

## Inquérito de Satisfação aos Agentes dos Sectores da Construção e do Imobiliário realizado em 2010

**Período de Realização:** 28 de Setembro de 2010 a 21 de Outubro de 2010

**Universo:** As 65.642 empresas e empresários detentores de título habilitante válido, tendo-se verificado a submissão de 5.651 questionários, de entre empresas e empresários detentores de Alvará, Título de Registo, Licença de Mediação Imobiliária e Cartão de Angariador Imobiliário.

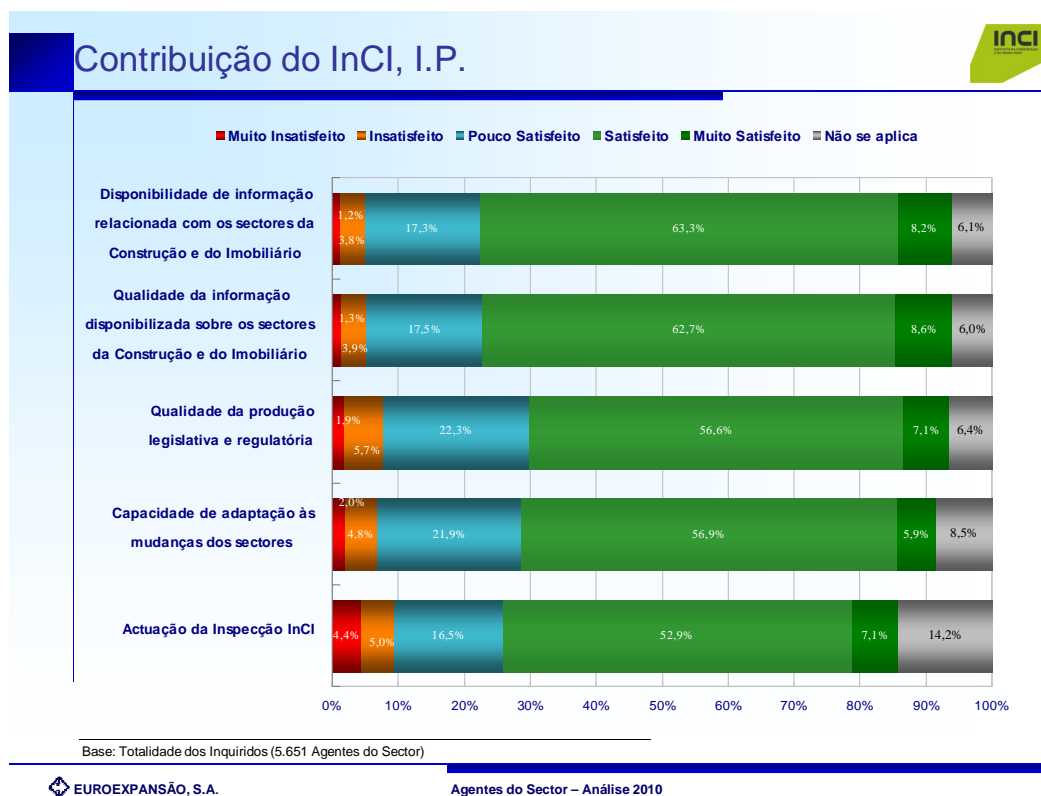
**Metodologia:** Técnica de entrevista via *on-line* mediante aplicação de questionário de natureza confidencial.

A empresa de estudos de mercado criou uma plataforma informática para alojamento do questionário que comunicou por carta a todos os agentes dos sectores, facultando-lhes, nessa mesma comunicação um *login* e uma *password* necessários para a resposta ao questionário.

### Índice Global de Satisfação: 3,75

(Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Pouco Satisfeito; 4-Satisfeito e 5-Muito Satisfeito)

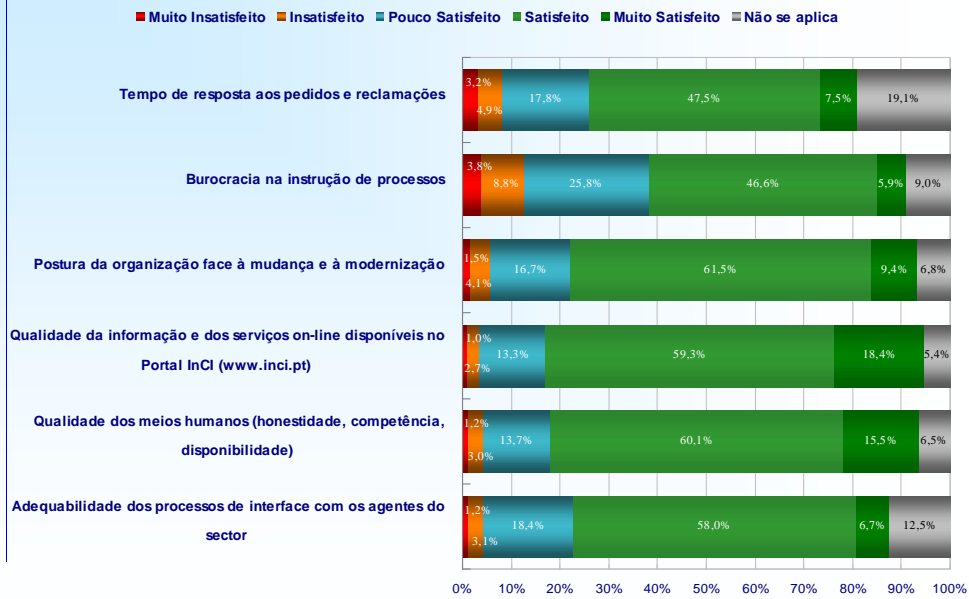
### Resultados Apurados:



 EUROEXPANSÃO, S.A.

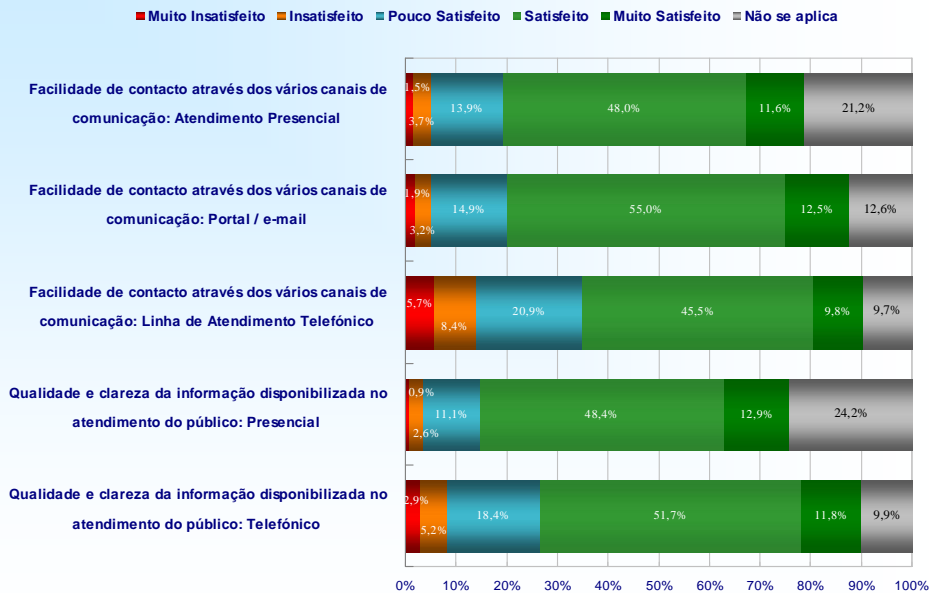
Agentes do Sector – Análise 2010

## Eficiência do InCI, I.P.



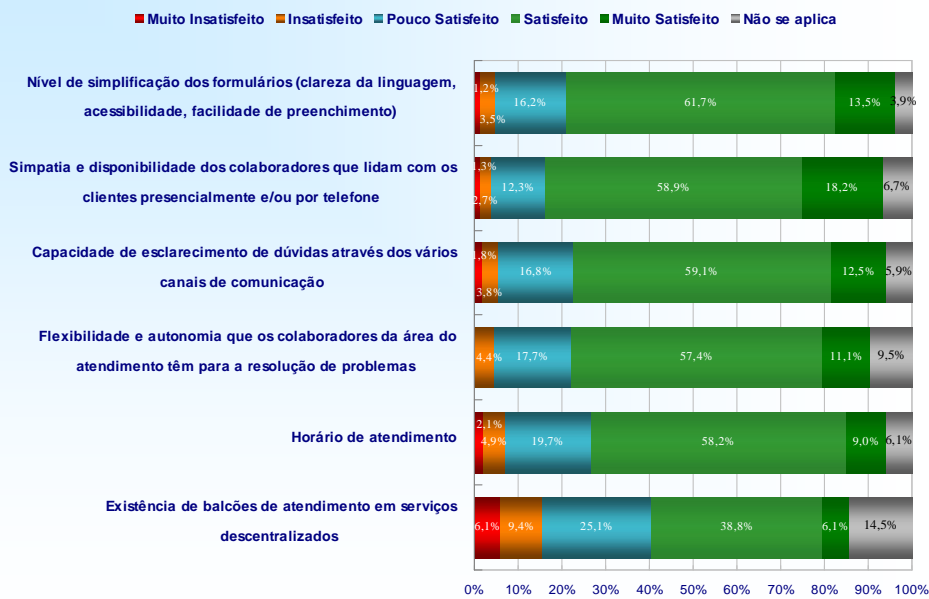
Base: Totalidade dos Inquiridos (5.651 Agentes do Sector)

## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (I)



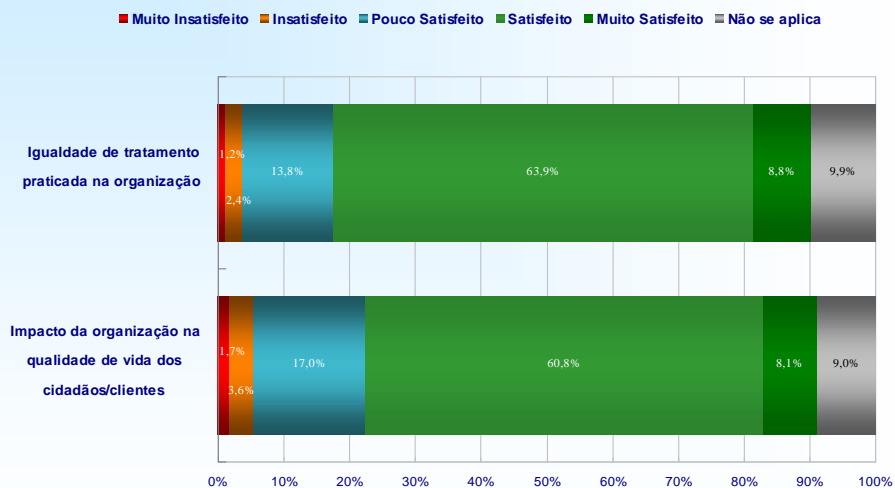
Base: Totalidade dos Inquiridos (5.651 Agentes do Sector)

## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (II)



Base: Totalidade dos Inquiridos (5.651 Agentes do Sector)

## Desempenho global do InCI, I.P.



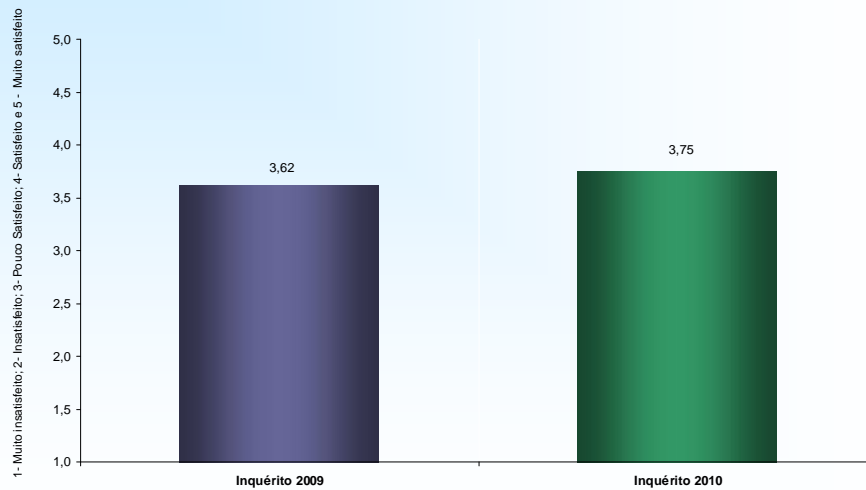
Base: Totalidade dos Inquiridos (5.651 Agentes do Sector)

