

## Inquérito de Satisfação aos Agentes dos Sectores da Construção e do Imobiliário realizado em 2011

### Metodologia:

Foi utilizada a técnica de entrevista via *on-line*. A empresa de estudos de mercado criou uma plataforma informática para alojamento do questionário, tendo enviado para cada Agente dos Sectores da Construção e do Imobiliário uma carta com a indicação do *link*, do *login* e respectiva *password*, necessários para a realização do Inquérito, bem como a solicitar a colaboração de cada uma das empresas, explicando os objectivos do mesmo.

O questionário foi de natureza confidencial e o seu tratamento foi efectuado de uma forma global, não estando sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi estritamente respeitado.

### Universo:

Foram enviadas 64.163 cartas, via CTT, e responderam 4.199 empresas ao Inquérito de Satisfação.

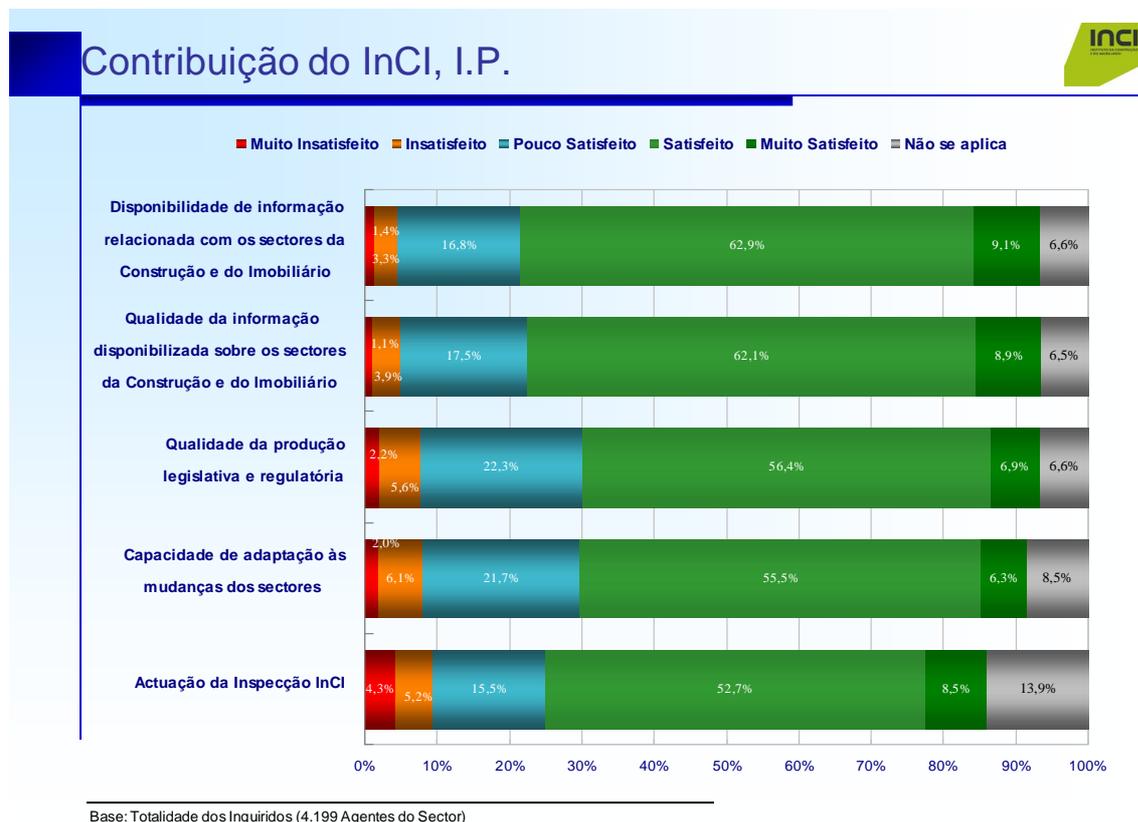
### Recolha de dados:

O Inquérito esteve on-line de 28 de Novembro a 11 de Dezembro de 2011.

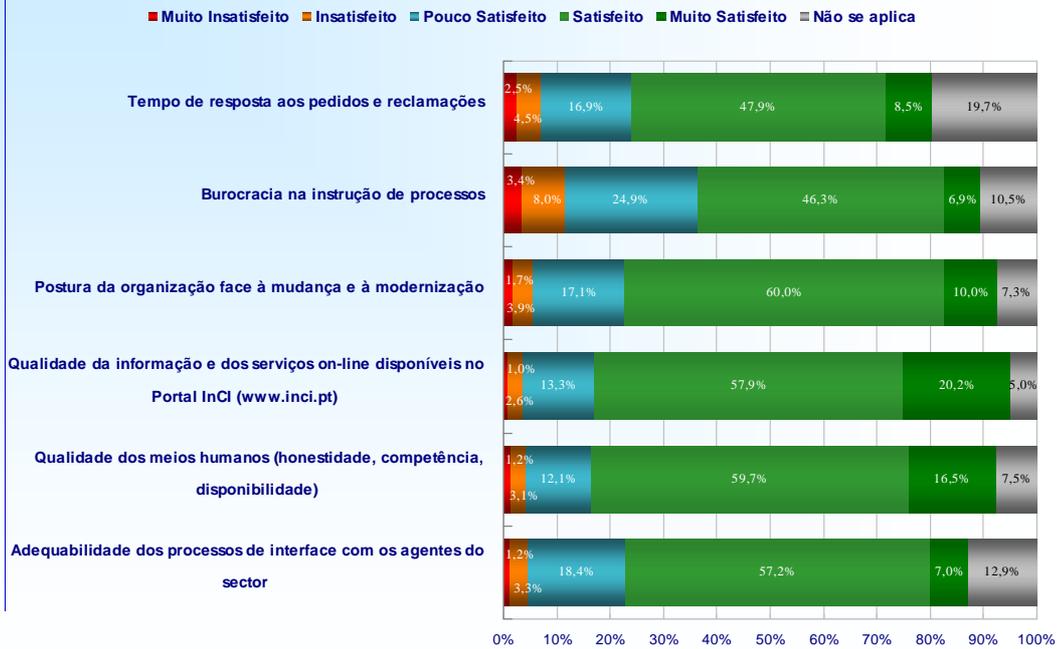
### Índice Global de Satisfação: 3,78

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

## Resultados Apurados:

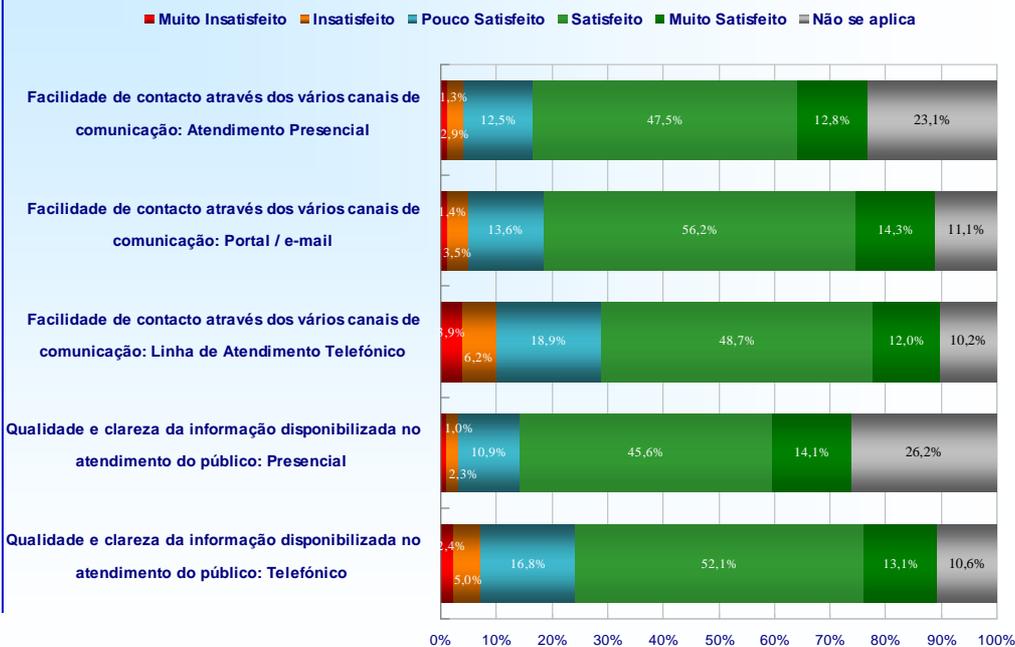


## Eficiência do InCI, I.P.



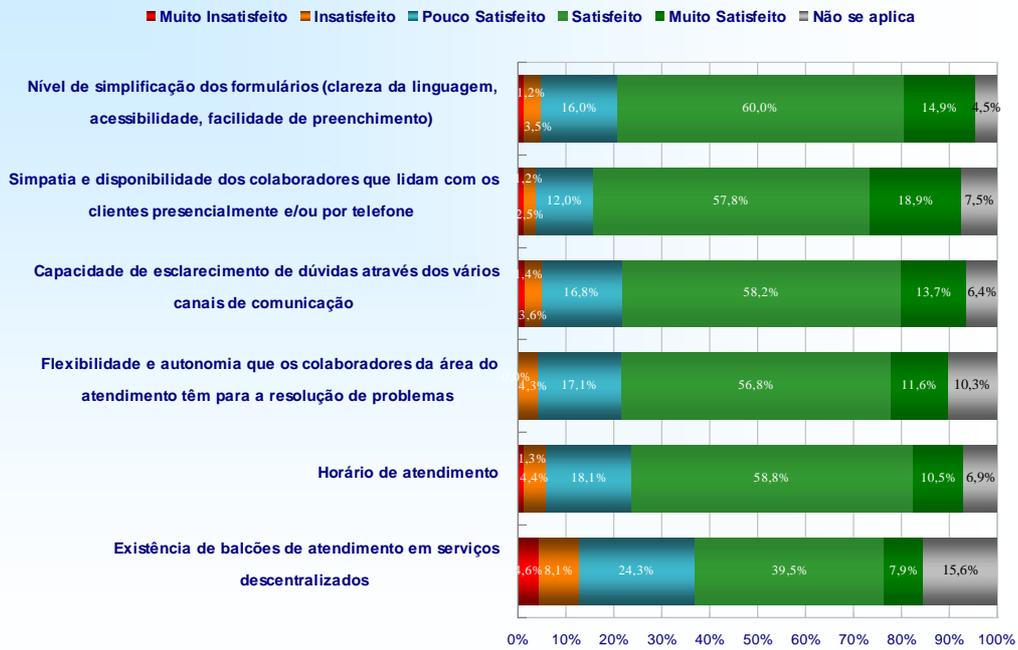
Base: Totalidade dos Inquiridos (4.199 Agentes do Sector)

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



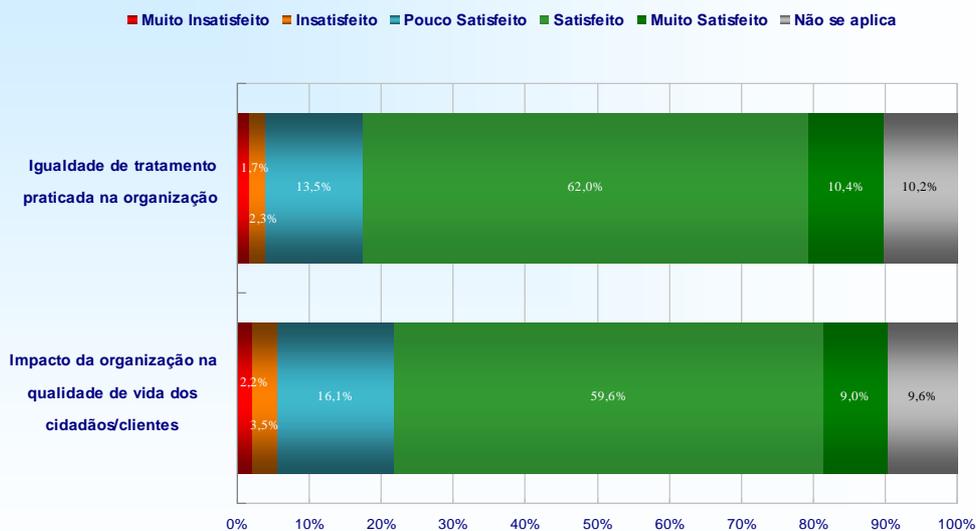
Base: Totalidade dos Inquiridos (4.199 Agentes do Sector)

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



Base: Totalidade dos Inquiridos (4.199 Agentes do Sector)

## Desempenho global do InCI, I.P.



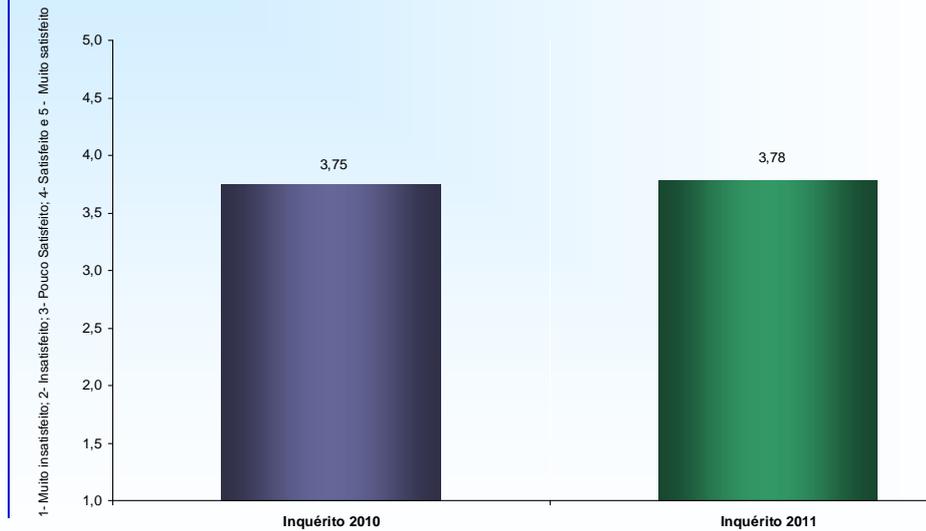
Base: Totalidade dos Inquiridos (4.199 Agentes do Sector)

## Análise comparativa 2010-2011

### Percepção Global de Satisfação



#### Análise evolutiva do Índice Global de Satisfação



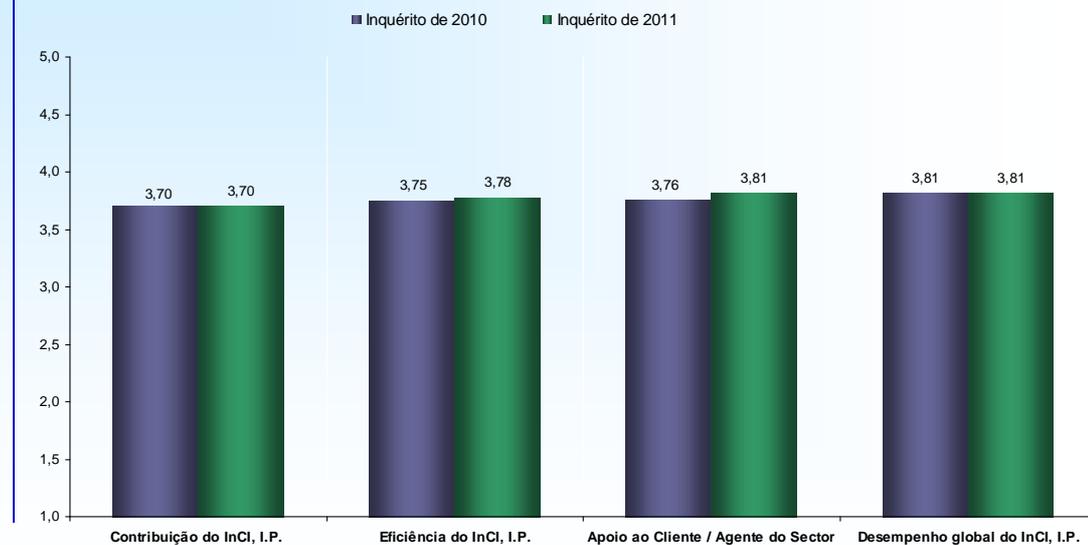
Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)



### Percepção Global de Satisfação



#### Análise evolutiva do Satisfação dos Indicadores

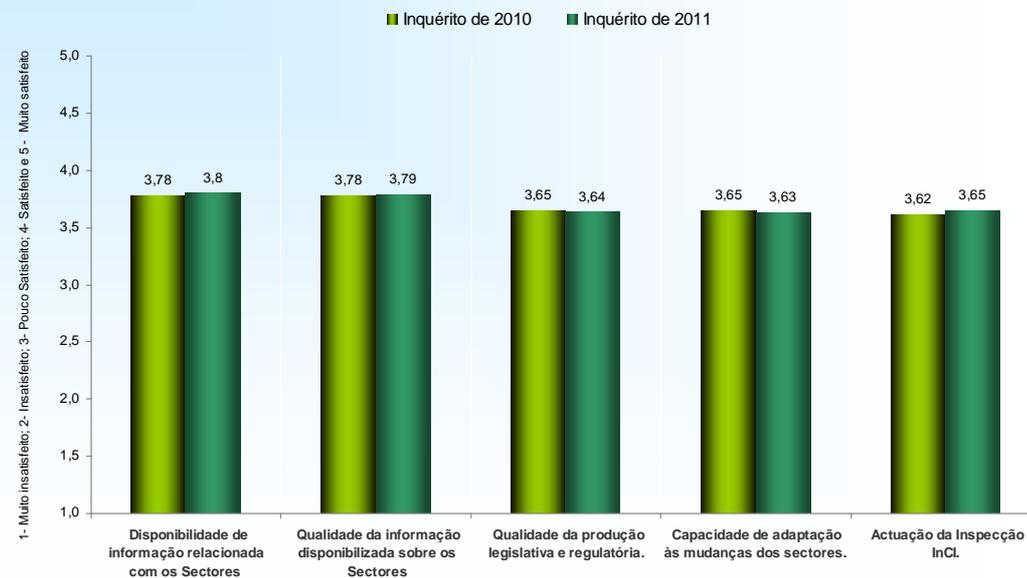


Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)



## Contribuição do InCI, I.P.

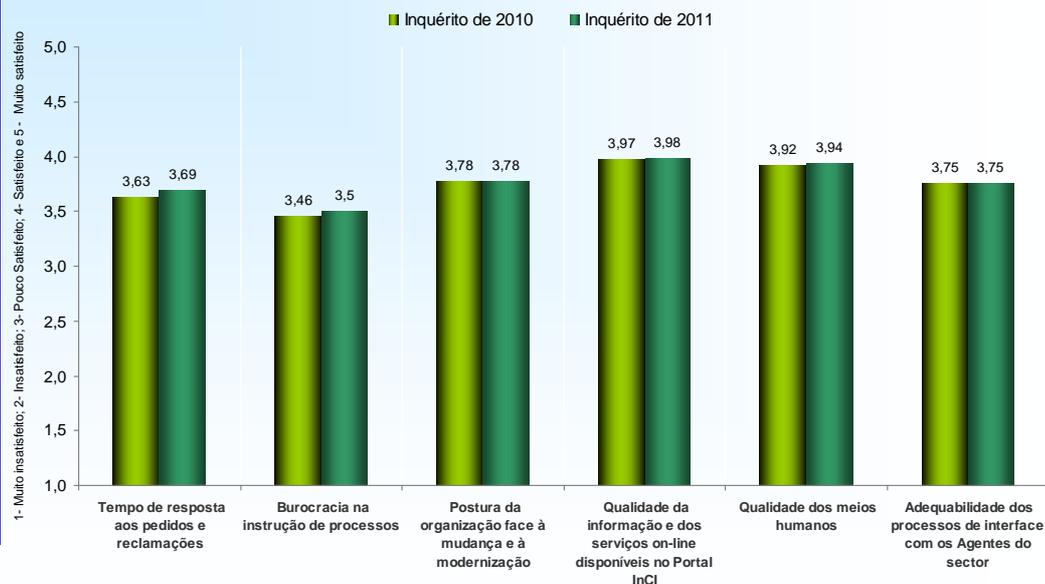
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)

## Eficiência do InCI, I.P.

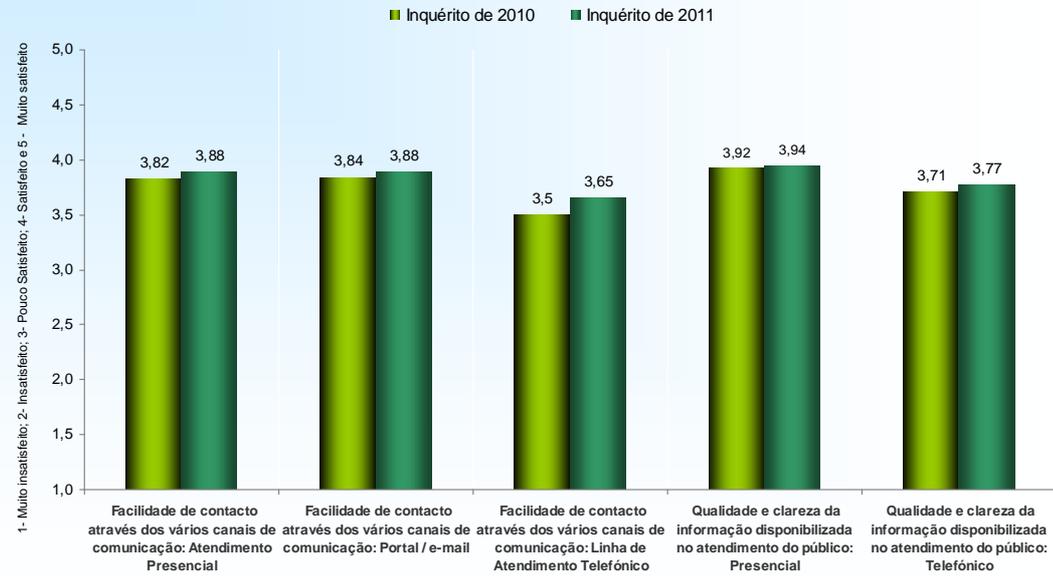
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)

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

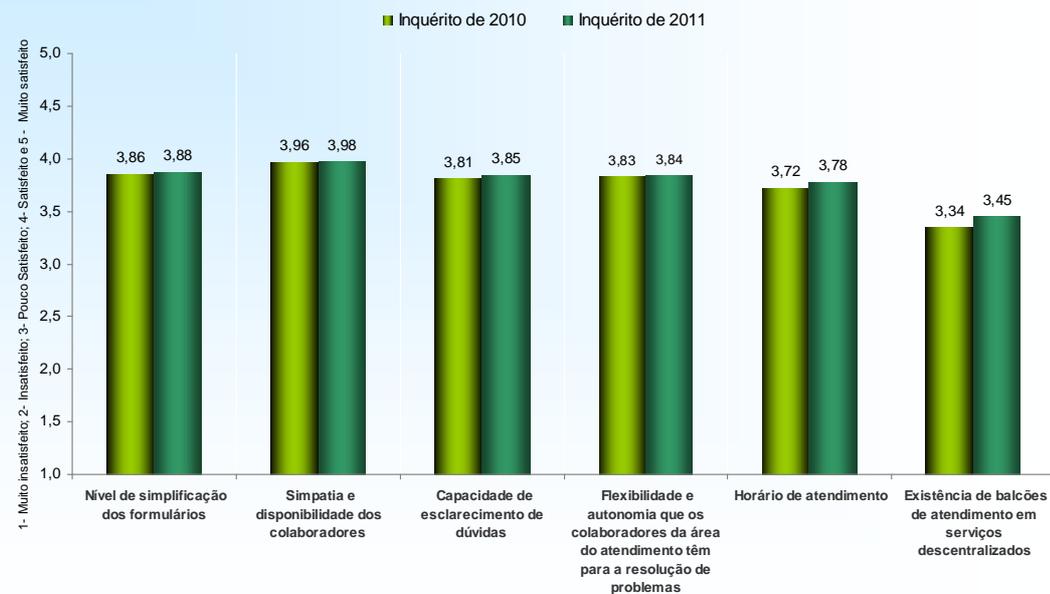
### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)

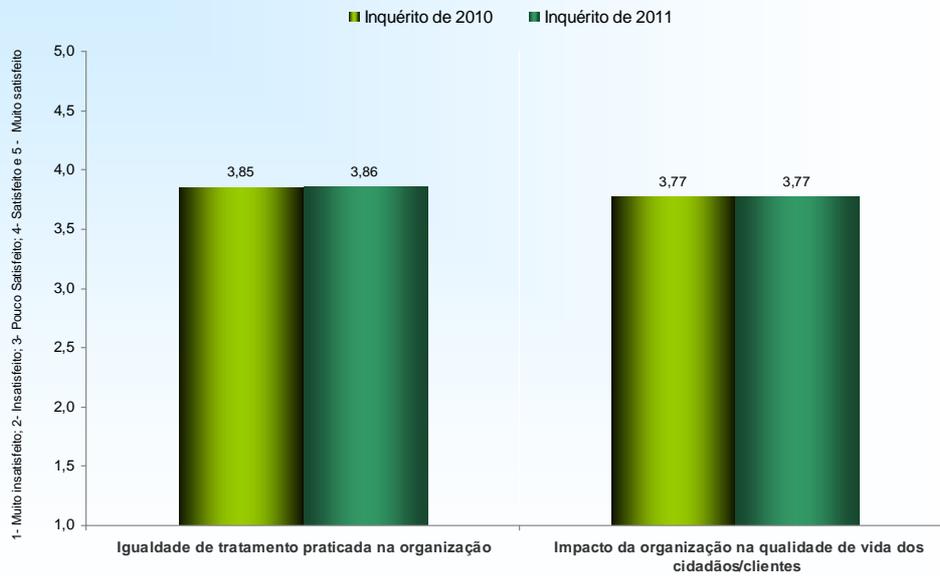
## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (II)

### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)

### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2010 - 5.641 Agentes do Sector; Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector)