



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

## 2014

### 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 com perguntas fechadas, disponibilizado pelo InCI.

Envio de Carta Convite via CTT, com indicações de login e *password* únicos de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Setor da Mediação imobiliária.

Envio de e-mail convite com link de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Setor da Construção cujo endereço eletrónico consta da base de dados do Instituto.

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 do Setor da Construção com endereço eletrónico e, no caso dos Mediadores Imobiliários, por envio postal, num total de 19 242 empresas, detentoras de título habilitante válido.

### Amostra:

Foram realizadas 1.300 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 6,8%.

- Erro máximo de  $\pm 2.6$  para um intervalo de confiança de 95%

### Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível *Online* de 8 de setembro a 17 de outubro de 2014.

## Nota explicativa

### Escala:

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

### **Benchmark InCI**

**Valor Médio – 3.36**

**Média respostas dos Agentes do Setor em 2012, 2013 e 2014**

**% Satisfeitos – 74%**

### Simbologia:

Cada cor representa

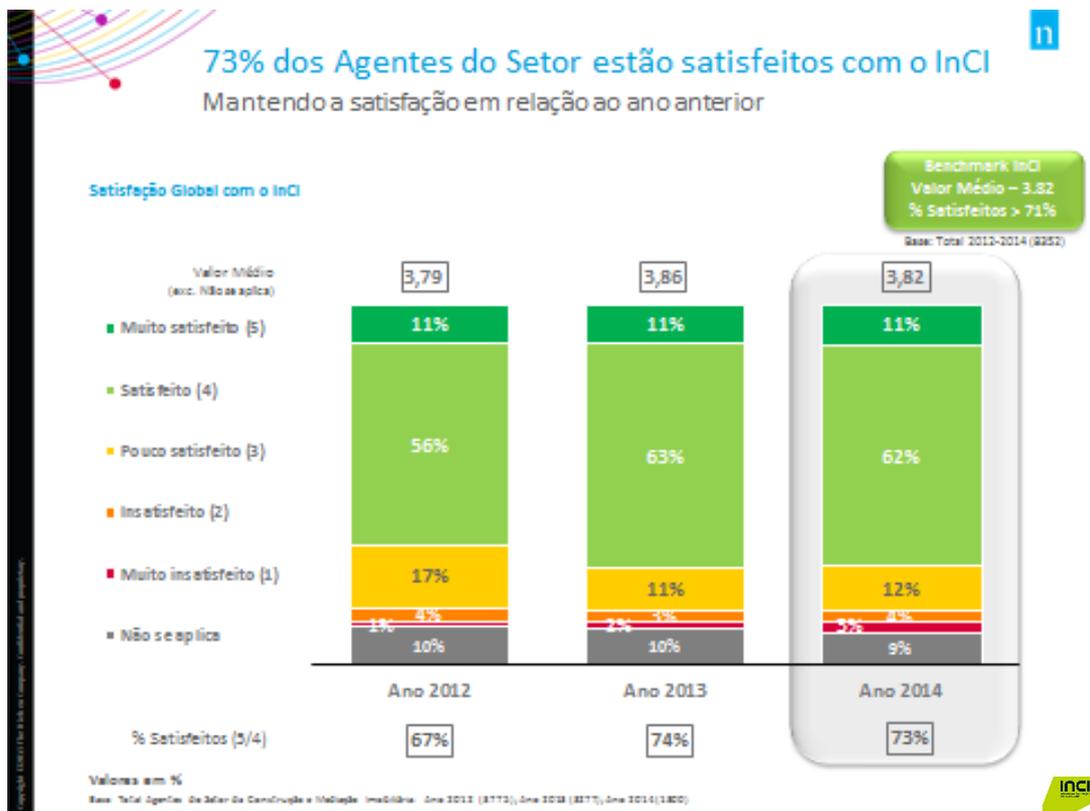
- Crescimento face à média
- Decréscimo face à média
- Estabilidade face à média

