



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

## 2013

### 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, 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 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.

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 InCI.

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 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 todas as empresas dos Setores da Construção e do Imobiliário “inscríticas” no InCI, num total de 52.945 empresas, detentoras de título habilitante válido.

### Amostra:

Foram realizadas 3.277 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 6,2%.

- Erro máximo de  $\pm 1.7$  para um intervalo de confiança de 95%

### Trabalho de Campo:

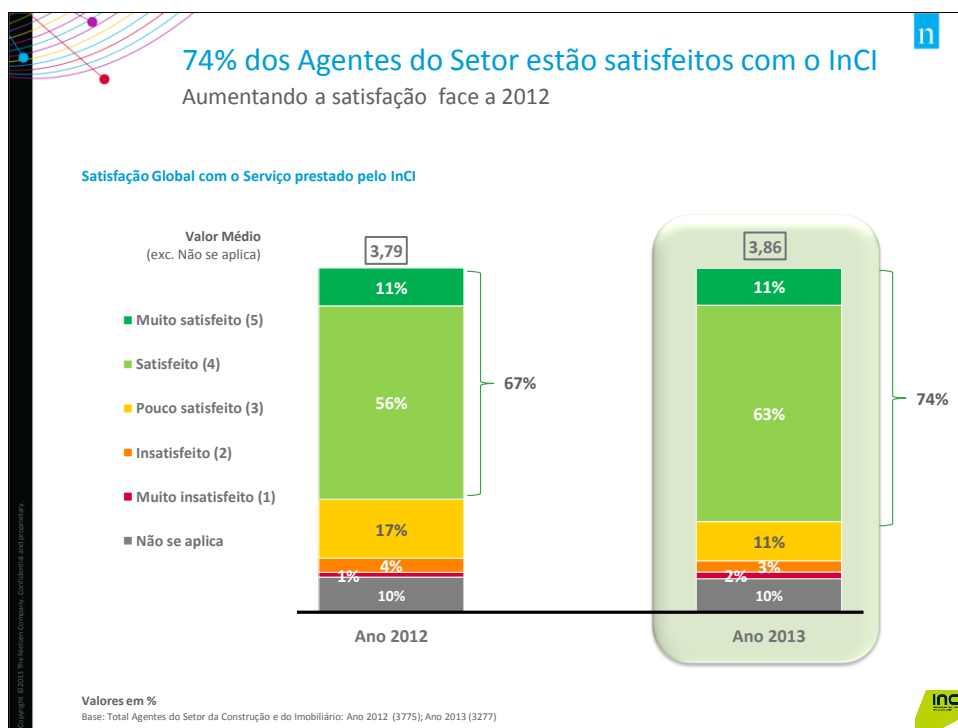
O Inquérito esteve disponível *Online* de 3 a 20 de outubro de 2013.

## Resultados

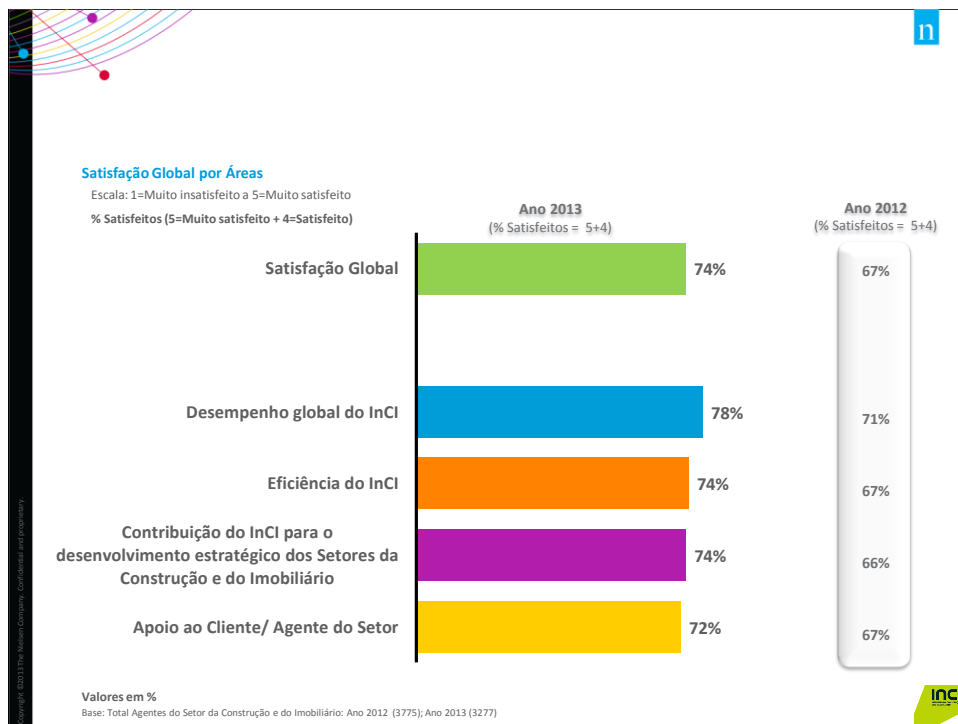
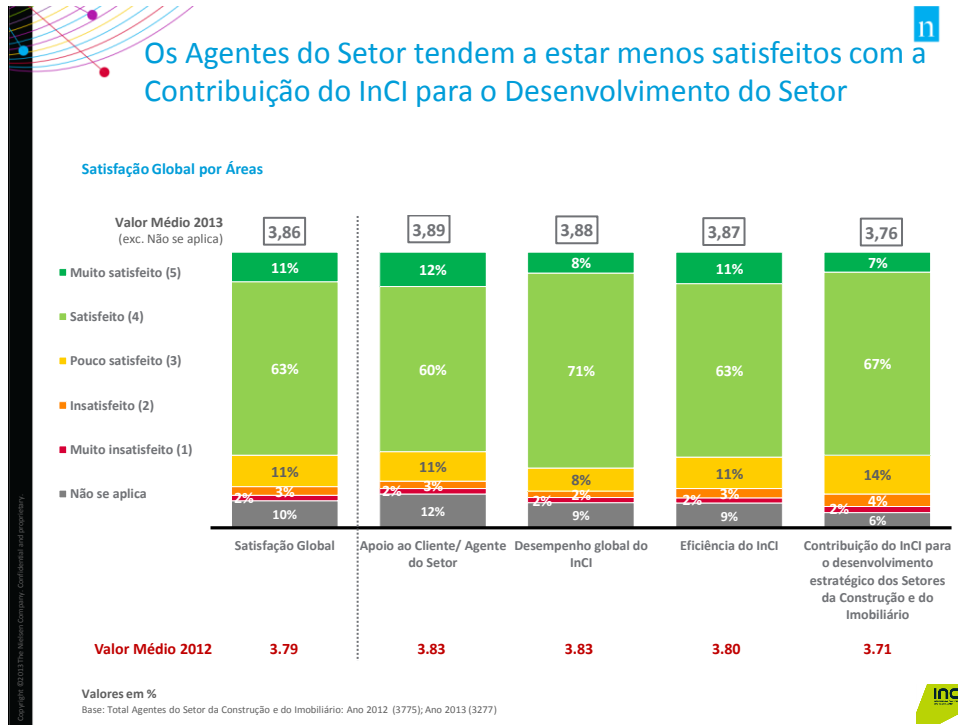
### Nível Global de Satisfação

