguinte [link](#) e preencha o breve questionário relativo à sua avaliação do trabalho realizado pela empresa nesta operação. Não deverá demorar mais do que 2 minutos.

O seu contributo é importante!

Obrigado,
Equipa icBench

E-mail e Inquérito de Satisfação de Cliente - este envio é automático, a partir da plataforma, após a finalização de uma operação. Caso a empresa não pretenda que o Cliente seja inquirido, bastará omitir os campos relativos ao "Contacto" (no separador "Cliente").

Inquérito de cliente

Obrigado por aceder ao icBench. Foi contactado porque um construtor o referenciou como cliente de uma obra. Por favor preencha o inquérito em baixo relativo à obra em causa para que o construtor possa saber como se situa em relação a outras empresas de construção, no que diz respeito à satisfação do cliente. O preenchimento não demorará mais do que 2 minutos.



Inquérito relativo à operação
Operação 4.5.
da empresa
EMPRESA 4 (TESTES)

Cliente/Satisfação

Apreciação do produto adquirido

Nesta questão deve ponderar a sua satisfação com o desempenho do produto que adquiriu.

Produto significa produto de construção – material, componente, sistema, etc.

1 - Totalmente insatisfeito

5/6 - Nem satisfeito nem insatisfeito

10 - Totalmente satisfeito

1 - Adequação aos objetivos iniciais

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

2 - Ausência de defeitos, erros ou omissões na entrega

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

3 - Cumprimento de prazo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

Operação 22.5

Dados gerais **Cliente** **Parceiros** Subempreiteiros

Identificar as empresas contratadas pelo Cliente, com quem foi estabelecida uma relação profissional no decorrer da operação.

Tipo de parceiro: (obrigatório)

Dimensão:

Empresa:

Nome do parceiro/representante: (obrigatório)

Empresa/Satisfação

Apreciação do Trabalho Colaborativo

Nesta questão deve-se ponderar a prestação e cooperação de todos os restantes elementos profissionais da equipa envolvidos na operação (p.ex. projetistas, fiscalização).

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

1 - Competência profissional adequada
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 - Disponibilidade para reuniões e encontros de trabalho
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3 - Disponibilidade para encontrar soluções de consenso
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4 - Rapidez na resposta a questões colocadas
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PARCEIROS – identificação dos intervenientes na operação CONTRATADOS PELO CLIENTE (Coordenador de Equipa de Projeto, Fiscalização, outros) e apreciação da Empresa em relação à sua colaboração.

Operação 22.5

Dados gerais Cliente Parceiro **Subempreiteiros**

Identificar os Subempreiteiros contratados pela empresa, com quem foi estabelecida uma relação profissional no decorrer da operação.

Dimensão: Individual

Nome do subempreiteiro/representante: PSU (obrigatório)

Nº de Alvará: 965213

Nº Título de Registo:

Empresa/Satisfação

Apreciação do Trabalho Subcontratado

Nesta questão deve-se ponderar a prestação e cooperação dos Subempreiteiros contratados no decorrer da operação.

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

1 - Cumprimento de prazos
2 - Cumprimento de custos
3 - Qualidade da execução
4 - Competência profissional adequada
5 - Disponibilidade e motivação

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUBEMPREITEIROS – identificação dos subempreiteiros CONTRATADOS PELA EMPRESA durante a operação e apreciação em relação à sua atividade.

A informação tratada, sob **Resultados**, estabelece-se em três patamares:



AVALIAÇÃO INTERNA - análise comparativa, dos resultados obtidos pela Empresa nos diversos indicadores, ao longo dos diversos anos (dados anuais) ou operações.

BENCHMARKING - comparação com os resultados das restantes empresas (mercado): comparação com todas as empresas com alvará InCI para o caso dos Indicadores Nível 1, e comparação com as empresas das classes 5-9 que tenham introduzido informação, para o caso dos Indicadores Nível 2.

EVOLUÇÃO - variação dos resultados N1 sobrepostos com as curvas de benchmarking anuais.

O separador **Av. Interna** permite aceder às seguintes opções /1:



N1 – INDICADORES ECONÓMICOS – resultados dos indicadores de Nível 1 da empresa, calculados com base na informação disponibilizada pelo InCI a ela correspondente.

O separador **Av. Interna** permite aceder às seguintes opções /2:

Avaliação interna
Os gráficos seguintes mostram a evolução da empresa ao longo dos anos.

N1 - Indicadores Económicos **N2 - Desempenho** **N2 - Operações**

Aqui poderá consultar os resultados de todos os indicadores cujo cálculo foi possível em função dos dados fornecidos.

- ▶ **Cliente/Satisfação**
- ▶ **Empresa/Satisfação**
- ▶ **Económico/Financeiro**
- ▶ **Processos produtivos**
- ▶ **Recursos Humanos**
- ▶ **Segurança**
- ▶ **Formação**
- ▶ **Inovação**
- ▶ **Ambiente**



N2 – DESEMPENHO – resultados de indicadores de Nível 2 relativos a um desempenho anual objetivo (por exemplo Produtividade) ou média dos resultados obtidos nas Operações de cada ano.

O separador **Av. Interna** permite aceder às seguintes opções /3:

Avaliação interna
Os gráficos seguintes mostram a evolução da empresa ao longo dos anos.

N1 - Indicadores Económicos **N2 - Desempenho** **N2 - Operações**

Aqui poderá consultar os resultados dos indicadores relativos a inquéritos de operação, cujo cálculo foi possível em função dos dados fornecidos, para o ano selecionado.

País: Ano:

- ▶ **Cliente/Satisfação**
- ▶ **Empresa/Satisfação**
- ▶ **Processos produtivos**
- ▶ **Ambiente**

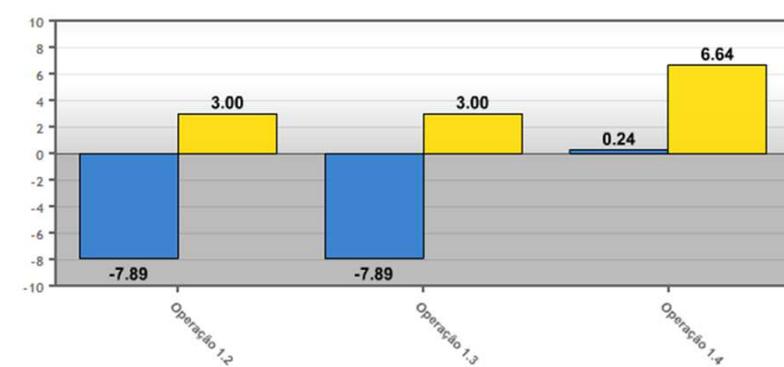
N1 - Indicadores Económicos **N2 - Desempenho** **N2 - Operações**

Aqui poderá consultar os resultados dos indicadores relativos a inquéritos de operação, cujo cálculo foi possível em função dos dados fornecidos, para o ano selecionado.

País: Ano:

- ▶ **Cliente/Satisfação**
- ▶ **Empresa/Satisfação**
- ▼ **Processos produtivos**

■ Desvio do custo - fase de concurso (% do preço base)
■ Desvio do custo - fase de construção (% do valor na adjudicação)
 Avaliar a credibilidade das estimativas orçamentais.



Operação	Desvio do custo - fase de concurso (% do preço base)	Desvio do custo - fase de construção (% do valor na adjudicação)
Operação 1.2	-7.89	3.00
Operação 1.3	-7.89	3.00
Operação 1.4	0.24	6.64

N2 – OPERAÇÕES – resultados dos indicadores de Nível 2 relativos a operações específicas de um dado ano, devidamente identificadas.

O separador **Benchmarking** permite aceder às seguintes opções /1:



N1 - INDICADORES ECONÓMICOS - resultados dos indicadores de Nível 1, calculados com base na informação anual de todas as empresas construtoras disponibilizada pelo InCI.

N1 - SÍNTESE - resultados de benchmarking N1 - Indicadores Económicos representados num gráfico de radar.

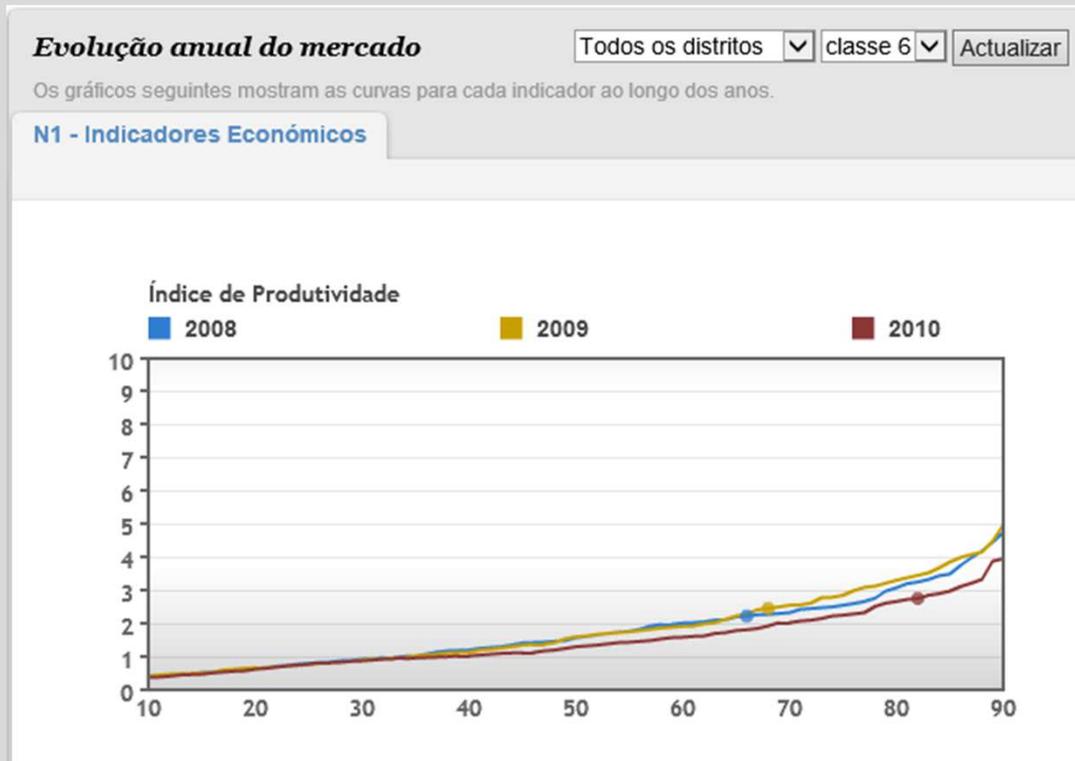
O separador **Benchmarking** permite aceder às seguintes opções /2:



N2 - DESEMPENHO - resultados dos indicadores de Nível 2, relativos à atividade e às operações de um dado ano.

N2 – OPERAÇÕES - resultados dos indicadores de Nível 2, relativos a uma dada operação, face a todas as operações introduzidas por empresas que cumprem os critérios de filtragem.

O separador **Evolução** permite aceder à seguinte opção:

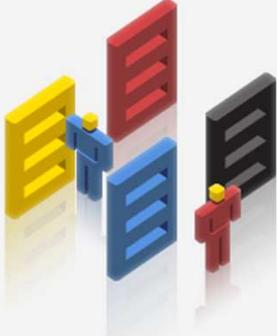


N1 - INDICADORES ECONÓMICOS – tendências plurianuais dos Indicadores de Nível 1, sendo assinalados com pontos coloridos os correspondentes resultados de benchmarking da empresa.

Para auxiliar a recolha da informação a inserir na plataforma foram criados diversos formulários para preenchimento manual. Após a receção das opiniões dos utilizadores, será equacionada a possibilidade de preenchimento em ficheiro com *upload* para a plataforma.

Biblioteca

Neste espaço pode visualizar alguns dos documentos produzidos ao longo do desenvolvimento do Projeto icBench bem como artigos publicados nos meios de comunicação.



Documentação Geral Media N2 - Formulários de apoio

-  [1_Índice Formulários](#)
-  [2_Anual-Atividade](#)
-  [3_Anua-HES](#)
-  [4_Operação-Geral](#)
-  [5_Operação-Cliente](#)
-  [6_Operação-Parceiro](#)
-  [7_Operação-Subempreiteiro](#)
-  [8_Inquérito Trabalhadores-Satisfação](#)

 [Inquérito Trabalhadores-Satisfação-Resumo.xlsx](#) - folha de cálculo que permite obter os valores médios a inserir no inquérito relativo à Satisfação dos Trabalhadores (*Inquéritos>Anuais>Atividade*).

 [icBench_Manual_Utilização_201304_v1.0.pdf](#)

Anual - Atividade

Nome da empresa Ano

icBench
Instituto de Engenharia de Construção

Atividade

Introduzir a informação que caracteriza a atividade anual da empresa.

Económico/Financeiro

1 - Número total de Clientes do ano-objeto (com trabalhos iniciados, concluídos ou em desenvolvimento)

2 - Número de Clientes do ano-objeto com os quais não existiu uma relação comercial (contratual) nos 5 anos anteriores

3 - Número de concursos em que foi apresentada proposta e cujos resultados foram divulgados no ano-objeto

4 - Número de propostas adjudicadas no ano-objeto

5 - Valor global das propostas cujos resultados foram divulgados no ano-objeto (€)

6 - Valor global das propostas adjudicadas no ano-objeto (€)

Formulário - Atividade

Anual - IES

Nome da empresa Ano

icBench
Instituto de Engenharia de Construção

IES

Consultar os dados da Informação Empresarial Simplificada (IES) correspondente ao ano-objeto.

Ano-Objeto

1 - Vendas e serviços prestados
2008/2009 - Campo A0126(2) da IES
2010/Seguintes - Campos A5001/16001 da IES

2 - Variação nos inventários da produção
2008/2009 - Campo A0127(2) da IES
2010/Seguintes - Campos A5004/16004 da IES

3 - Trabalhos para a própria entidade
2008/2009 - Campo A0128(2) da IES
2010/Seguintes - Campos A5005/16005 da IES

4 - Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas
2008/2009 - Campo A0102(2) da IES
2010/Seguintes - Campos A5006/16006 da IES

5 - Fornecimentos e serviços externos
2008/2009 - Campo A0103(2) da IES
2010/Seguintes - Campos A5007/16007 da IES

Formulário - IES

Operação - Geral

Nome da empresa

icBench
Instituto de Engenharia de Construção

Operação

Dados gerais

Introduzir os dados que identificam e caracterizam a operação.

Designação

Descrição da operação

País

Distrito

Concelho

Data de consignação
Ano/Mês/Dia

Prazo previsto para a obra (dias de calendário)
Prazo previsto de construção à data de adjudicação da empreitada (informação indicada na proposta adjudicada)

Data de conclusão
Ano/Mês/Dia (Auto de Receção Provisória)

Prazo efetivo de obra (dias de calendário)
Prazo real de construção da empreitada à data de Receção Provisória

Formulário – Operação – Dados Gerais

Operação - Cliente

Nome da empresa



Operação

Designação da Operação

Cliente

Inquérito de satisfação relativo à colaboração do cliente no decorrer da operação.

Tipo de cliente

Entidade Europeia	
Estado- Governo central	
Estado- Regiões Autónomas	
Estado- Autarquia Local	
Estado- Autoridade Regional/Local	
Estado- Instituto Público	
Estado- Fundação Pública	
Estado- Associação Pública	
Estado- Outro Organismo de Direito	

Operação - Cliente

Empresa/Satisfação

Apreciação da Colaboração do Cliente

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

- Definição do Projeto de Execução e das condições contratuais
- Disponibilidade para discutir situações imprevistas
- Disponibilidade para discutir propostas de alteração
- Rapidez na resposta a questões colocadas
- Participação ativa no processo
- Desempenho global

Operação - Parceiro

Nome da empresa



Operação

Designação da Operação

Parceiros

Identificar as empresas contratadas pelo Cliente, com quem foi estabelecida uma relação profissional no decorrer da operação.

Tipo de parceiro

Coordenador de projeto	
Coordenador de fiscalização	
Coordenador de segurança	
Outro	

Dimensão

Empresa	
Individual	

Nome da empresa

Nome do parceiro/representante

Empresa/Satisfação

Apreciação do Trabalho Colaborativo

Nesta questão deve-se ponderar a prestação e cooperação de todos os restantes elementos profissionais da equipa envolvidos na operação (p.ex. projetistas, fiscalização).

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

- Competência profissional adequada
- Disponibilidade para reuniões e encontros de trabalho

Formulário – Operação – Parceiros - Dados e Inquérito de Satisfação

Formulário – Operação – Cliente - Dados e Inquérito de Satisfação

Operação - Subempreiteiro

Nome da empresa

icBench
benchmark da indústria da construção

Operação

Designação da Operação

Subempreiteiros

Identificar os Subempreiteiros contratados pela empresa, com quem foi estabelecida uma

Dimensão

Nome da empresa

Nome do subempreiteiro/representante

Nº de Alvará

Nº Título de Registo

Empresa	
Individual	

Empresa/Satisfação

Apreciação do Trabalho Subcontratado

Nesta questão deve-se ponderar a prestação e cooperação dos Subempreiteiros contratados no decorrer

1 - Totalmente insatisfeito
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito
10 - Totalmente satisfeito

1 - Cumprimento de prazos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 - Cumprimento de custos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Formulário – Operação – Subempreiteiros - Dados e Inquérito de Satisfação

Nome da empresa Ano

icBench
benchmark da indústria da construção

Atividade

Inquérito Trabalhadores/Satisfação

Satisfação dos trabalhadores no posto de trabalho

1 - Totalmente insatisfeito;
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito;
10 - Totalmente satisfeito.

1 - Condições das infra-estruturas de trabalho 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 - Relação (trabalho+responsabilidades)/(remuneração) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Formulário – Satisfação dos Trabalhadores

Inquérito satisfação trabalhadores.xlsx - Microsoft Excel

Nome da empresa Ano

icBench
benchmark da indústria da construção

Satisfação dos trabalhadores no posto de trabalho

1 - Totalmente insatisfeito;
5/6 - Nem satisfeito, nem insatisfeito;
10 - Totalmente satisfeito.

	Nº Respostas assinaladas por pontuação										Nº Respostas total	Resultado a colocar no inquérito
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1 - Condições das infra-estruturas de trabalho												
2 - Relação (trabalho+responsabilidades)/(remuneração)												
3 - Regalias sociais ou outras facultadas pela empresa												
4 - Tempo despendido em ações de formação												
5 - Relacionamento entre superiores hierárquicos/trabalhadores												
6 - Relacionamento entre trabalhadores												
7 - Possibilidade de evolução profissional												
8 - Apreciação da realização pessoal												
9 - Estabilidade do emprego												
10 - Regras internas da empresa												
11 - Opinião global												

Modo de utilização:
 1º Preencher os campos assinalados a azul;
 2º Utilizar os resultados obtidos para o preenchimento do inquérito correspondente no site www.icbench.net em Inquéritos > Anuais > [ano] > Atividade > [grupo Trabalhadores/Satisfação].

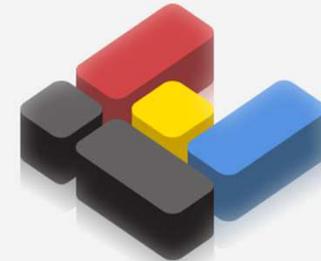
Folha de Cálculo para obtenção dos resultados finais de Satisfação dos Trabalhadores

- A atual implementação do Nível 2 fornece, desde já, **resultados totalmente rigorosos**. Deverá recordar-se, no entanto, o seguinte:
 - i. Os resultados obtidos em **Avaliação Interna** têm em conta, unicamente, a **informação da própria empresa**. Isto é, não dependem de uma adesão mais ou menos alargada das empresas.
 - ii. Por outro lado, em **Benchmarking, a representatividade da Comparação com o Mercado obtida depende**, naturalmente, **do número de empresas que esteja a contribuir para a base de dados**.
- Uma das questões frequentemente levantadas consiste no **efeito** que possa ter a **introdução de dados errados**, por lapso ou de forma deliberada. Esta situação leva a resultados incorretos de Avaliação Interna e de Benchmarking da empresa, ou seja, **a empresa estará a enganar-se a si própria**.
- O impacto nos resultados das restantes empresas será tão menos relevante quanto maior for a dimensão da base de dados, pelo que conseguir criar-se uma **representatividade alargada** do universo dos construtores é essencial.

- Durante cerca de **6 meses** (indicativamente até Outubro de 2013, **as empresas das classes 5-9** poderão ter **acesso** ao Nível 2 da plataforma, de forma **livre e sem qualquer custo**. Para isso, deverão efetuar um pedido para geral@icbench.net ou entregando o formulário distribuído nesta sessão.
- Durante este período a plataforma manter-se-á inalterada, de modo a assegurar um ambiente estável para os utilizadores.
- Na página icBench está disponível um módulo para **recolha de todas as sugestões** que as empresas considerem importantes para uma **melhor funcionalidade e organização** da ferramenta, bem como **outros indicadores ainda não contemplados** mas que sejam considerados relevantes. Estas serão selecionadas para implementação após o final desta fase.

Sugestões

Aqui poderá enviar-nos sugestões de melhorias para o sistema. Por favor forneça-nos um endereço de e-mail válido, para que possamos contactá-lo posteriormente. A sua opinião é importante!



Sugestão (obrigatório)

E-mail (obrigatório)

Submeter

- Conforme já se referiu, as potencialidades do benchmarking como suporte a uma gestão empresarial mais eficiente dependem, em larga medida, da **representatividade** da base de dados utilizada. Assim, a FEUP e o InCI esperam que esta iniciativa encontre recetividade alargada entre as empresas convidadas e que a sua adesão tenha continuidade na **efetiva utilização da plataforma** e na partilha dos seus pontos de vista e sugestões, de modo que o icBench evolua para **uma ferramenta à qual as empresas reconheçam efetivo valor**.
- Destaca-se, mais uma vez, que os **resultados** são **totalmente confidenciais**. Através da plataforma, **nenhuma empresa pode visualizar os resultados de qualquer outra**.
- O icBench permite a cada empresa efetuar uma **avaliação do seu desempenho, em anos e obras diversas**, e saber como esse desempenho se posiciona **no conjunto da indústria**.

- Destaca-se, mais uma vez, que os **resultados** são **totalmente confidenciais**. Através da plataforma, **nenhuma empresa pode visualizar os resultados de qualquer outra**.
- Mesmo estando garantida essa confidencialidade, será de salientar que os dados com que o icBench opera não se enquadram no contexto dos dados recolhidos por plataformas de contratação eletrónica. Nestas, o nível de confidencialidade deve ser levado ao nível da própria equipa que lida com o *backoffice* da plataforma, uma vez que se trata de informação sensível e privilegiada, com impacto no resultado de consultas em curso.
- A plataforma icBench não lida com informação deste tipo. **Trata informação relativa a exercícios empresariais ou obras já fechadas**, procurando encontrar conexões que possibilitem aos gestores avaliar os resultados das suas opções, a nível interno e em comparação com os seus concorrentes. Não se pretende classificar as empresas mas, exclusivamente, **criar um processo de análise mais detalhada que lhes é disponibilizado**. Aqueles poderão retirar as suas próprias conclusões, função dos contextos em que as suas empresas atuam e que conhecem, complementadas por estudos que a equipa de I&D desenvolverá, ligando várias dimensões das medidas de desempenho.

- A conjugação da radiografia global da indústria com o conhecimento mais profundo do nível de desempenho - e razões que o explicam - das empresas líderes do setor criará as condições necessárias para a **disseminação de boas práticas**.
- Empresas eficientes, empreiteiros gerais ou seus subcontratados, poderão partilhar as suas experiências em **workshops**, reunindo à sua volta os que entendem que a sua manutenção na indústria depende de uma aposta genuína num maior profissionalismo, numa **maior qualidade do trabalho prestado** e numa maior atenção à **satisfação dos seus clientes**.

- Embora a plataforma icBench tenha sido desenvolvida com o enfoque nas empresas construtoras, a Equipa de I&D tem todo o interesse em poder **ampliá-la a outros setores da IC**, nomeadamente **Consultores**.
- Assim, esperamos poder, num futuro próximo, contar com a colaboração dos **representantes e empresas deste subsetor** para o desenvolvimento e estudo do modo de implementação de um **ICBENCH - CONSULTORES** que possibilite às muitas organizações com enorme capacidade técnica e profissional, e que se deparam com dificuldades similares aos construtores no momento atual, terem acesso a uma ferramenta que as auxilie a **melhor identificar – e demonstrar – as boas práticas e aumentar a sua competitividade**.
- Se o icBench foi criado na construção, muito do que envolve é **aplicável a outros setores e indústrias**. É um potencial que pode ser explorado e, eventualmente, permitir uma análise de desempenho transversal e a troca de boas práticas entre diferentes áreas industriais e de serviços.

PERGUNTAS E RESPOSTAS

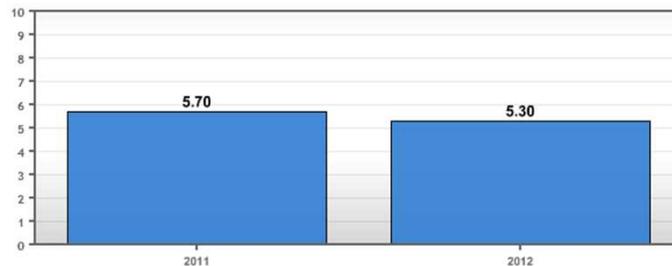
Muito Obrigado



INDICADORES DE NÍVEL 2

Satisfação do cliente - produto

Avaliar a satisfação do cliente em relação ao desempenho do produto adquirido.



Cada barra mostra o valor médio das operações desse ano.

- Desvio do custo (%) - fase de concurso
- Desvio do custo (%) - fase de construção

Avaliar a credibilidade das estimativas orçamentais.

