



# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS AGENTES DOS SETORES

## DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

### 2012

#### Objetivo

O Inquérito de Satisfação realizado junto dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pelo InCI e auscultar as necessidades e o grau de satisfação das empresas “inscrites” no InCI, detentoras de título habilitante válido.

Este objetivo central desdobrou-se nos seguintes objetivos principais:

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

#### Metodologia:

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. A empresa utilizou a técnica de entrevista via *on-line* para a recolha dos dados através de uma plataforma informática criada para o efeito. O *login* e a *password* de acesso, bem como os propósitos do inquérito, foram facultados a todos os Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário, via CTT.

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 e Taxa de Participação:

O universo foi constituído por todas as empresas dos Setores da Construção e do Imobiliário “inscrites” no InCI, num total de 60.455 empresas, detentoras de título habilitante válido.

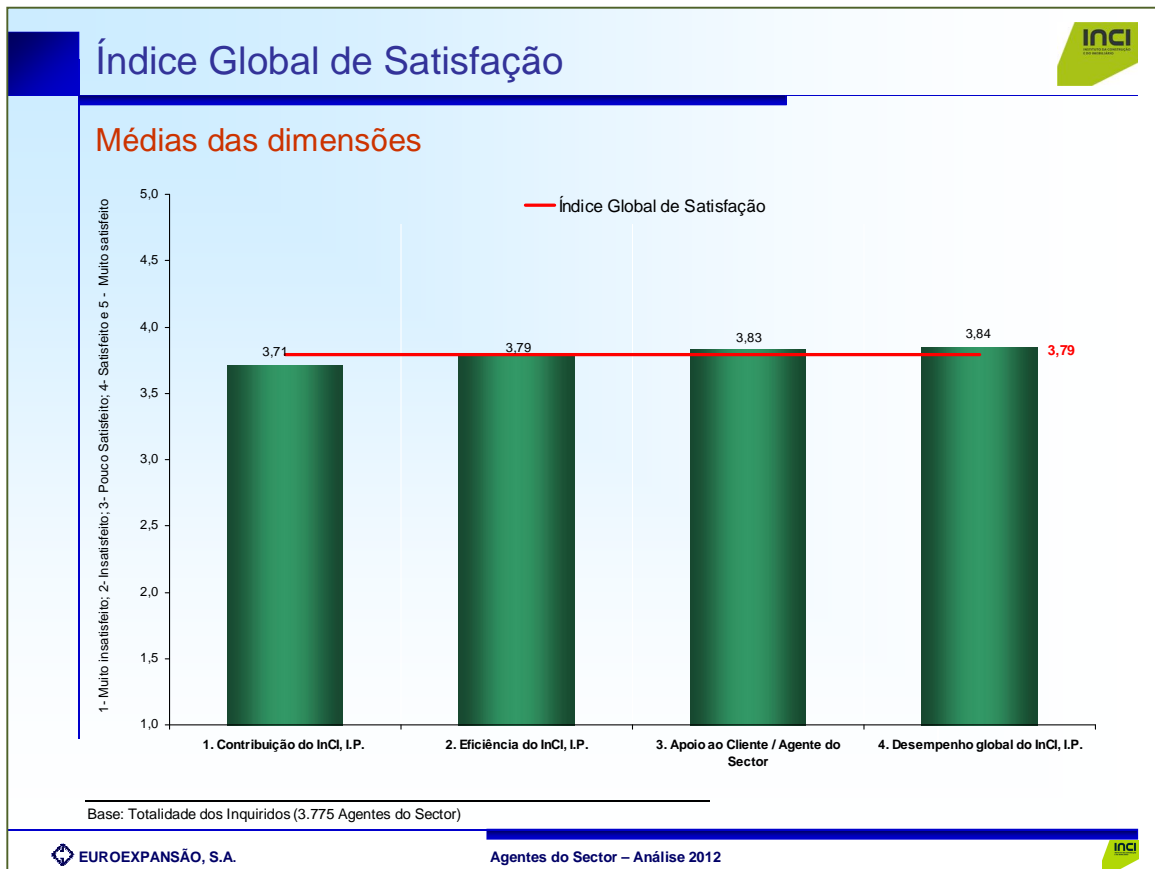
Responderam ao inquérito 3.775 empresas a que corresponde a uma taxa de participação de 6,2%.

#### Recolha de dados:

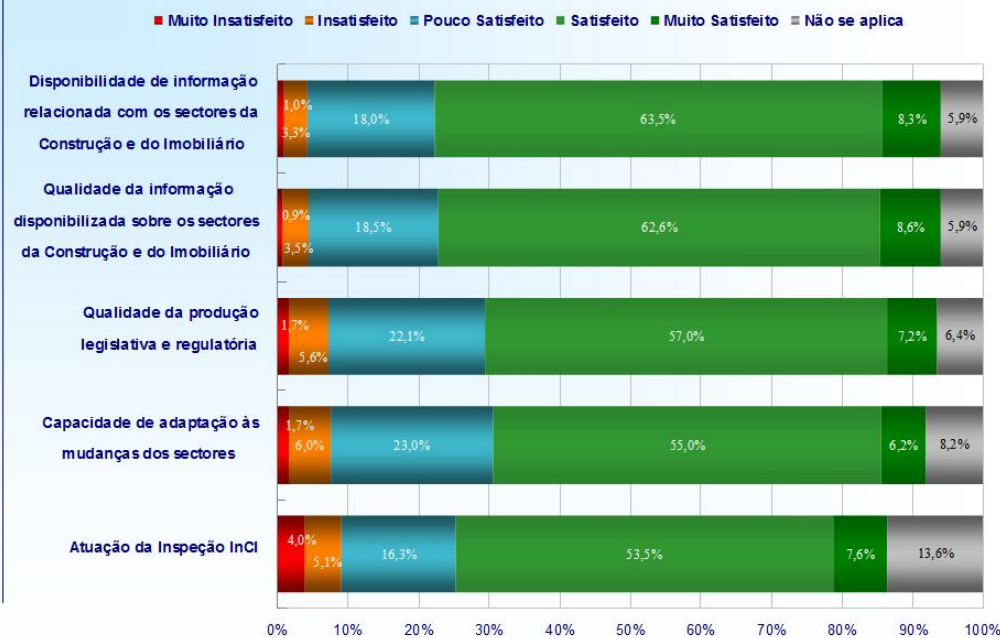
O Inquérito esteve *on-line* de 1 a 21 de outubro de 2012.

## RESULTADOS APURADOS:

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário de 3,79**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.



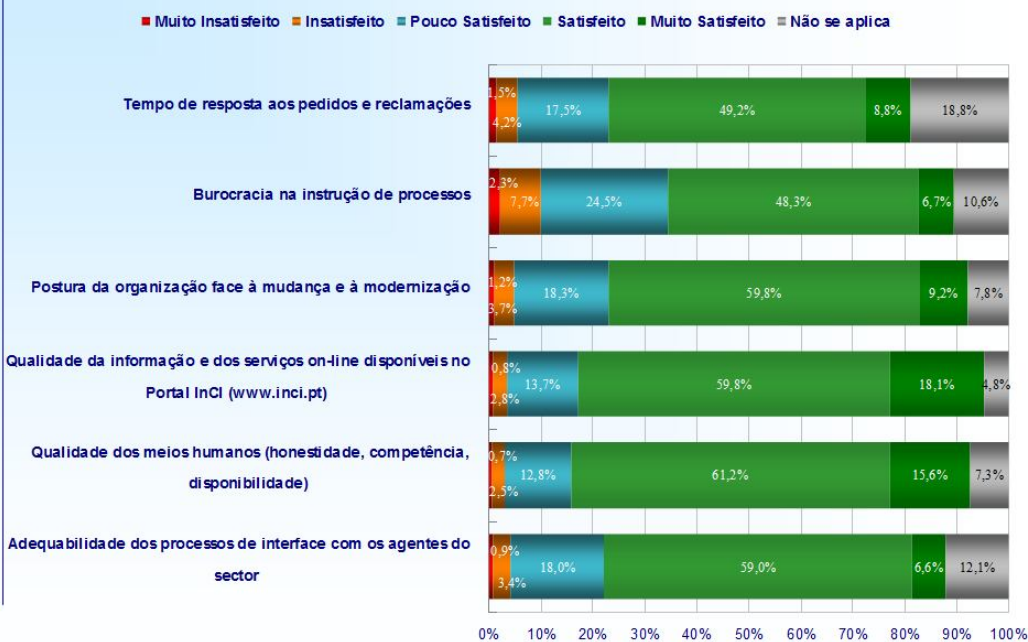
## Contribuição do InCI, I.P.



Base: Totalidade dos Inquiridos (3.775 Agentes do Sector)

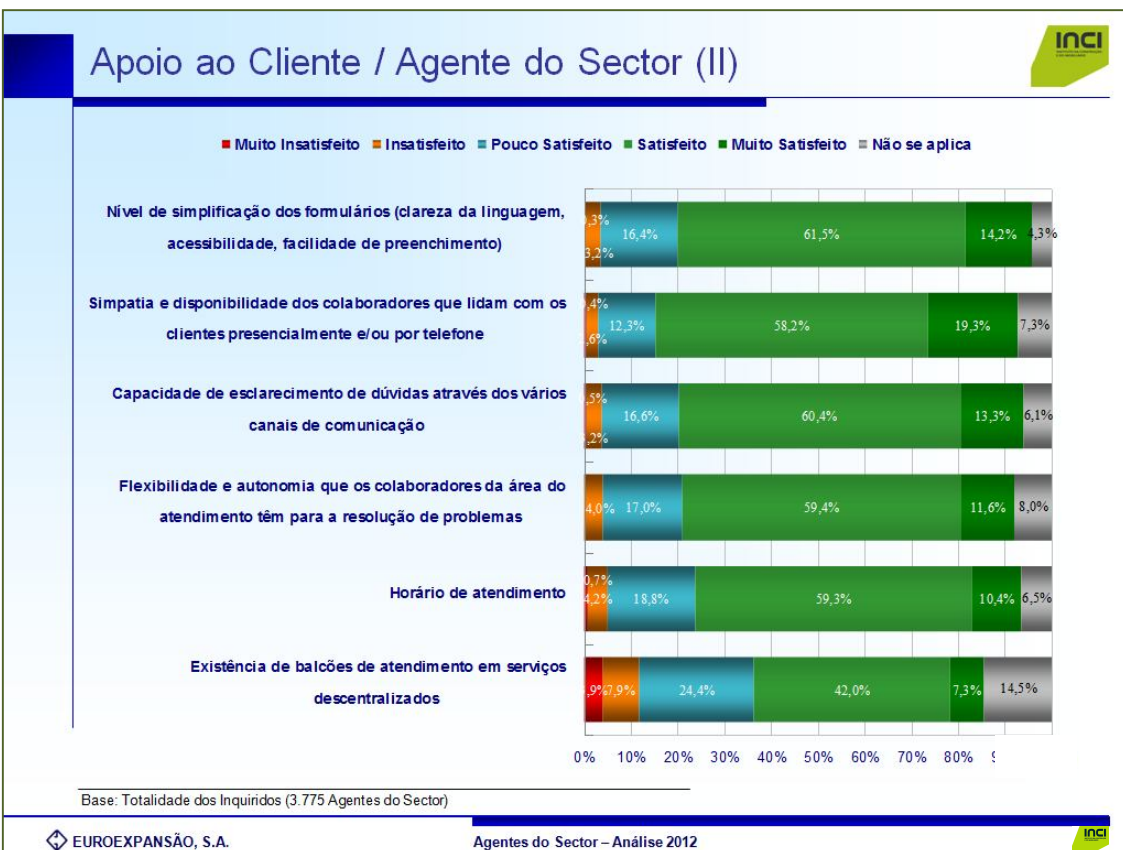
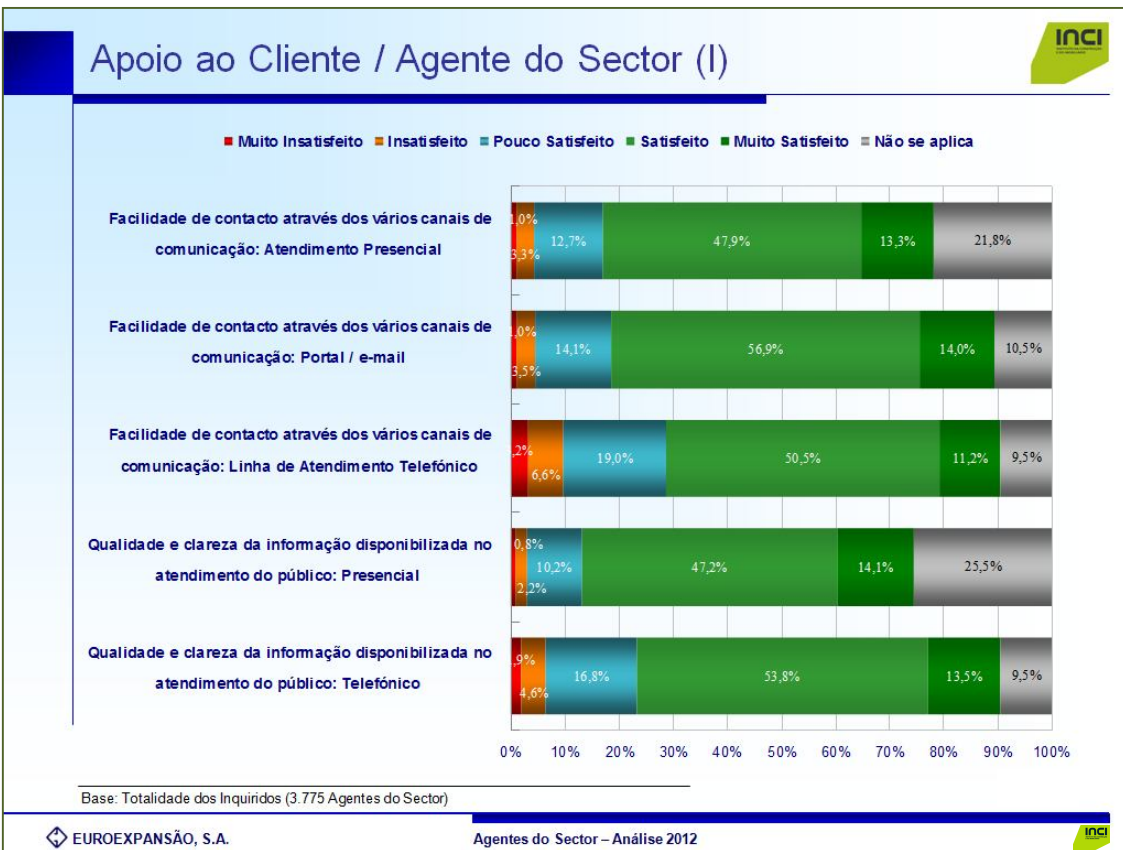


## Eficiência do InCI, I.P.

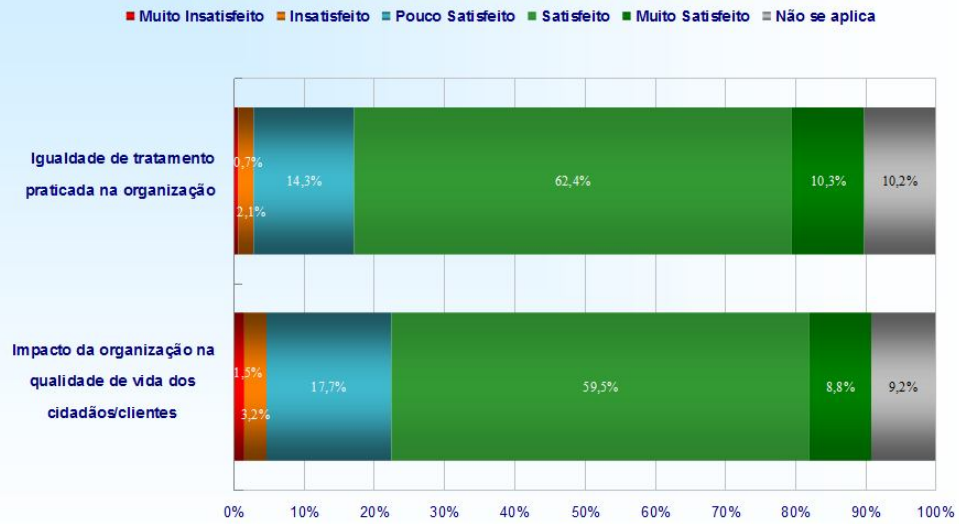


Base: Totalidade dos Inquiridos (3.775 Agentes do Sector)





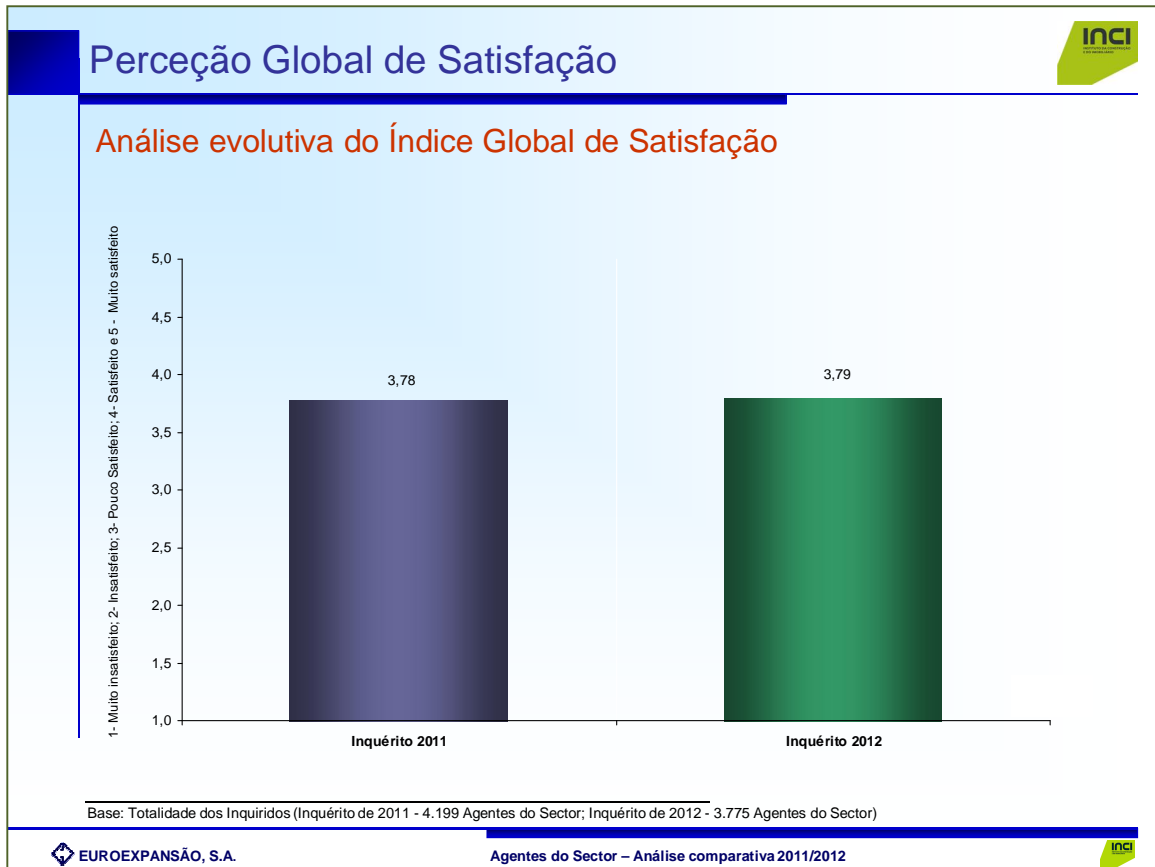
## Desempenho global do InCI, I.P.



Base: Totalidade dos Inquiridos (3.775 Agentes do Sector)



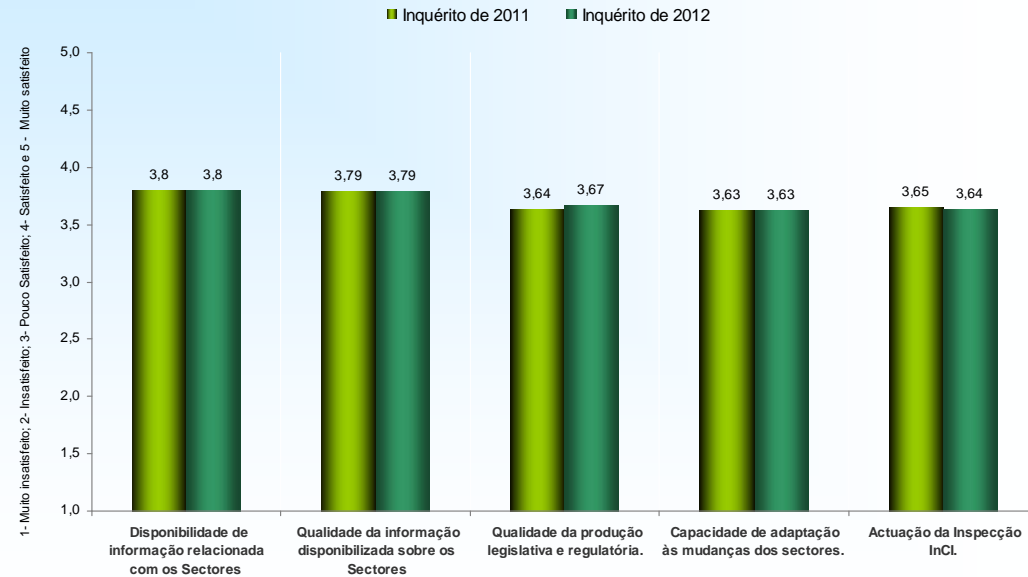
## ANÁLISE COMPARATIVA 2011-2012



## Contribuição do InCI, I.P.



### Satisfação evolutiva

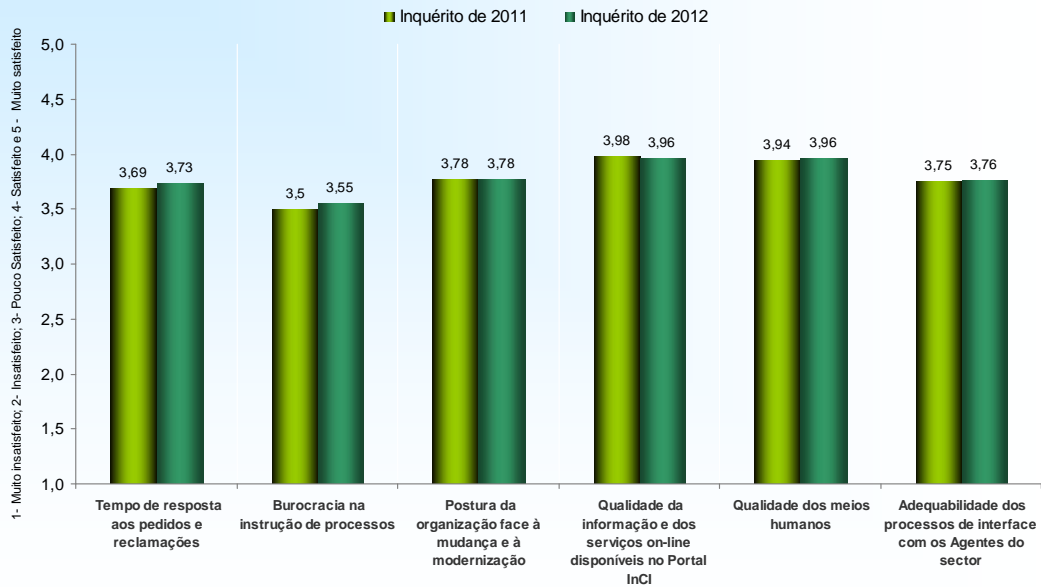


Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector; Inquérito de 2012 - 3.775 Agentes do Sector)

## Eficiência do InCI, I.P.



### Satisfação evolutiva



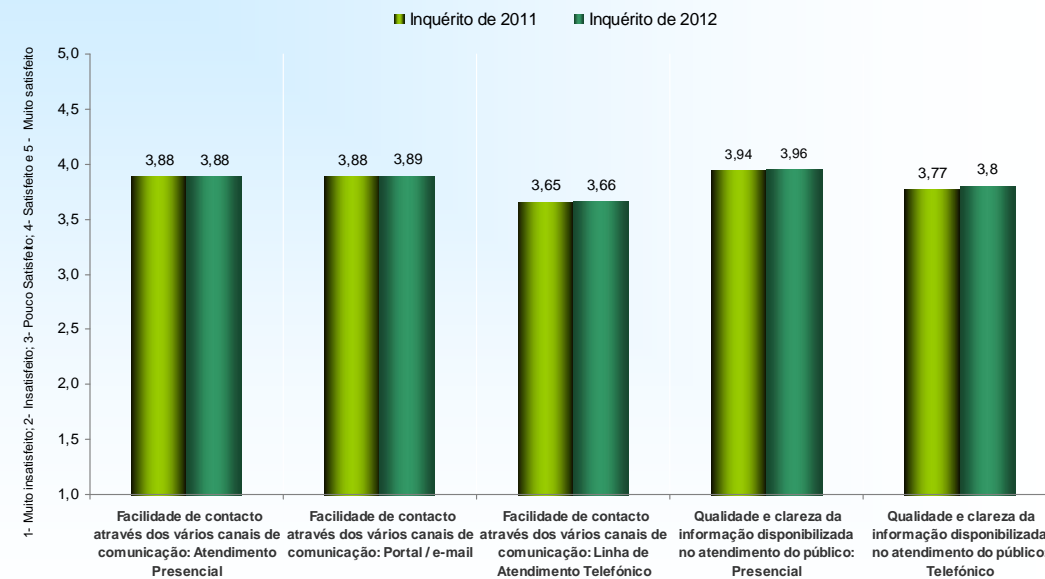
Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector; Inquérito de 2012 - 3.775 Agentes do Sector)



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



### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector; Inquérito de 2012 - 3.775 Agentes do Sector)

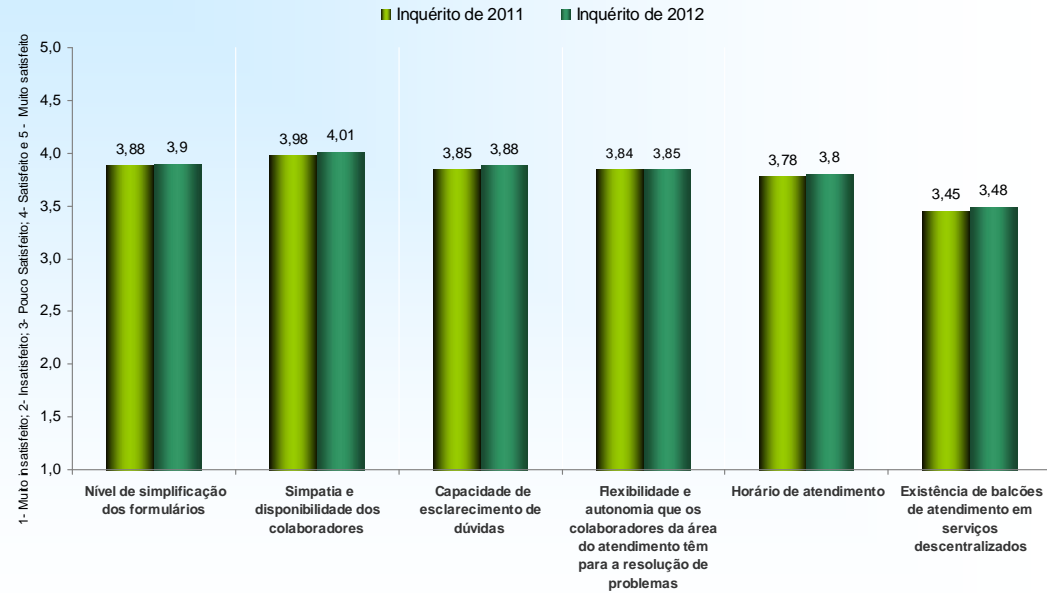




## Apoio ao Cliente / Agente do Sector (II)



### Satisfação evolutiva



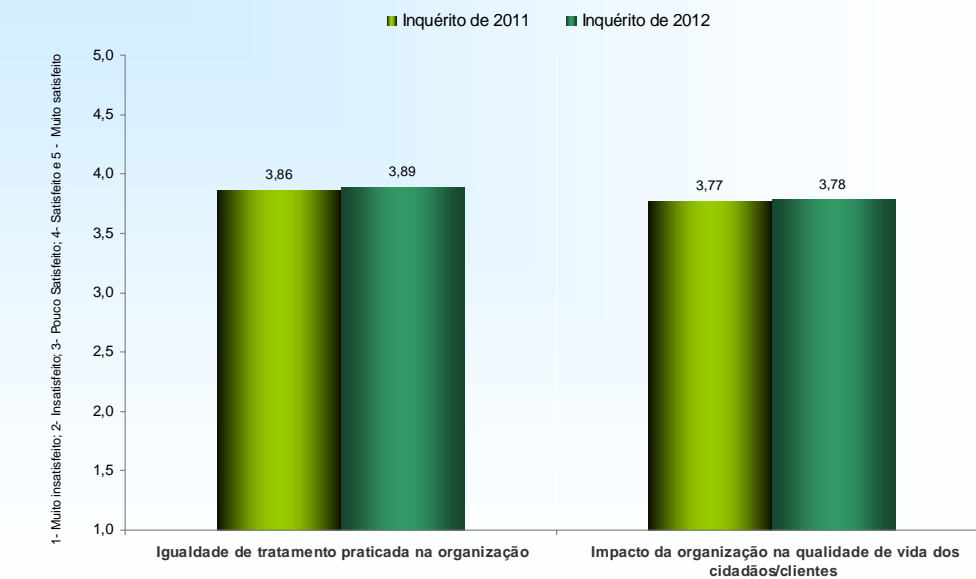
Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector; Inquérito de 2012 - 3.775 Agentes do Sector)



## Desempenho global do InCI, I.P.



### Satisfação evolutiva



Base: Totalidade dos Inquiridos (Inquérito de 2011 - 4.199 Agentes do Sector; Inquérito de 2012 - 3.775 Agentes do Sector)