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário de 3,86 pontos**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

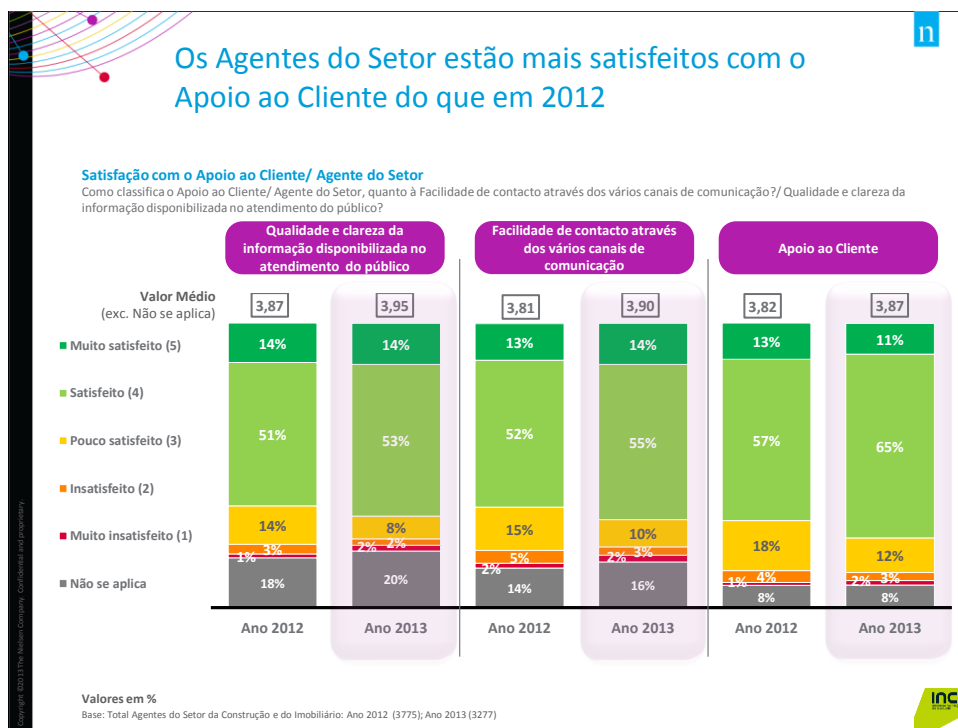
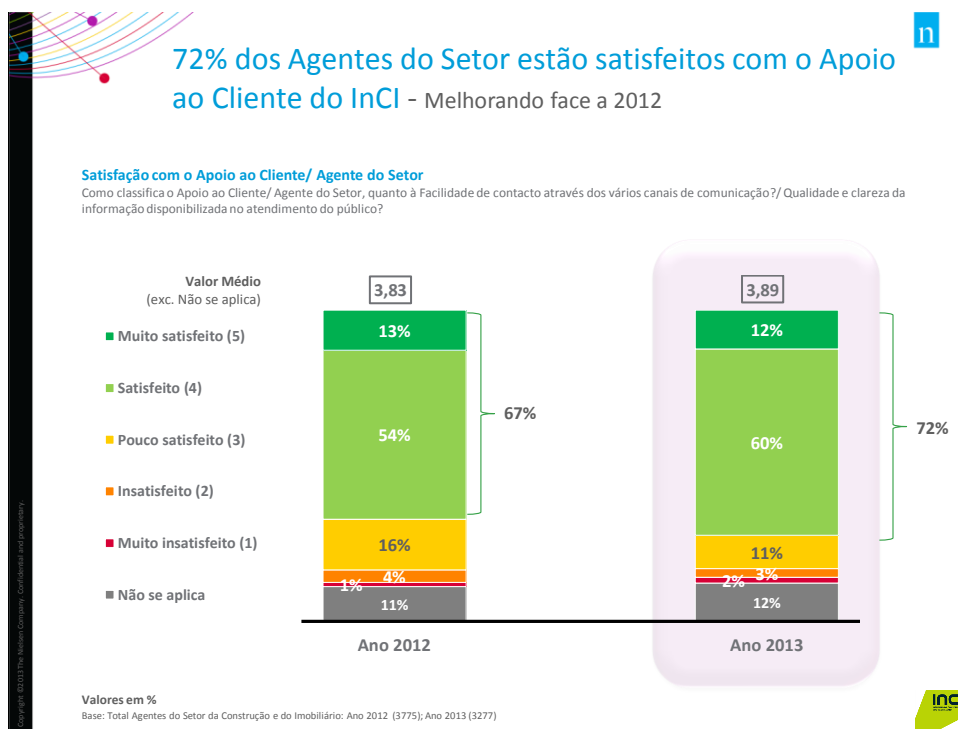
Em termos médios 74% dos Agentes estão Satisfeitos com o serviço prestado pelo InCI (11% Muito Satisfeitos e 63% Satisfeitos).

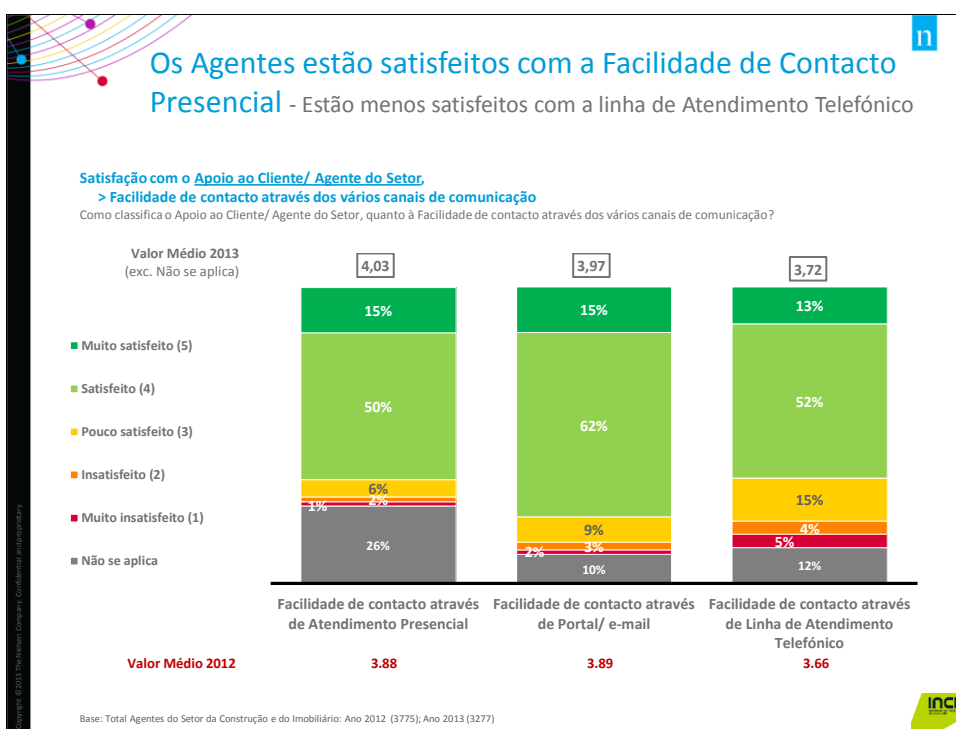
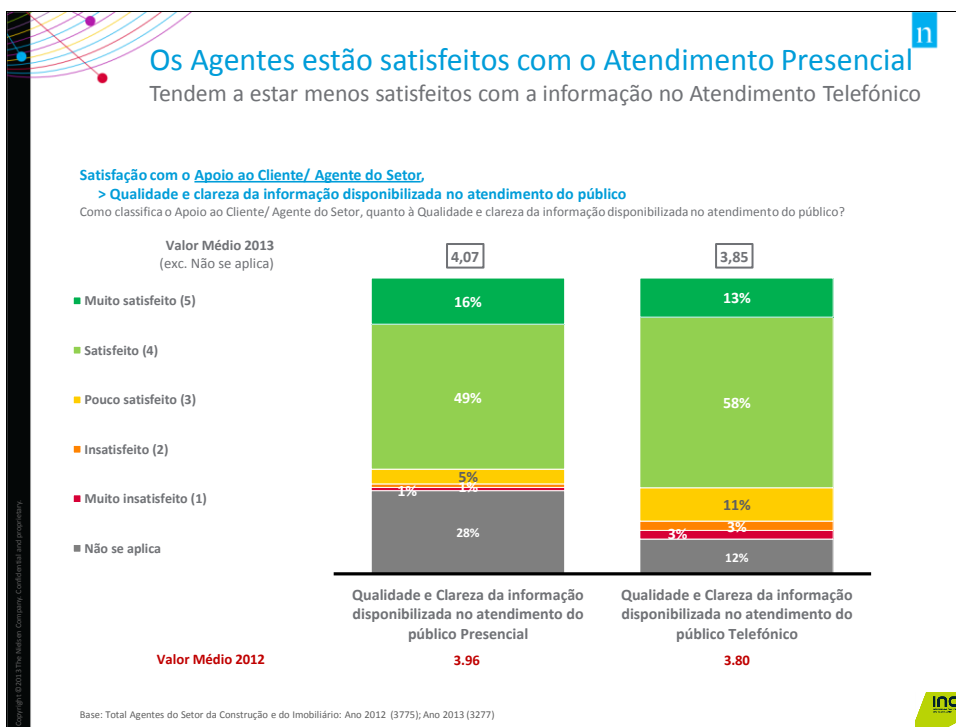


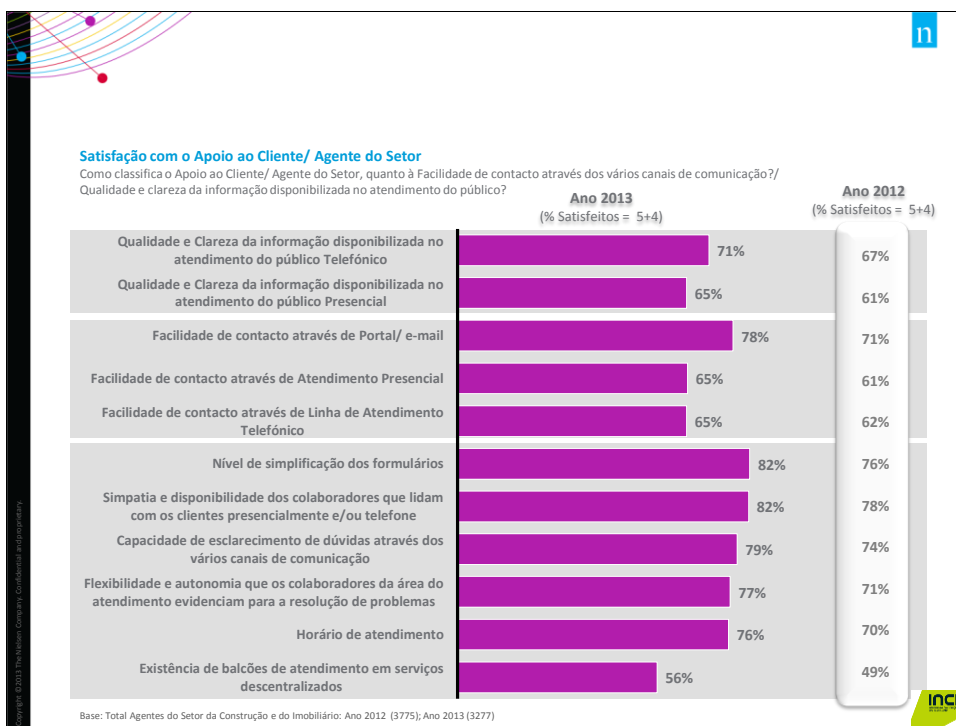
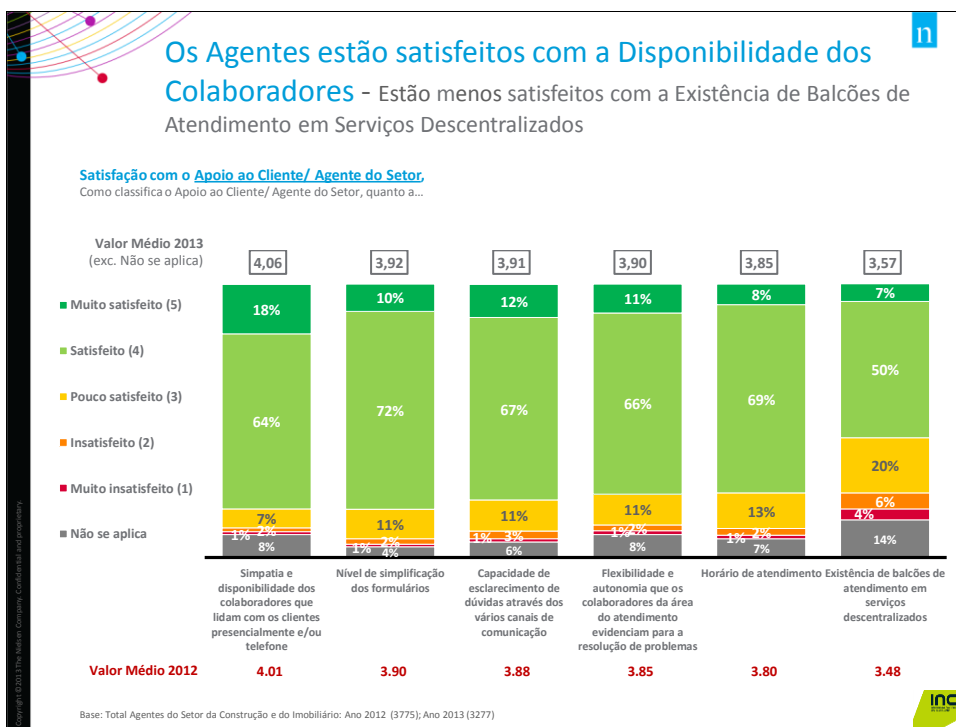
## Satisfação Global por Áreas



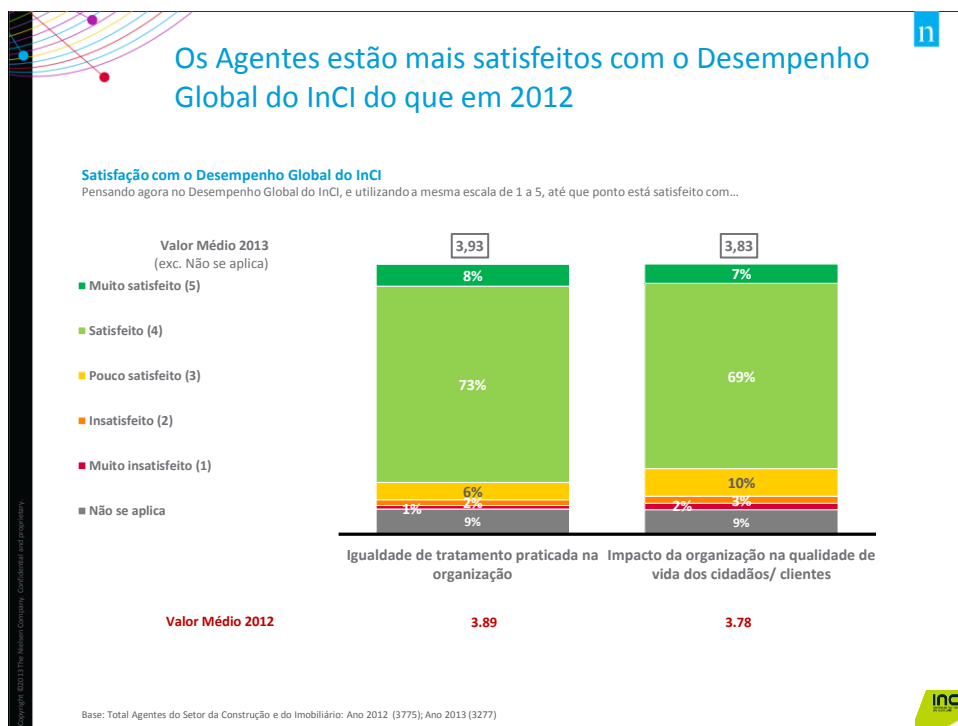
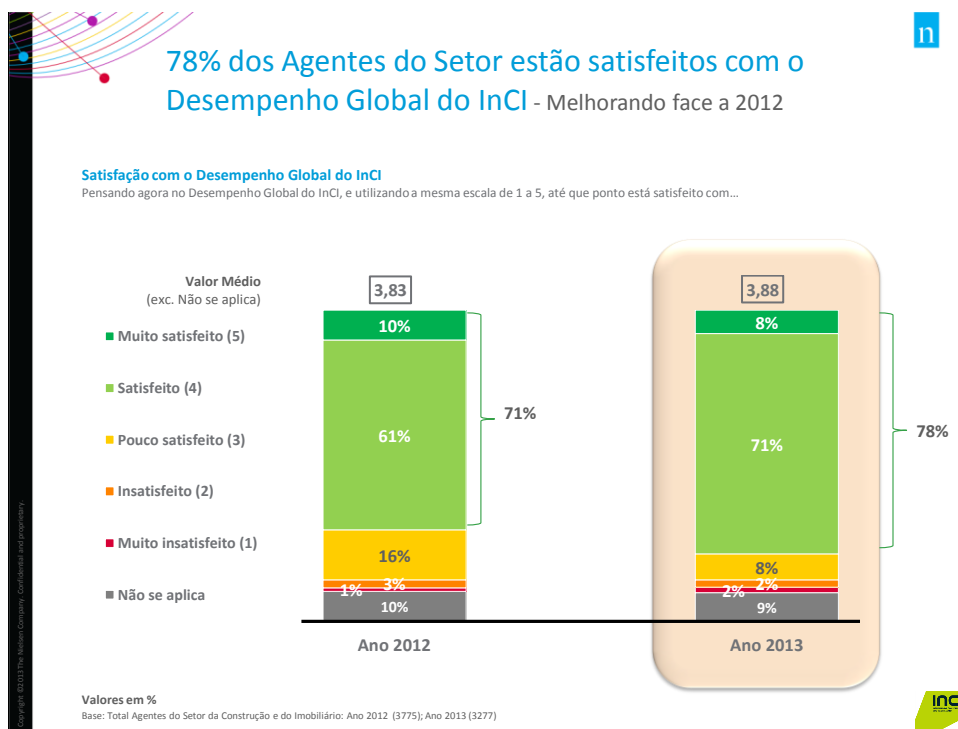
## Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente

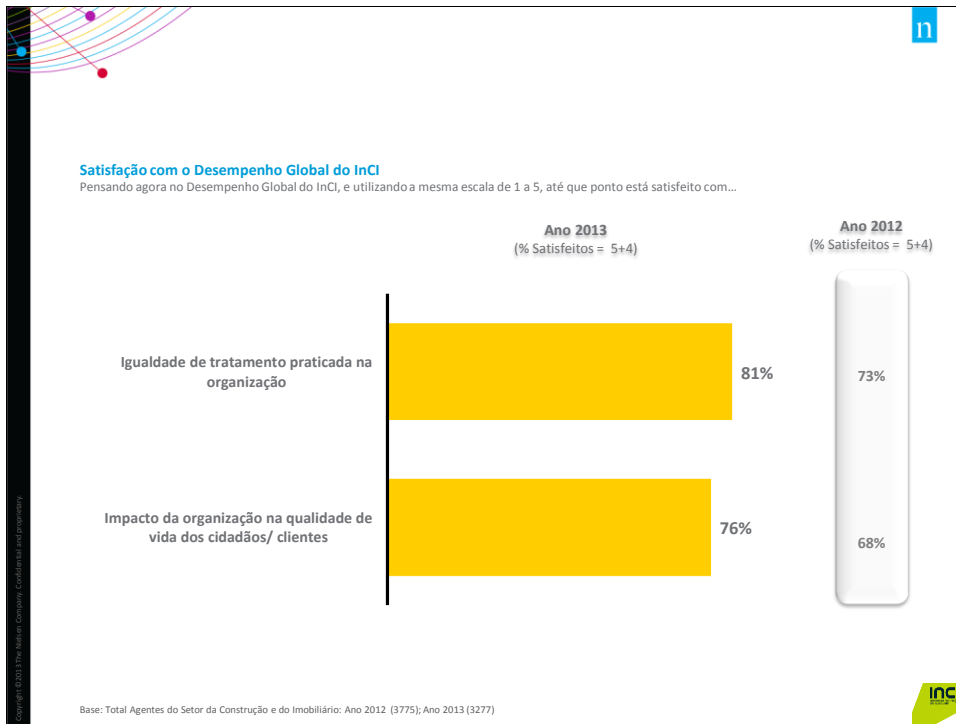




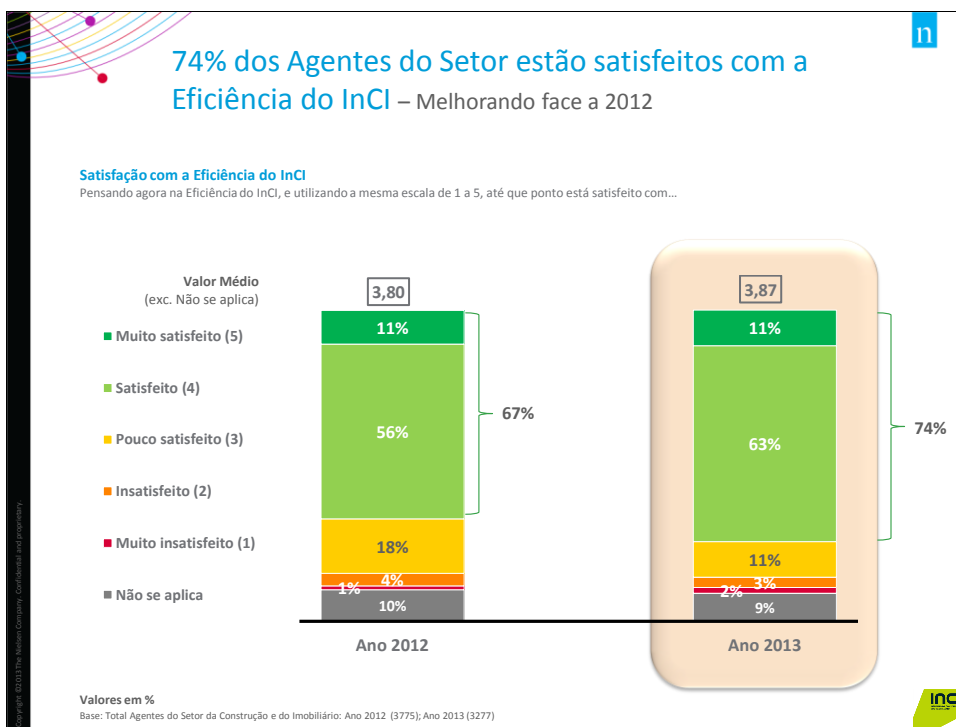


## Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do InCI

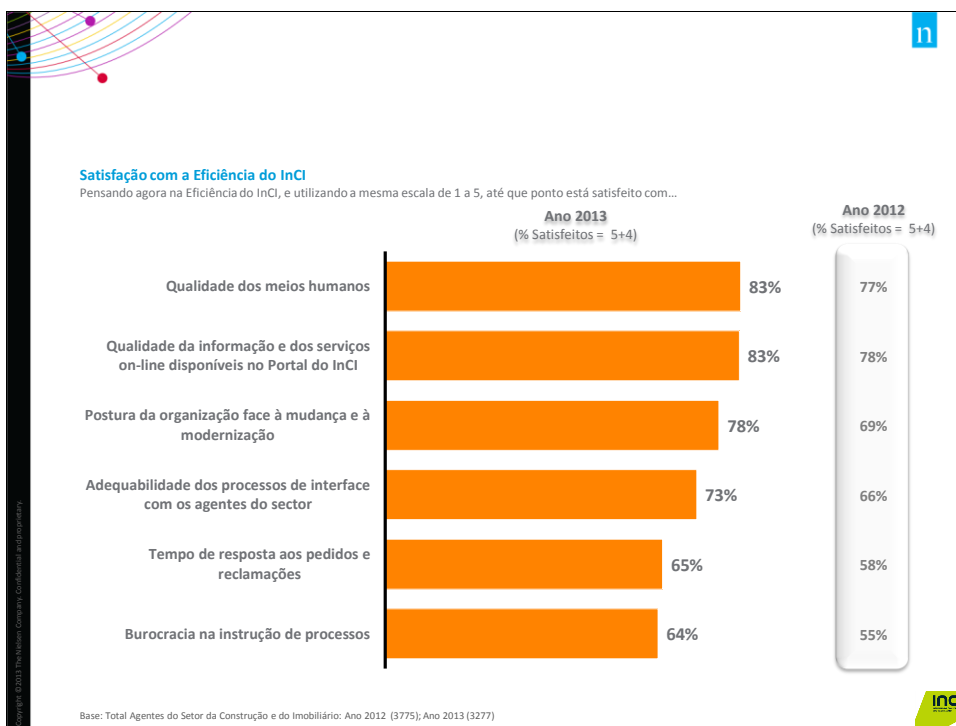
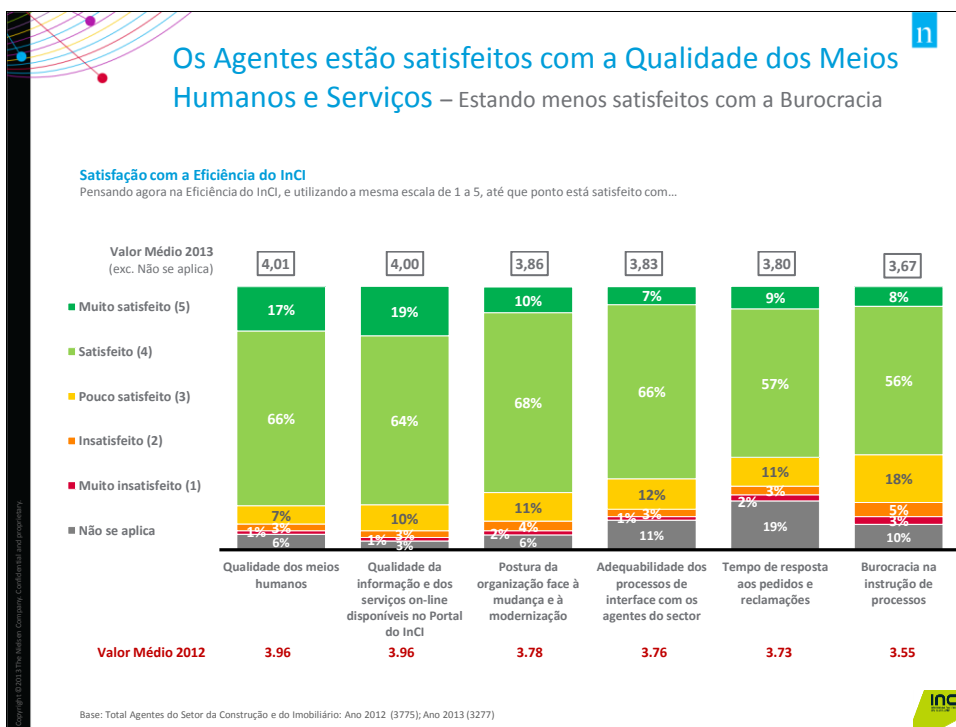




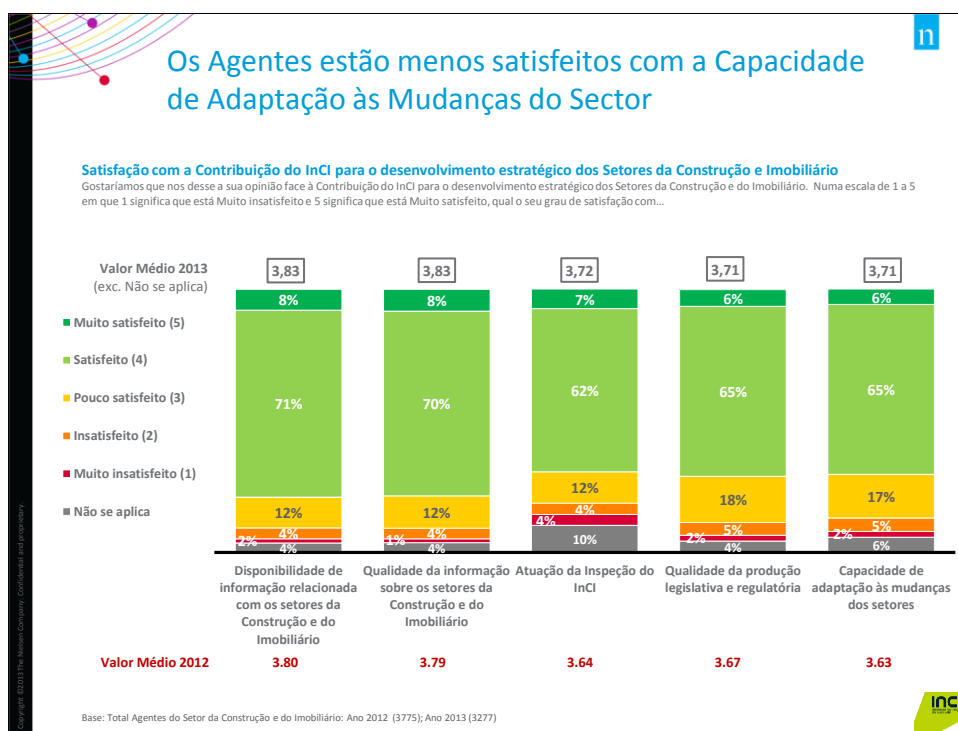
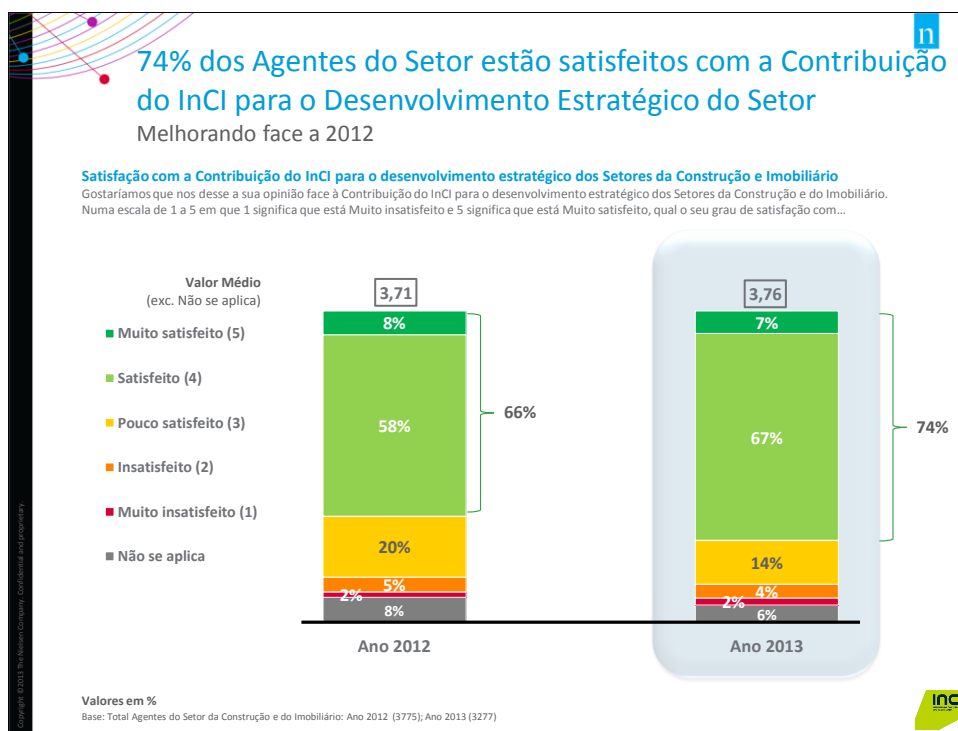
## Avaliação da Satisfação com a Eficiência do InCI