## Análise comparativa 2009-2010

### Percepção Global de Satisfação



#### Análise evolutiva do Índice Global de Satisfação

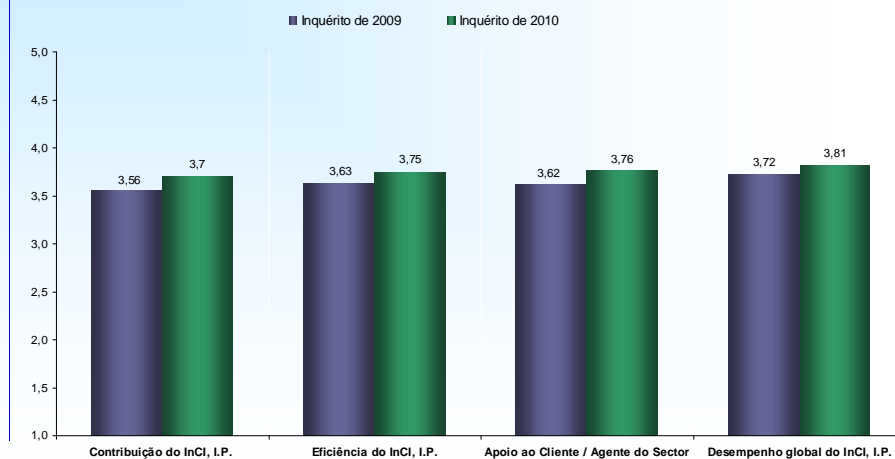


Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

### Percepção Global de Satisfação



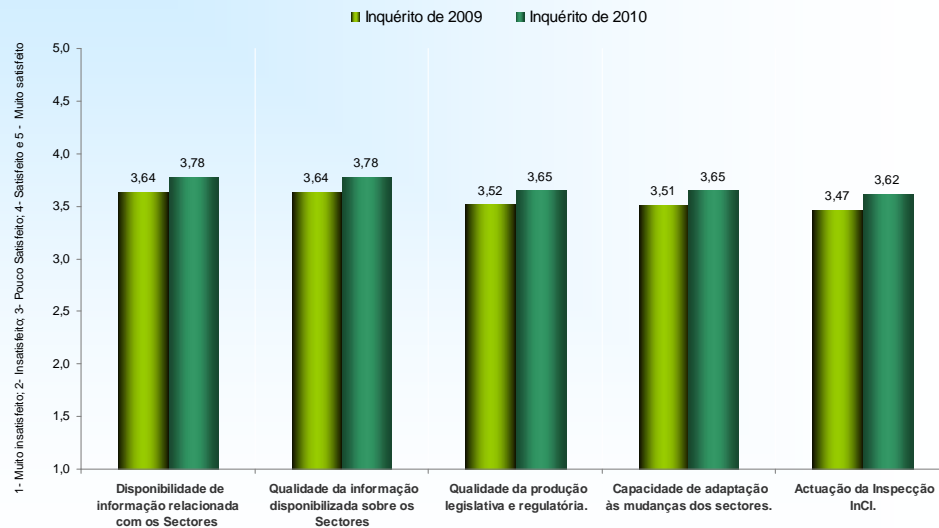
#### Análise evolutiva do Satisfação dos Indicadores



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

## Contribuição do InCI, I.P.

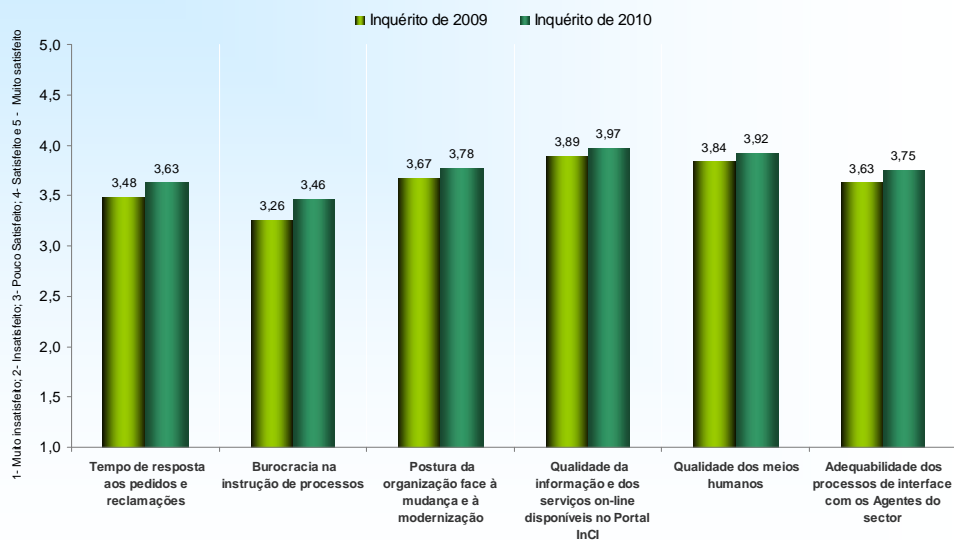
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

## Eficiência do InCI, I.P.

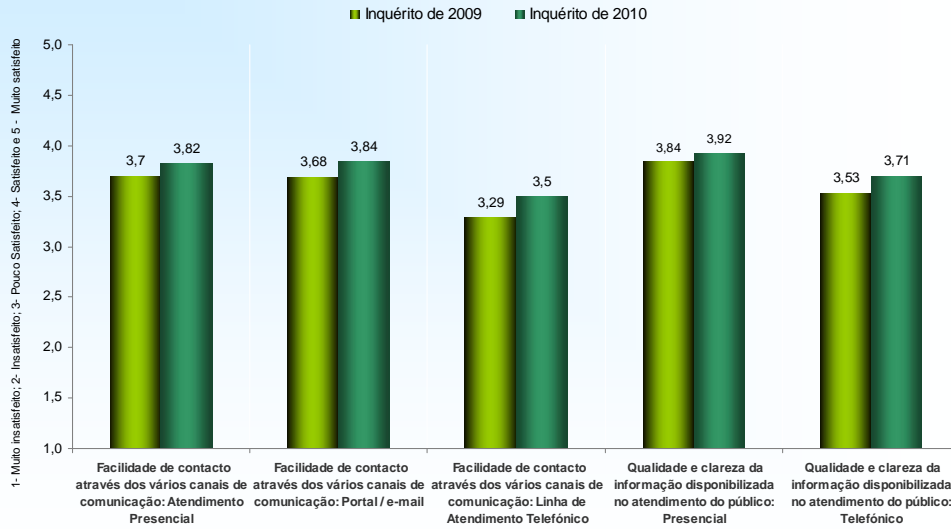
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (I)

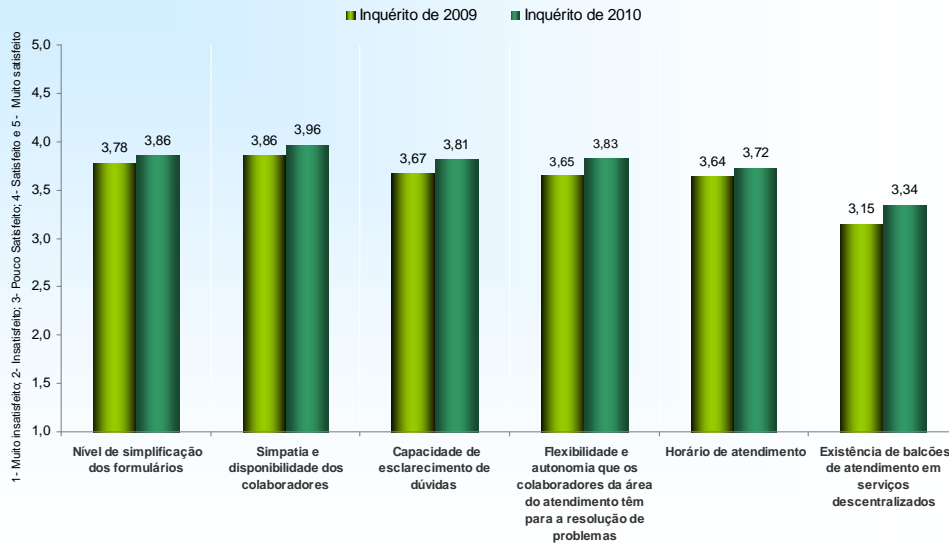
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

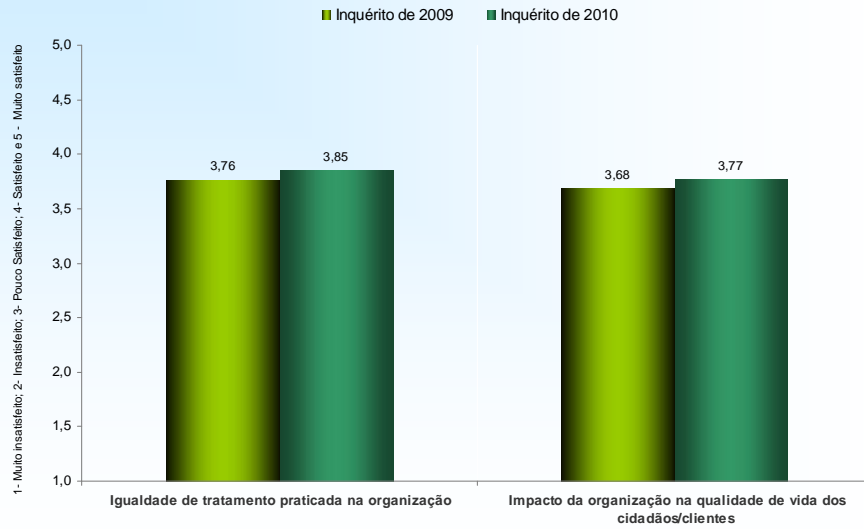
## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (II)

### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)

### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2009 - 3.797 Agentes do Sector; Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector)