

# Estudo de Avaliação da Satisfação dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário

## 2015

### Objetivo:

O Inquérito de Satisfação realizado junto dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pelo IMPIC, identificar áreas-chave para a satisfação dos utentes e orientar a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade do serviço prestado no que se refere a:

- Grau de Satisfação com a contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico do Sector da Construção e do Imobiliário;
- Grau de Satisfação com a eficiência do IMPIC;
- Grau de Satisfação com o apoio ao Cliente / Agente do Sector;
- Grau de Satisfação com o desempenho global do IMPIC.

Para a realização deste inquérito, e de modo a assegurar a independência, rigor, confidencialidade e imparcialidade dos resultados, foram contratados os serviços de uma empresa especializada que desenvolveu todo o processo.

### Metodologia:

O inquérito foi conduzido *Online* através de uma plataforma *Web* criada para o efeito, por intermédio de um questionário estruturado e disponibilizado pelo IMPIC.

Foi enviada Carta Convite via CTT, com indicações de *login* e *password* únicos de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Sector da Mediação Imobiliária.

Foi enviado e-mail convite com link de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Sector da Construção.

O inquérito foi conduzido *Online* por intermédio de um questionário estruturado, com perguntas fechadas, disponibilizado pelo IMPIC. De natureza confidencial, o seu tratamento foi efetuado de uma forma global, não estando sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi estritamente respeitado.

### Universo:

O universo foi constituído por empresas do Sector da Construção e do Imobiliário “inscritas” no IMPIC, num total de 23.547 empresas, detentoras de título habilitante válido.

### Amostra:

Foram realizadas 1.214 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 5,2%.

- Erro máximo de  $\pm 2.7$  para um intervalo de confiança de 95%

### Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível *Online* de 4 a 30 de novembro de 2015.

## Nota explicativa

### Escala:

% Satisfeitos = T2B (Top 2 Box) = Soma da % dos dois valores mais altos da escala (ex: 5+4)

### *Benchmark IMPIC*

Valor Médio - 3.36      Média respostas dos Agentes do Sector em 2012, 2013, 2014 e 2015

% Satisfeitos - 74%

#### Simbologia:

Cada cor representa

-  Crescimento face à média/ benchmark
-  Decréscimo face à média/ benchmark
-  Estabilidade face à média/ benchmark

## Resultados

### Nível Global de Satisfação

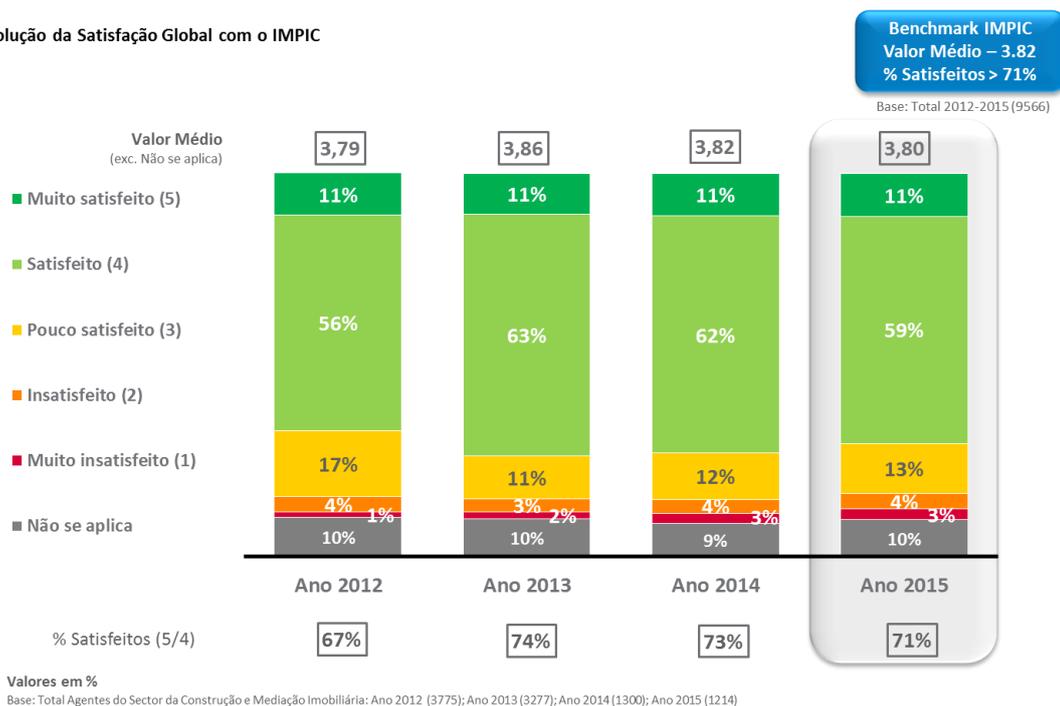
Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário de 3,80 pontos**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios 70% dos Agentes estão Satisfeitos com o serviço prestado pelo IMPIC (11% Muito Satisfeitos e 59% Satisfeitos).

### 70% dos Agentes do Sector estão satisfeitos com o IMPIC

Mantendo a satisfação em relação ao ano anterior

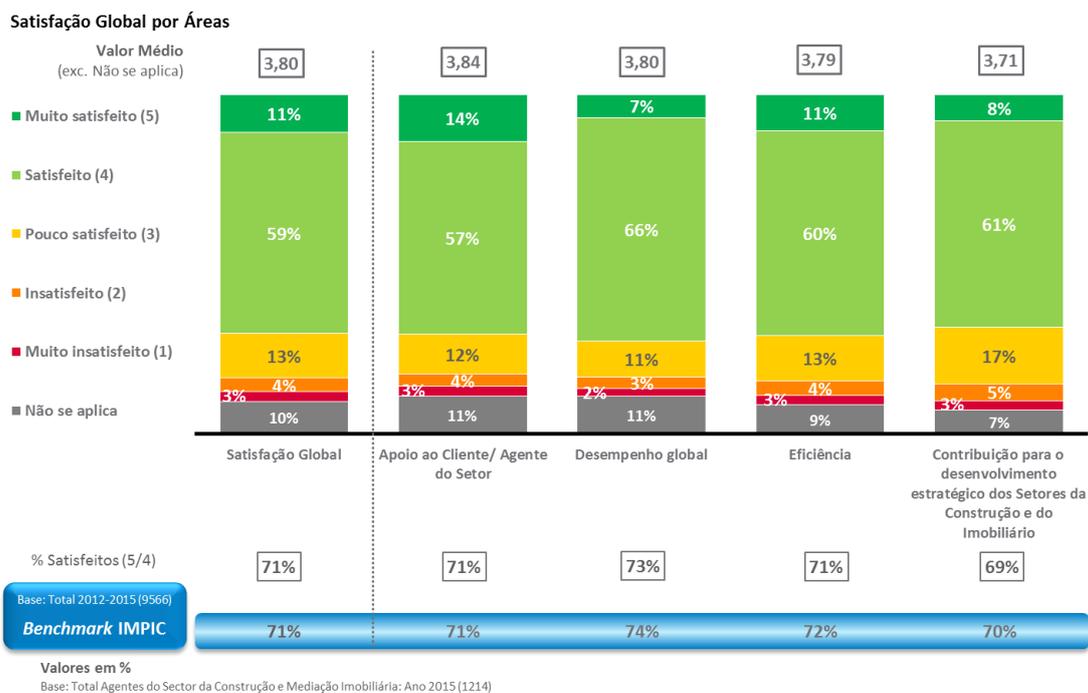
Evolução da Satisfação Global com o IMPIC



## Satisfação Global por Áreas

70% dos Agentes do Sector estão satisfeitos com o IMPIC

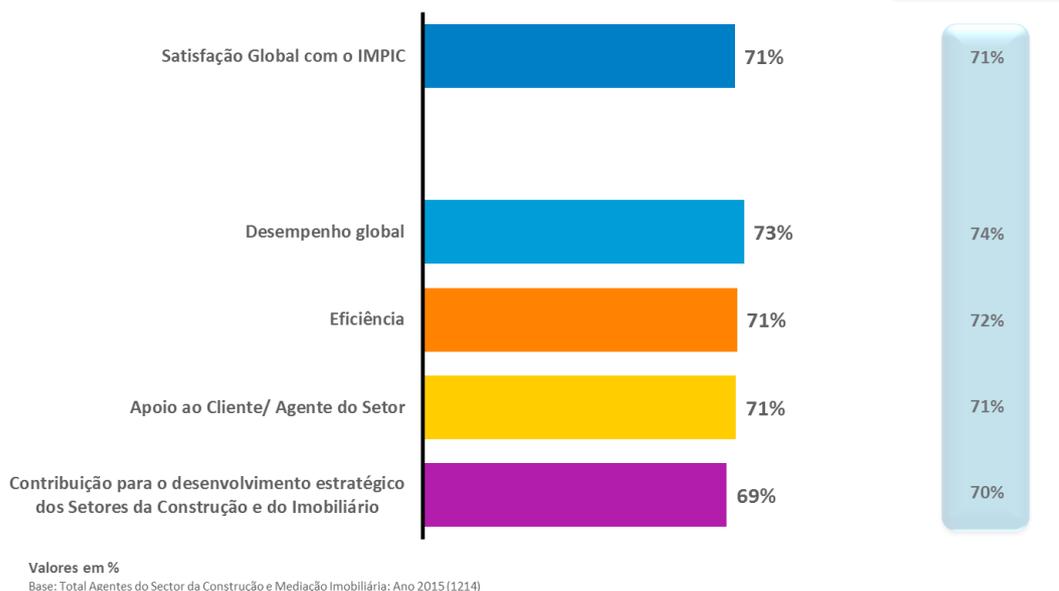
Estando mais satisfeitos com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector



### Satisfação Global por Áreas

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

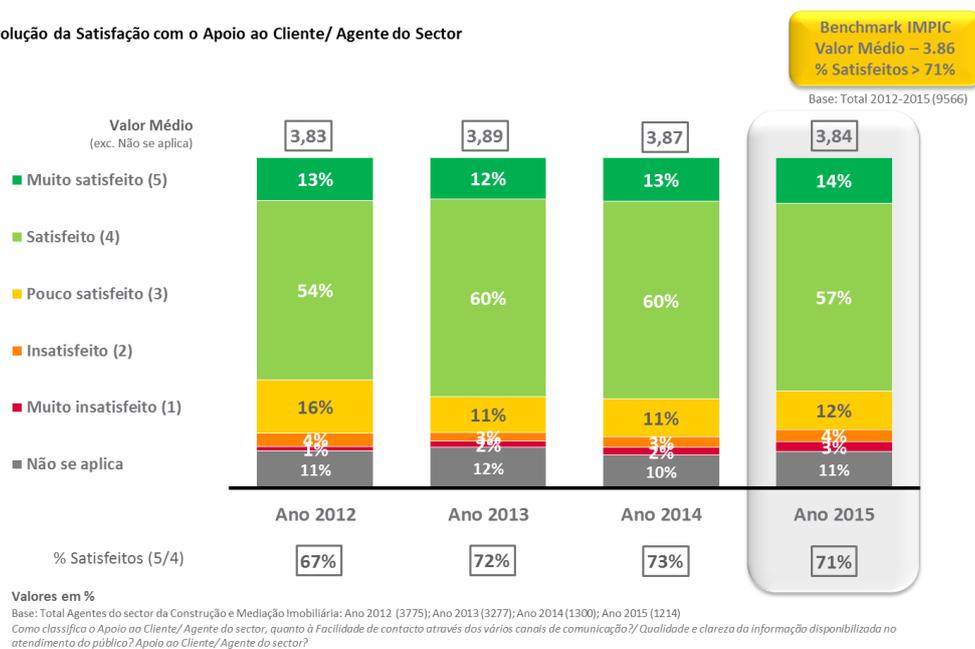
% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



## Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente

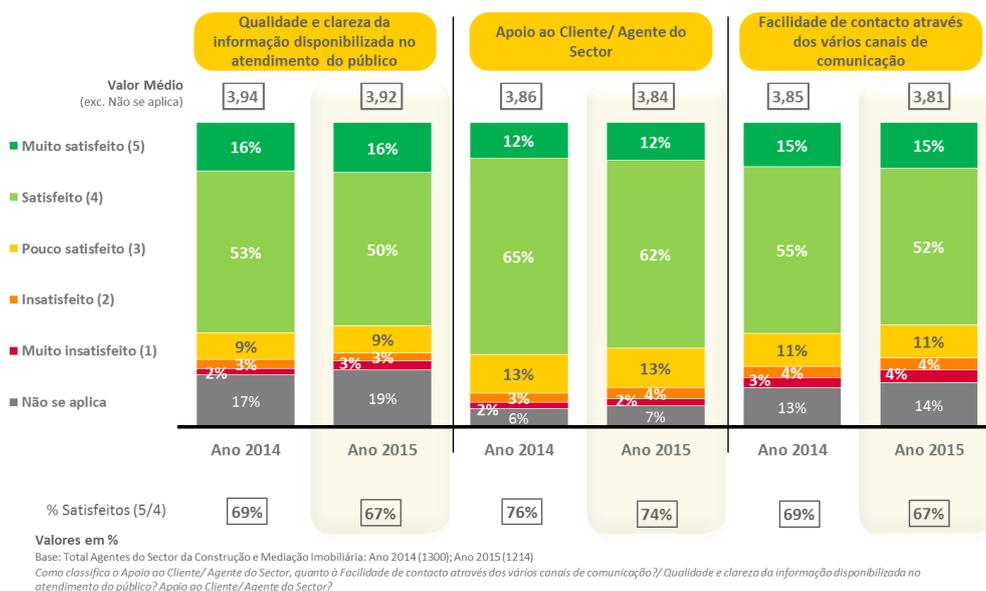
Em 2015 os Agentes do Sector continuam satisfeitos com o Apoio ao Cliente

Evolução da Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector



Em 2015 os Agentes do Sector continuam satisfeitos com o Apoio ao Cliente

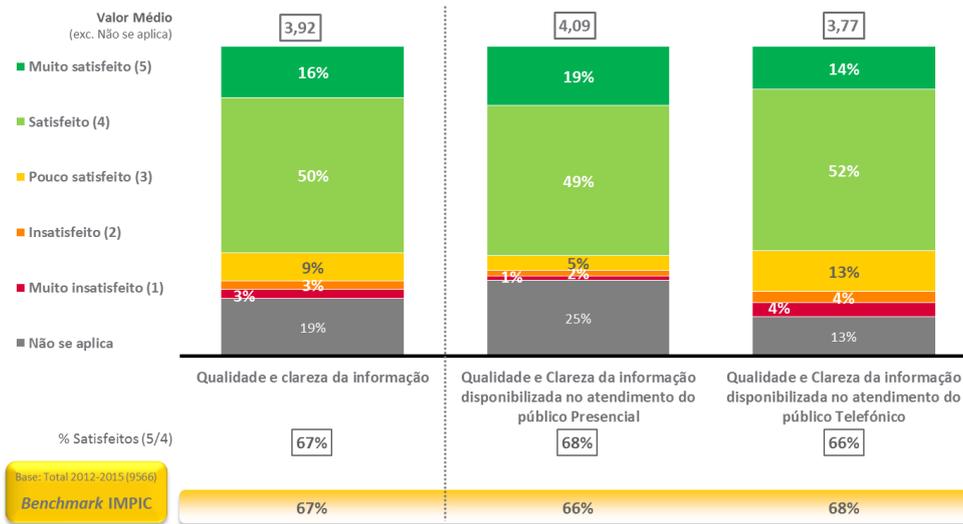
Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector



## Os Agentes continuam satisfeitos com a Qualidade e Clareza da informação no atendimento público

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector

> Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público



Valores em %

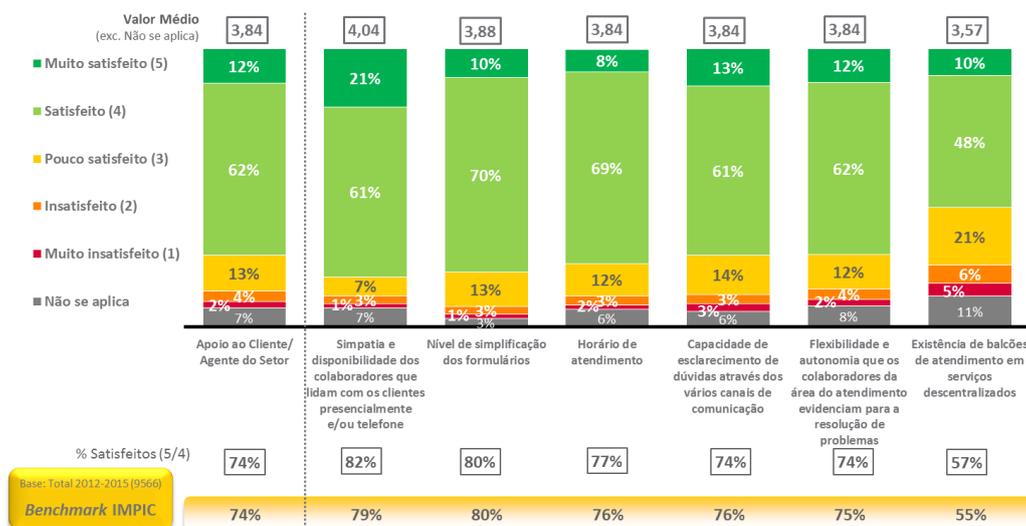
Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector, quanto à Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público?

## Os Agentes estão satisfeitos com a Disponibilidade dos colaboradores do Apoio ao Cliente

Estão menos satisfeitos com Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector



Valores em %

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

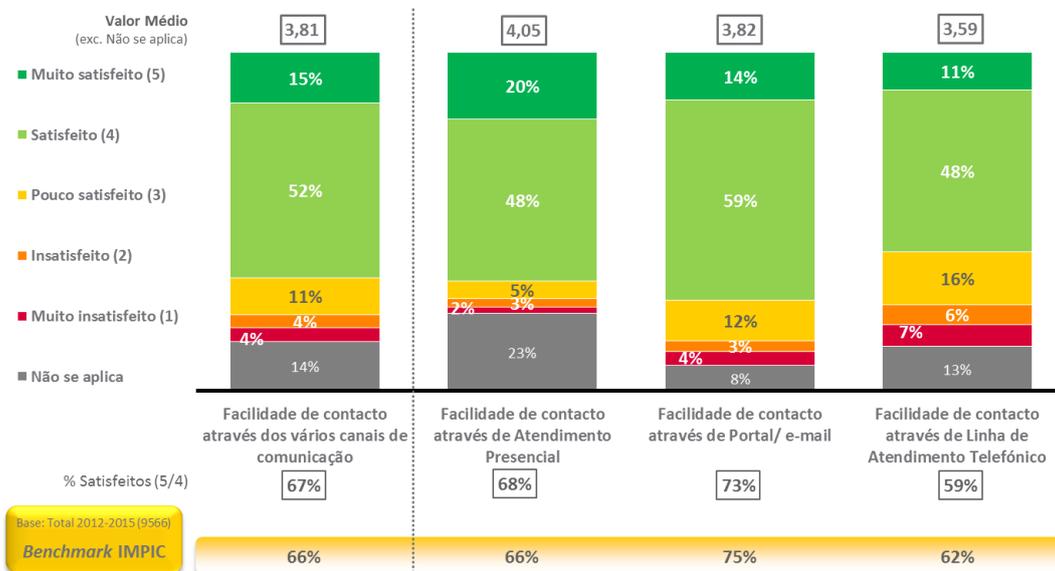
Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector, quanto a...

## Os Agentes estão satisfeitos com o Atendimento Presencial

Mais do que com o atendimento telefónico

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector,

> Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



Valores em %

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?

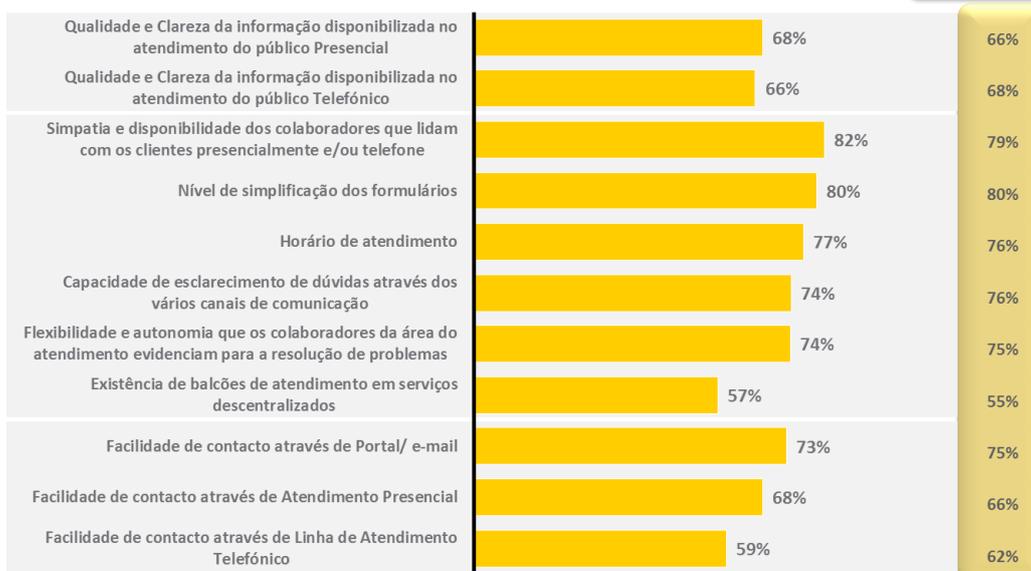
Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector

Base: Total 2012-2015 (9566)

**Benchmark IMPIC**



Valores em %

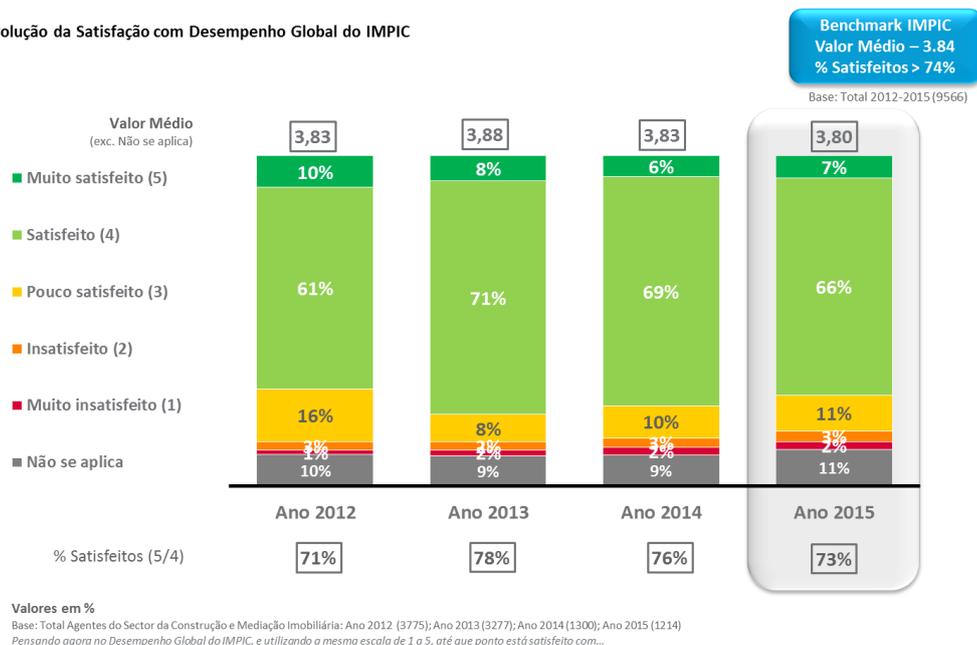
Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Sector, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação? Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público? Apoio ao Cliente/ Agente do Sector?

## Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

73% dos Agentes do Sector estão satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC

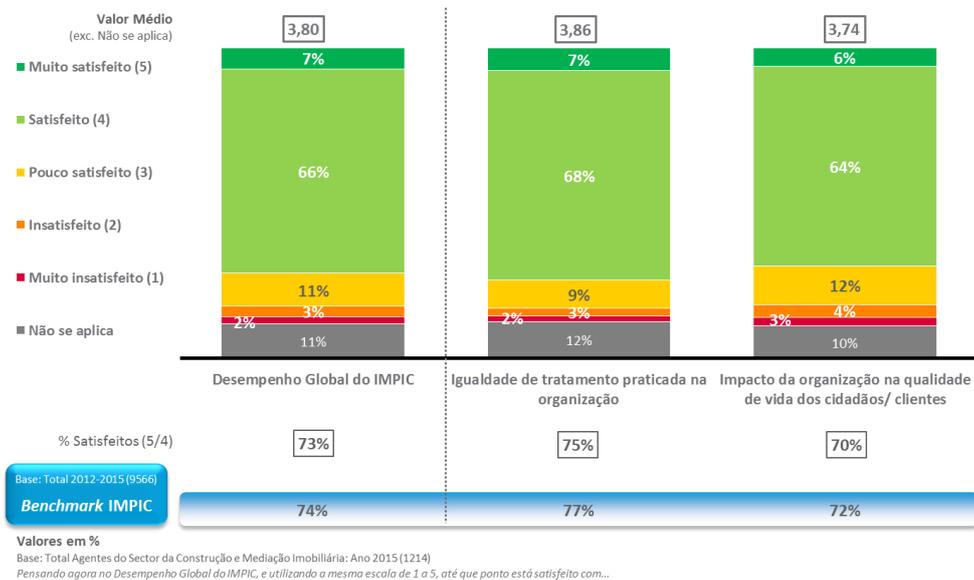
Evolução da Satisfação com Desempenho Global do IMPIC



## Os Agentes estão satisfeitos com o Desempenho do IMPIC

Mais com a Igualdade de tratamento praticada na Organização

Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC



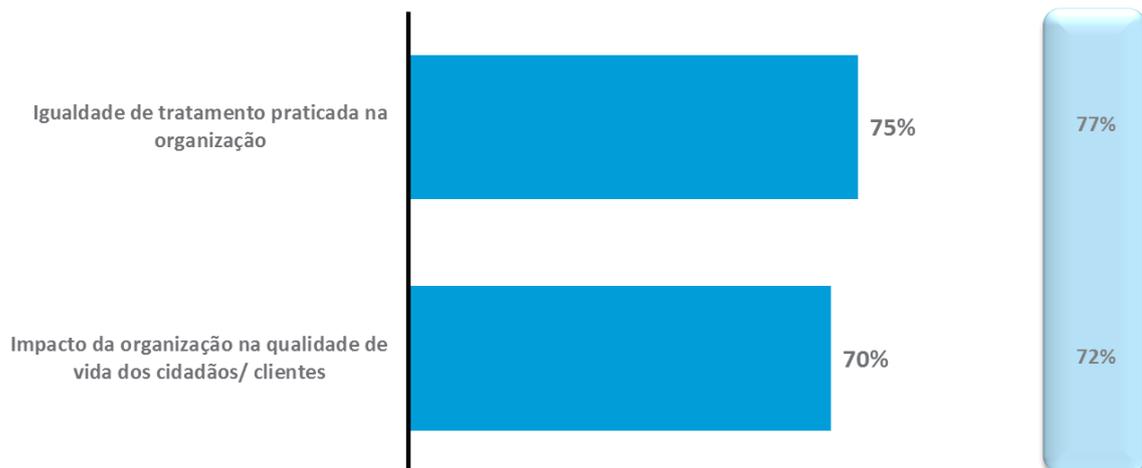
### Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2015 (9566)

**Benchmark IMPIC**



#### Valores em %

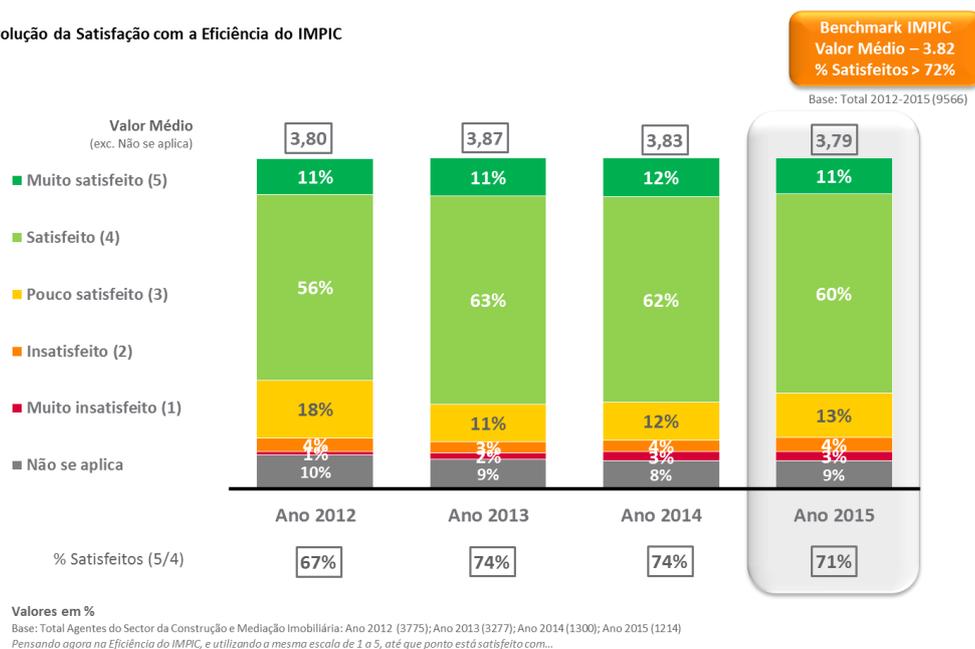
Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Pensando agora no Desempenho Global do IMPIC, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

## Avaliação da Satisfação com a Eficiência do IMPIC

71% dos Agentes do Sector estão satisfeitos com a Eficiência do IMPIC

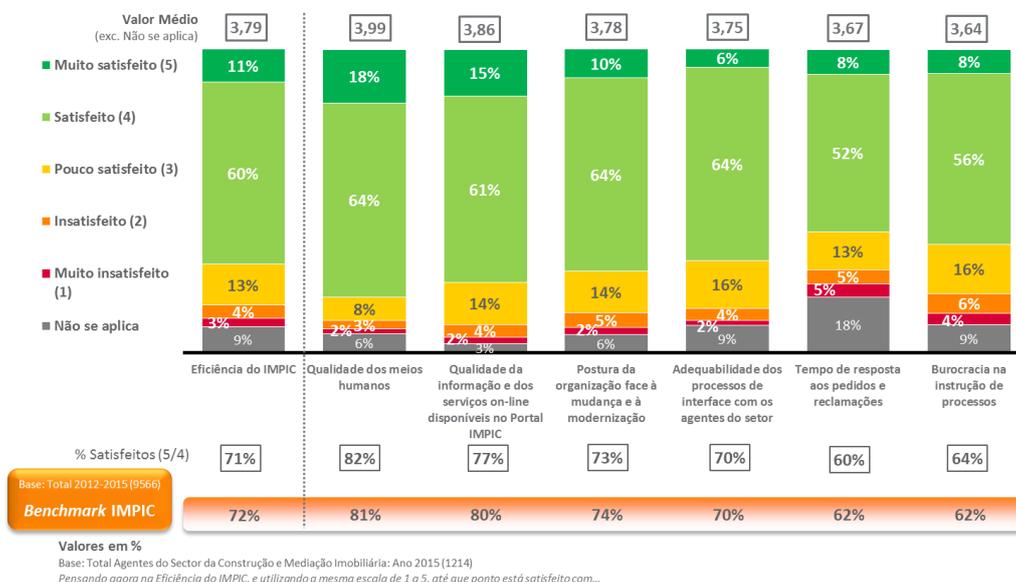
Evolução da Satisfação com a Eficiência do IMPIC



## Os Agentes do Sector estão satisfeitos com a Qualidade dos Meios Humanos

Estando menos satisfeitos com a Burocracia

Satisfação com a Eficiência do IMPIC



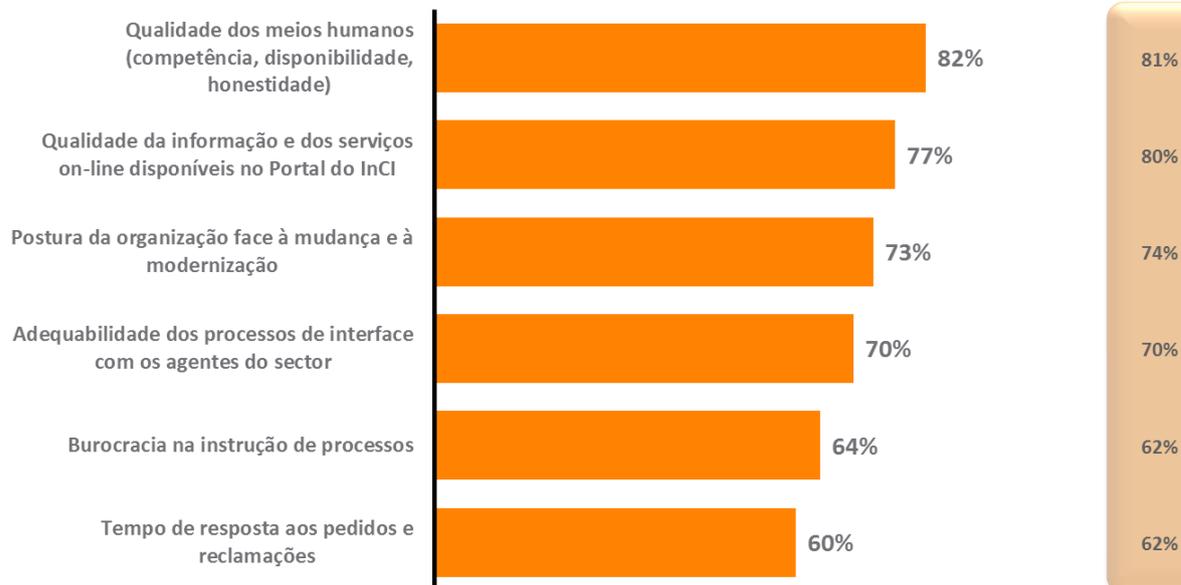
### Satisfação com a Eficiência do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2015 (9566)

**Benchmark IMPIC**



Valores em %

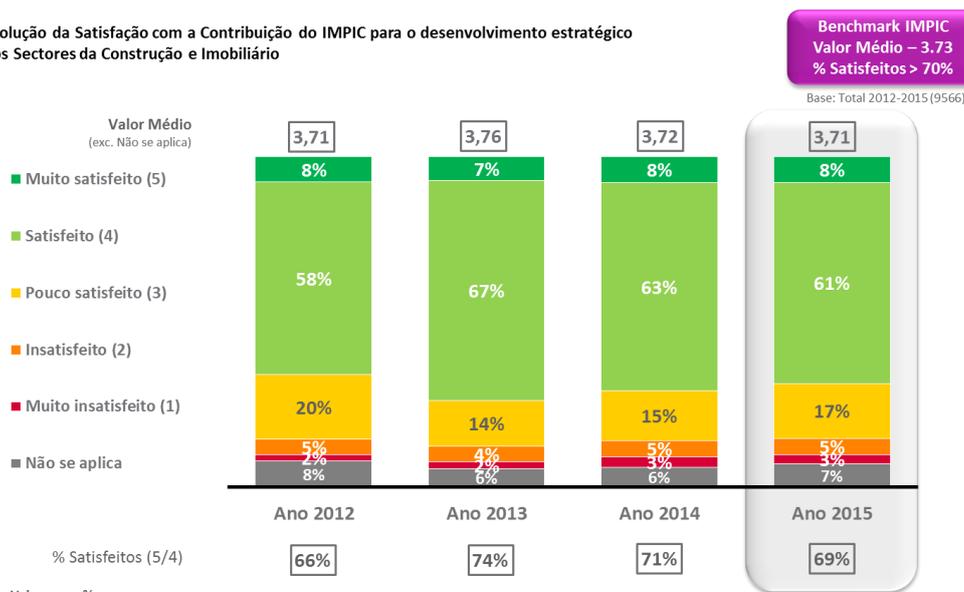
Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Pensando agora na Eficiência do IMPIC, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

## Avaliação da Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico do Sector da Construção e do Imobiliário

69% dos Agentes do Sector estão satisfeitos com a Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico do Sector

Evolução da Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e Imobiliário



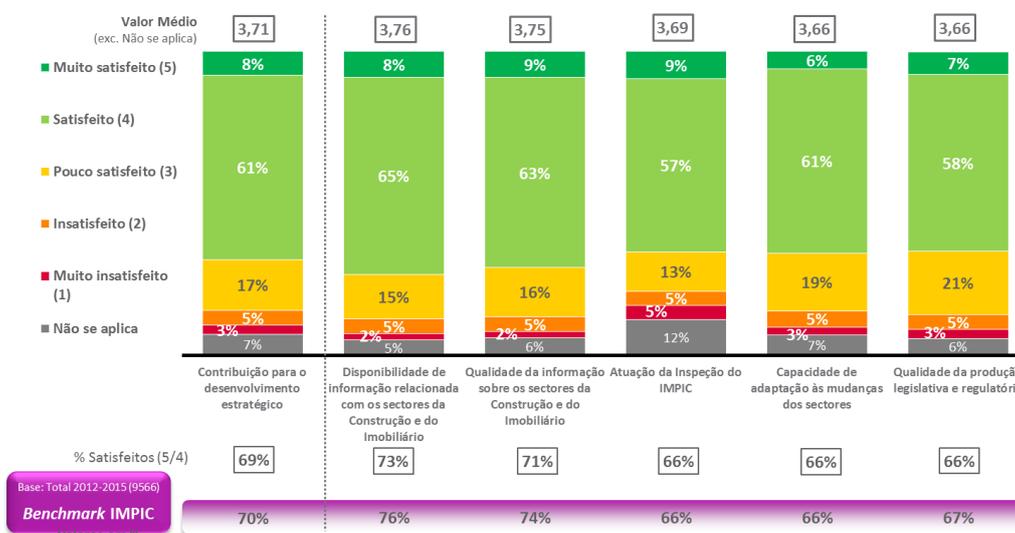
Valores em %

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2012 (3775); Ano 2013 (3277); Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e do Imobiliário. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

## Os Agentes estão menos satisfeitos com a Qualidade da produção legislativa e regulatória

Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e Imobiliário



Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e do Imobiliário. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

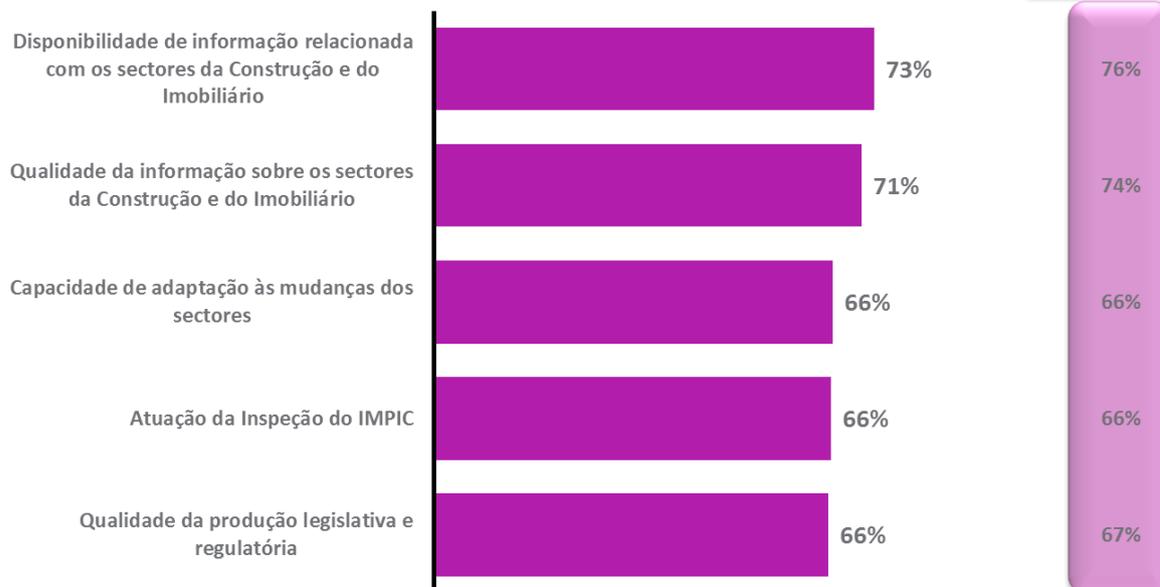
**Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e Imobiliário**