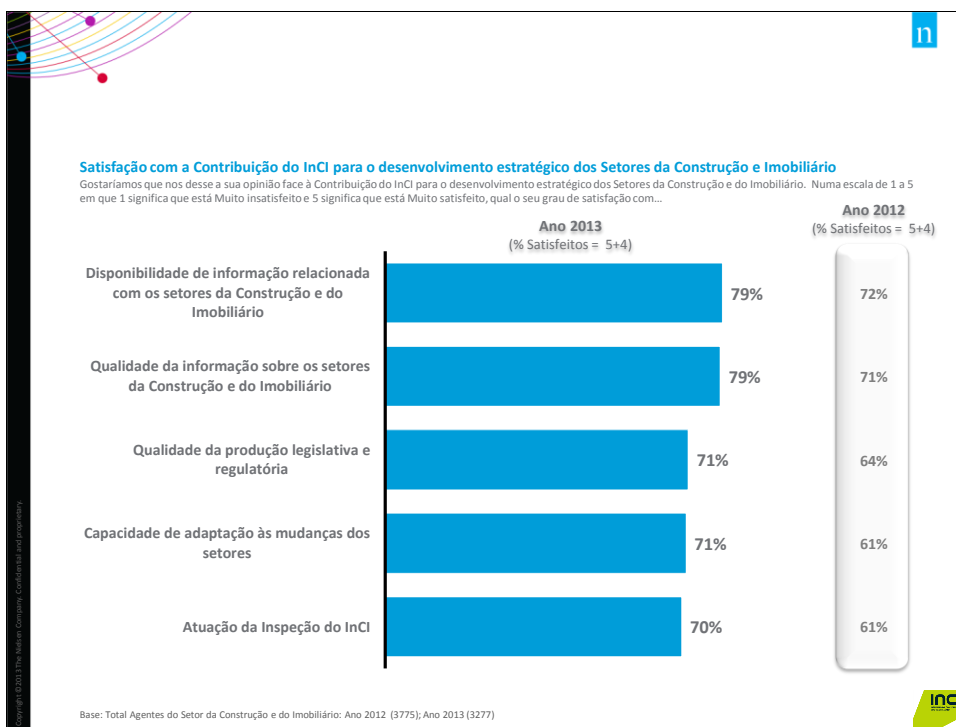






## Avaliação da Satisfação com a Contribuição do InCI para o desenvolvimento estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário





## Sugestões dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário a nível dos serviços prestados pelo InCI



## Conclusões

### Os Agentes do Setor estão mais satisfeitos com InCI em 2013 11

- **Os atributos que geram maior satisfação são:**
  - Atendimento presencial quer na qualidade e clareza da informação, quer na simpatia e disponibilidade dos colaboradores
  - Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade e honestidade)
  - Portal/E-mail (qualidade da informação dos serviços on-line)
  
- **Os atributos que geram menor satisfação são:**
  - Existência de balcões de atendimento nos serviços descentralizados
  - Burocracia na instrução de processos
  - Capacidade de adaptação à mudança do setor
  - Qualidade da produção legislativa e regulatória
  - Linha de atendimento telefónico
  - Actuação da inspecção do InCI
  - Tempo de resposta aos pedidos e reclamações
  
- **1/3 dos Agentes do Sector fizeram sugestões de melhoria:**
  - Mais lojas
  - Melhor atendimento telefónico
  - Maior fiscalização
  - Menos burocracia