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2015 (9566)

**Benchmark IMPIC**



Valores em %

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214)

Gostariamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e do Imobiliário. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

## Evolução de respostas dos Agentes do Sector que responderam ao Inquérito de Satisfação IMPIC em 2014 e 2015

Os Agentes do Sector que responderam ao inquérito em 2014 e 2015 mantiveram o nível de satisfação com o IMPIC

### Satisfação Global por Áreas

		Satisfação Global (1214)	Satisfação em 2014 (376)	Satisfação em 2015 (376)
Satisfação Global com o IMPIC	% Satisfeitos	71%	72%	71%
	Valor Médio	3.80	3.79	3.82
Apoio ao Cliente/ Agente do Sector	% Satisfeitos	71%	72%	73%
	Valor Médio	3.84	3.84	3.88
Eficiência do IMPIC	% Satisfeitos	71%	73%	74%
	Valor Médio	3.79	3.80	3.84
Desempenho Global do IMPIC	% Satisfeitos	73%	72%	76%
	Valor Médio	3.80	3.80	3.84
Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico dos Sectores da Construção e do Imobiliário	% Satisfeitos	69%	69%	63%
	Valor Médio	3.71	3.66	3.65

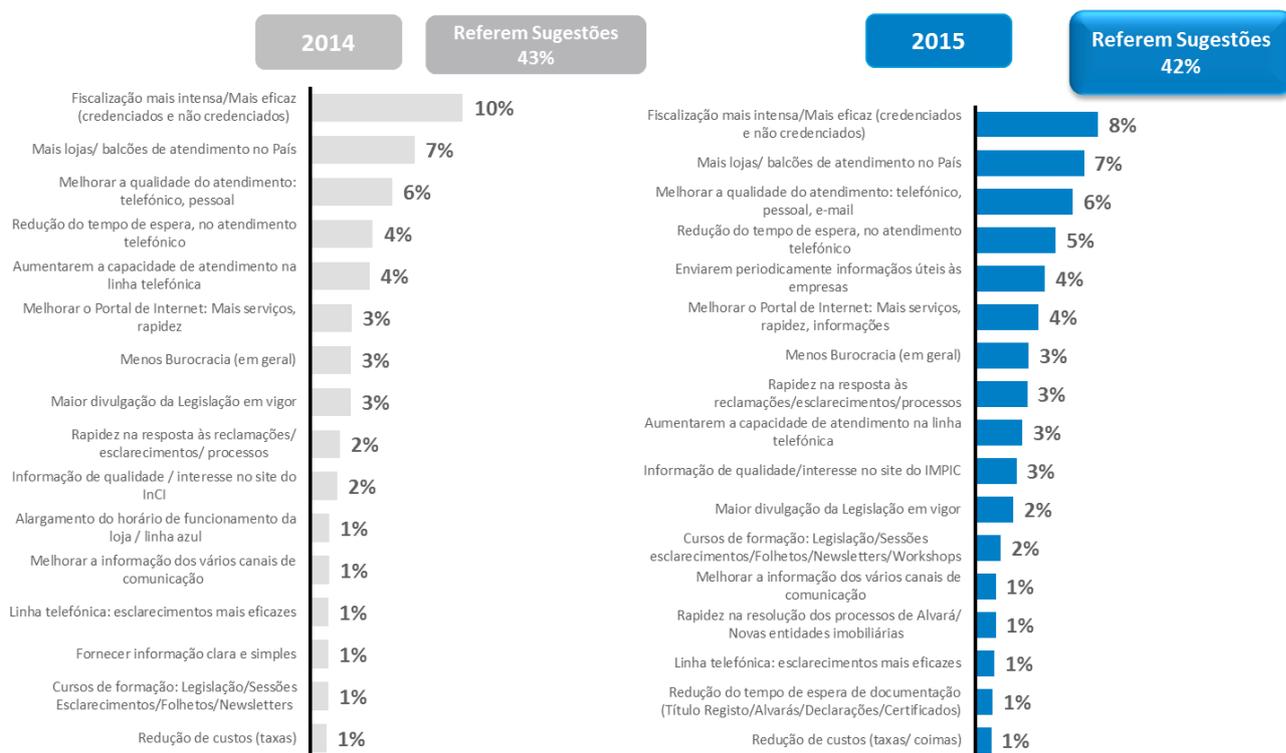
% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito) / Valores Médios

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 e Ano 2015 (376)

## Sugestões dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário a nível dos serviços prestados pelo IMPIC

### Os Agentes do Sector sugerem uma Fiscalização mais intensa/ eficaz e melhor atendimento

#### Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC



**Valores em %**

Base: Total Agentes do Sector da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214)

Por favor faça as suas sugestões/recomendações de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC

## Conclusões

### Os Agentes do Sector estão satisfeitos com o IMPIC

Diminuindo ligeiramente face a 2014

- **¼ dos Agentes do Sector revelam-se satisfeitos com o IMPIC (25%):**
  - O Desempenho Global do IMPIC é a área melhor avaliada
  - A Contribuição para o desenvolvimento estratégico dos Sectores da Construção e do Imobiliário é a área menos bem avaliada
- **Os atributos que continuam a gerar maior satisfação são (T2B > 80%):**
  - Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou telefone
  - Qualidade dos meios humanos
  - Nível de simplificação dos formulários
- **Os atributos que geram menor satisfação são (T2B <66%) :**
  - Capacidade de adaptação às mudanças dos sectores
  - Atuação da Inspeção do IMPIC
  - Qualidade e Clareza da informação disponibilizada no atendimento do público Telefónico
  - Qualidade da produção legislativa e regulatória
  - Burocracia na instrução de processos
  - Tempo de resposta aos pedidos e reclamações
  - Facilidade de contacto através de Linha de Atendimento Telefónico
  - Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados
- **42% dos Agentes do Sector fizeram sugestões de melhoria:**
  - Sugerindo uma fiscalização mais eficaz e um atendimento melhor