## Resultados

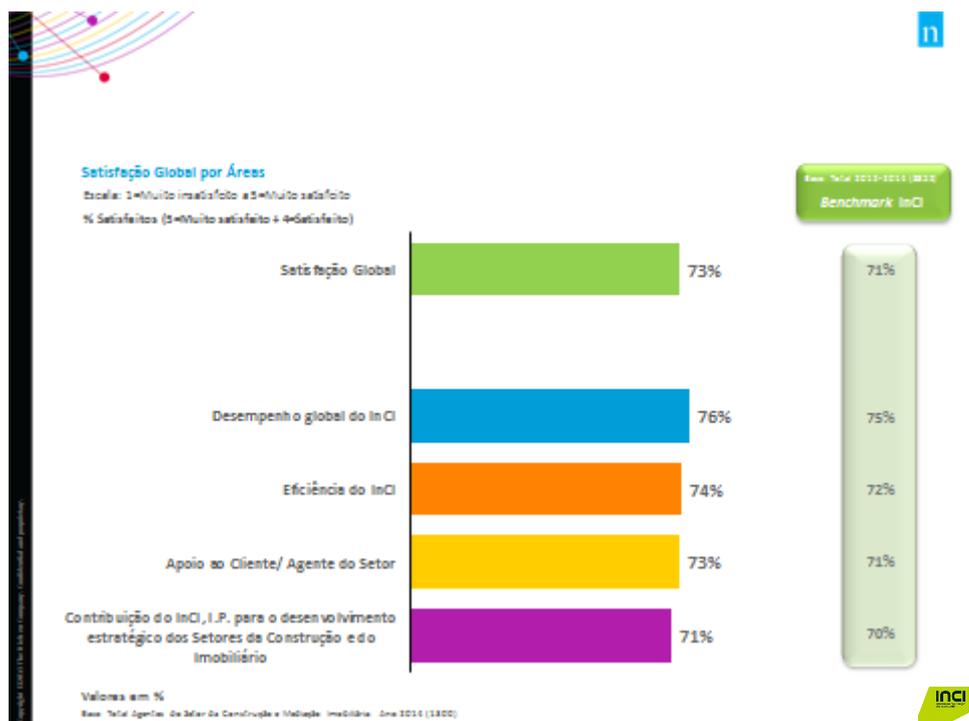
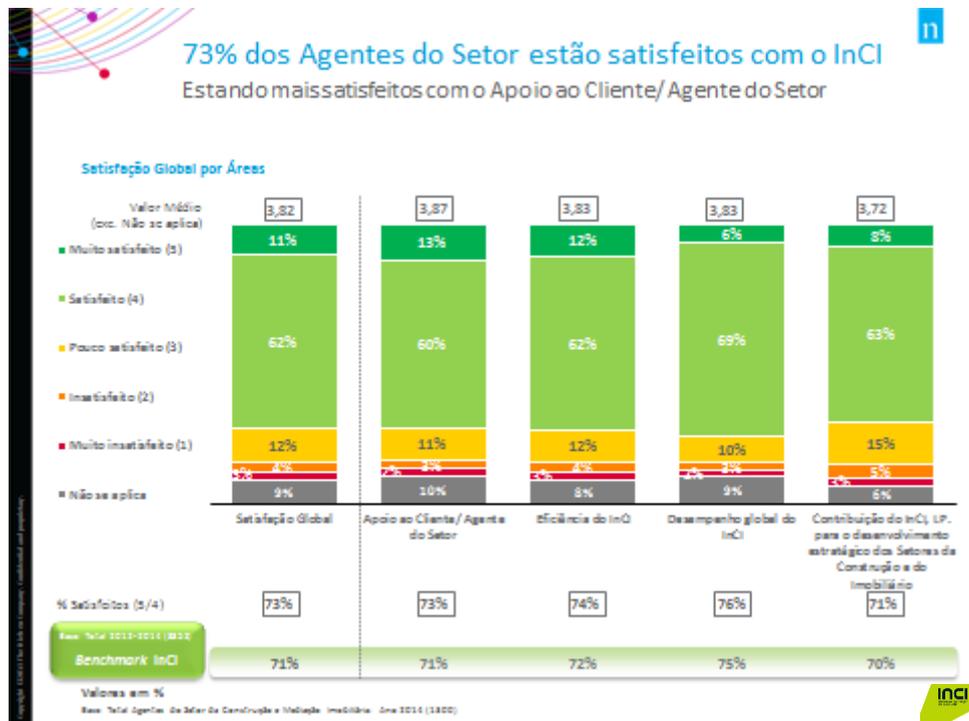
### Nível Global de Satisfação

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário de 3,82 pontos**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

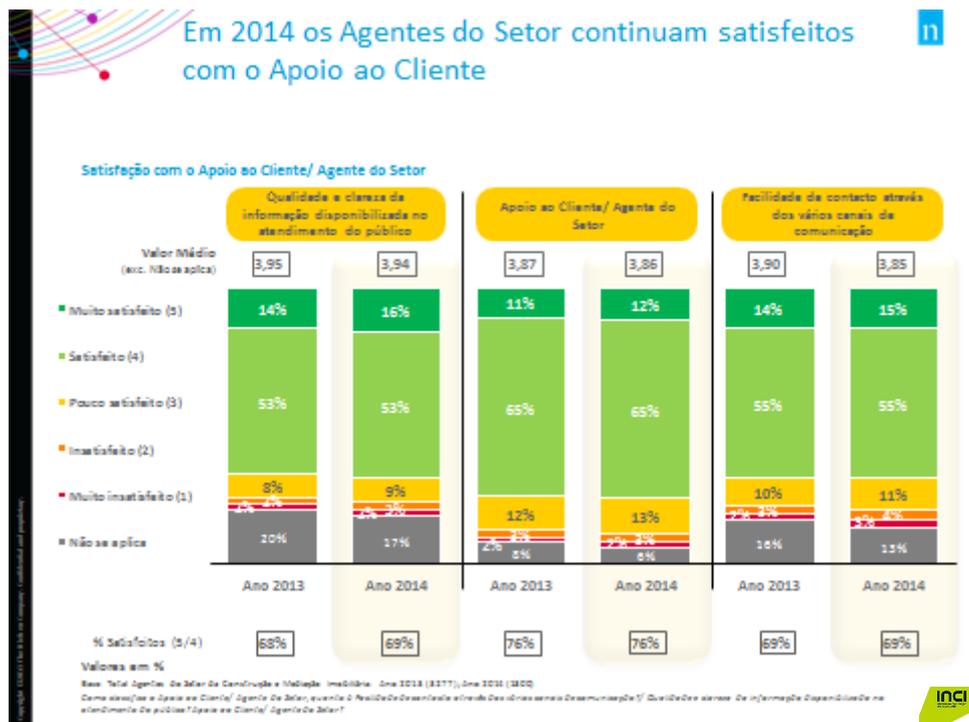
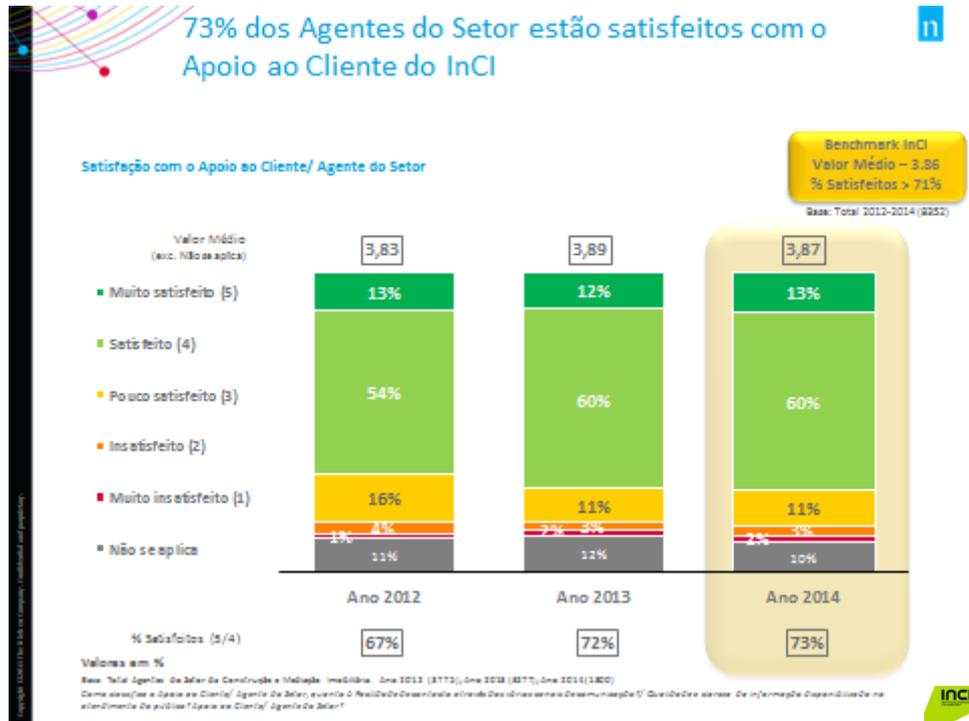
Em termos médios 73% dos Agentes estão Satisfeitos com o serviço prestado pelo InCI (11% Muito Satisfeitos e 62% Satisfeitos).



## Satisfação Global por Áreas



## Avaliação da Satisfação do Apoio ao Cliente

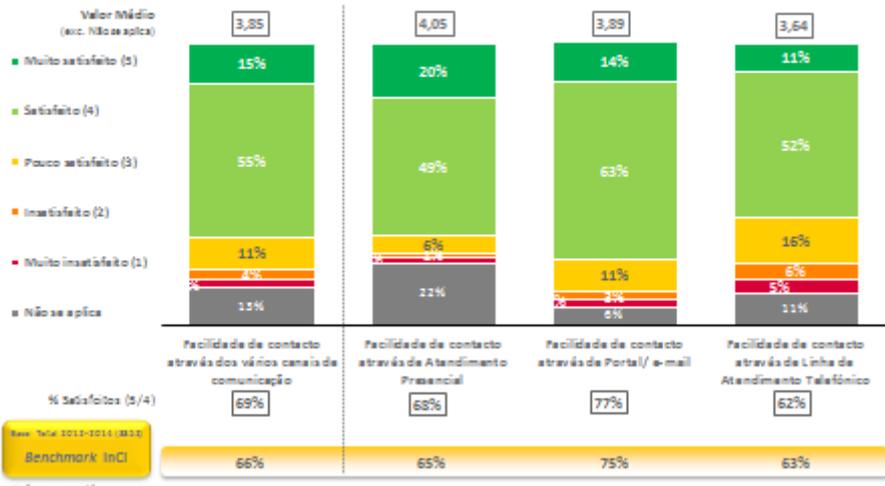


## Os Agentes estão satisfeitos com o Atendimento Presencial

Mais do que com o e-mail e o atendimento telefónico

Satisfeição com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

> Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



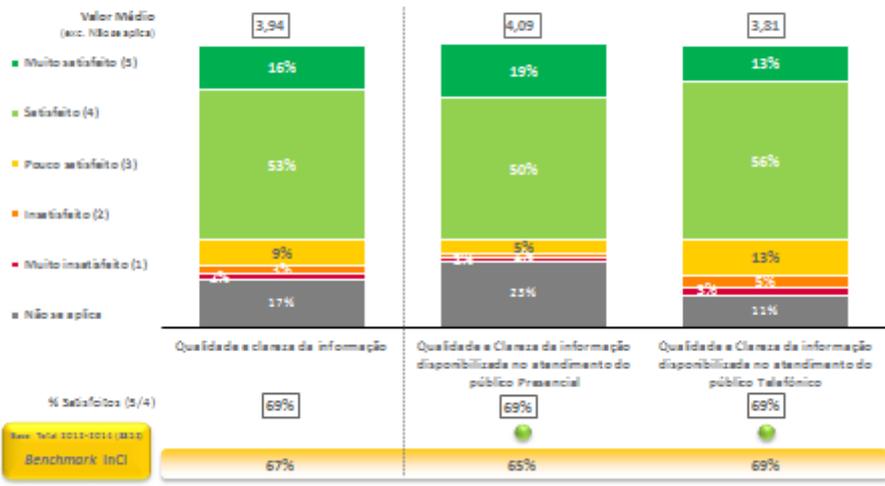
Valores em %  
 Base: Total Agentes de Mar de Construção e Mediação Imobiliária - Ano 2014 (1300)  
 Como se sente e Apoio ao Cliente/ Agente de Mar, quanto à Facilidade de Contacto através dos vários canais de Comunicação?



## Os Agentes estão mais satisfeitos com o atendimento Presencial do que com o Telefónico

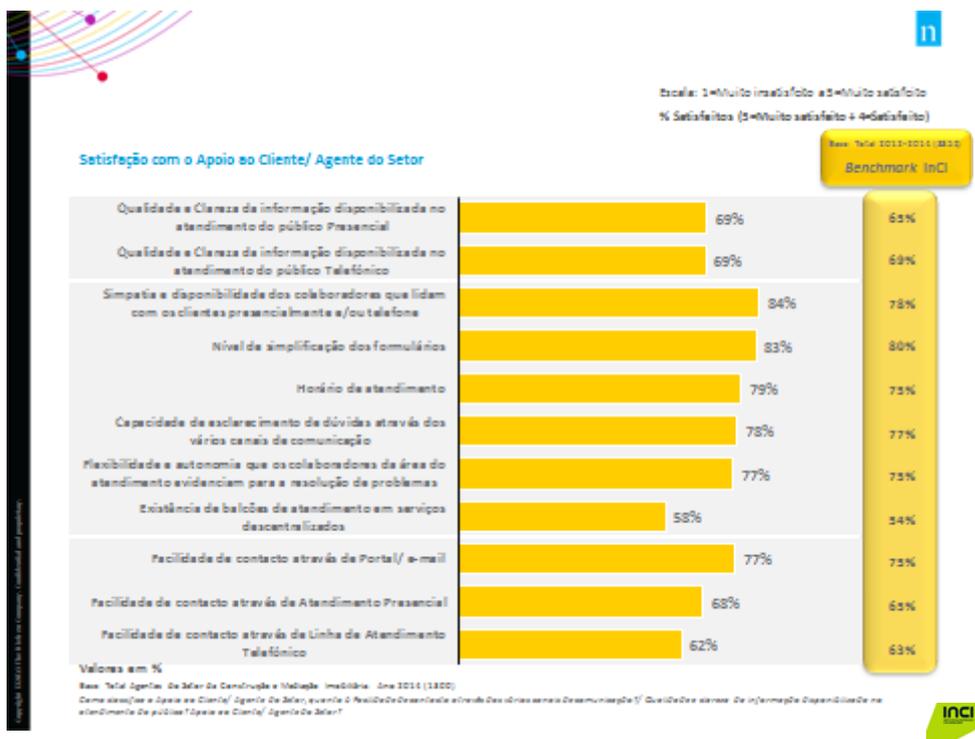
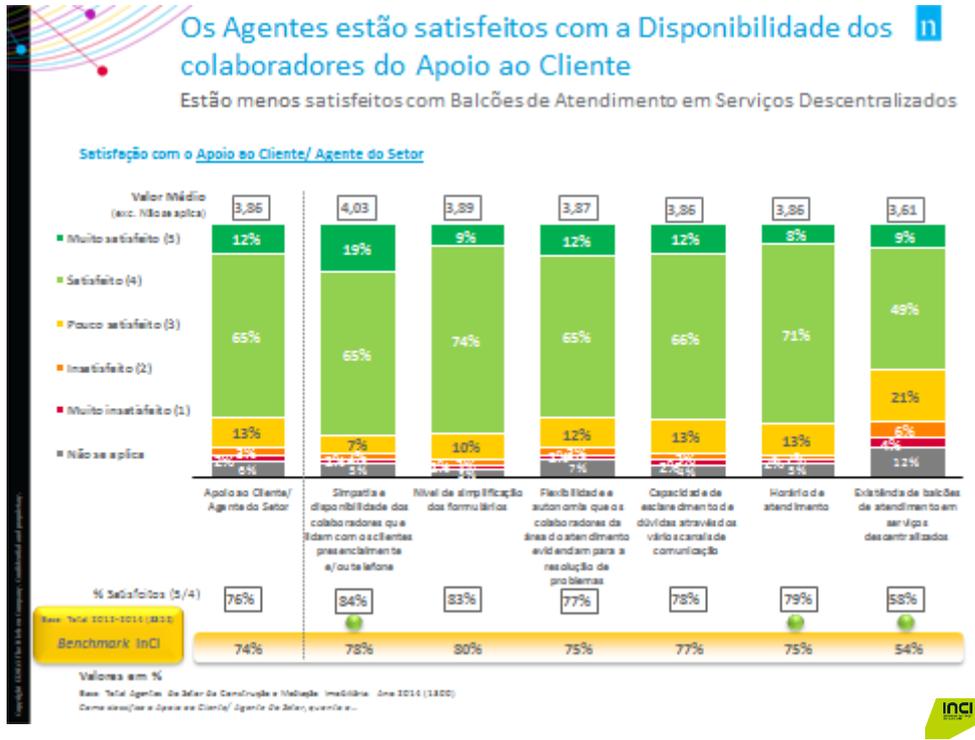
Satisfeição com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

> Qualidade e clareza de informação disponibilizada no atendimento do público

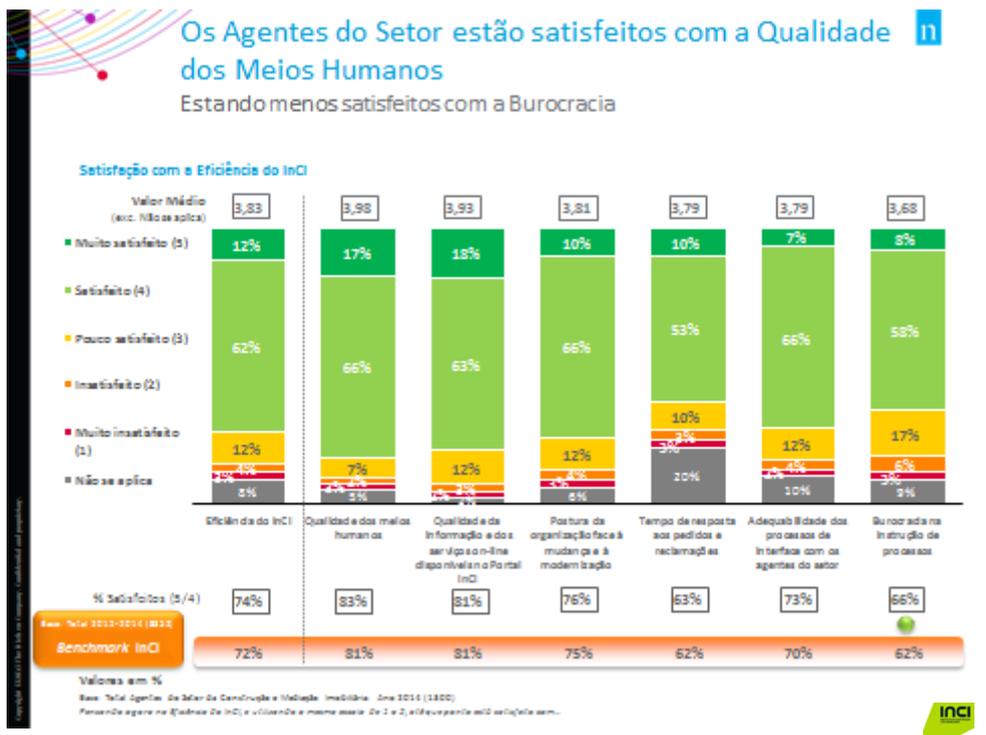
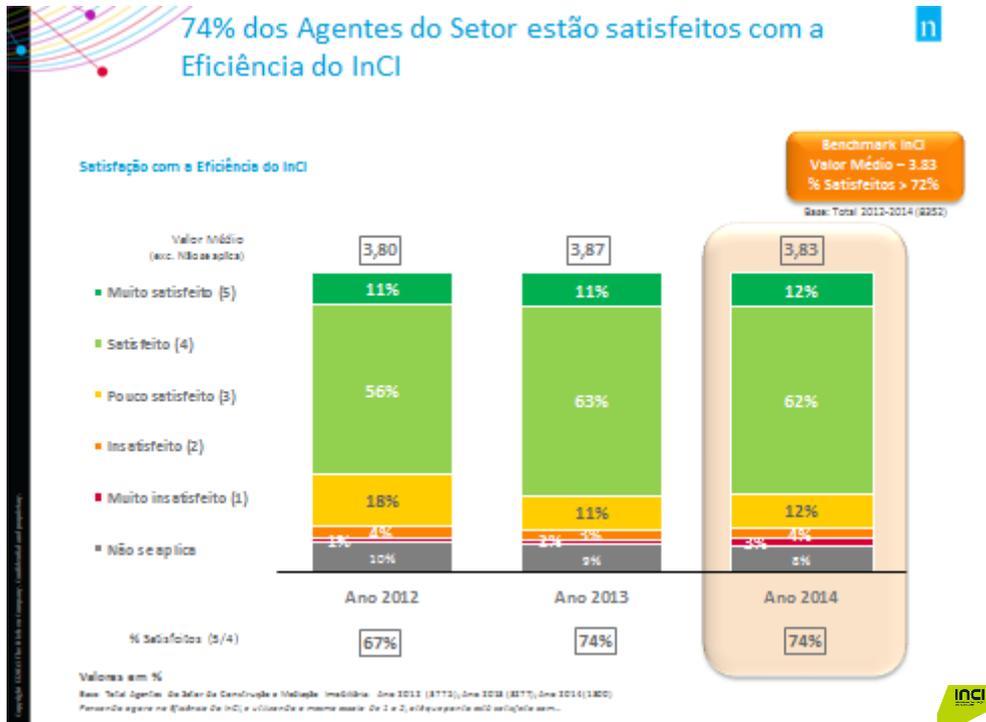


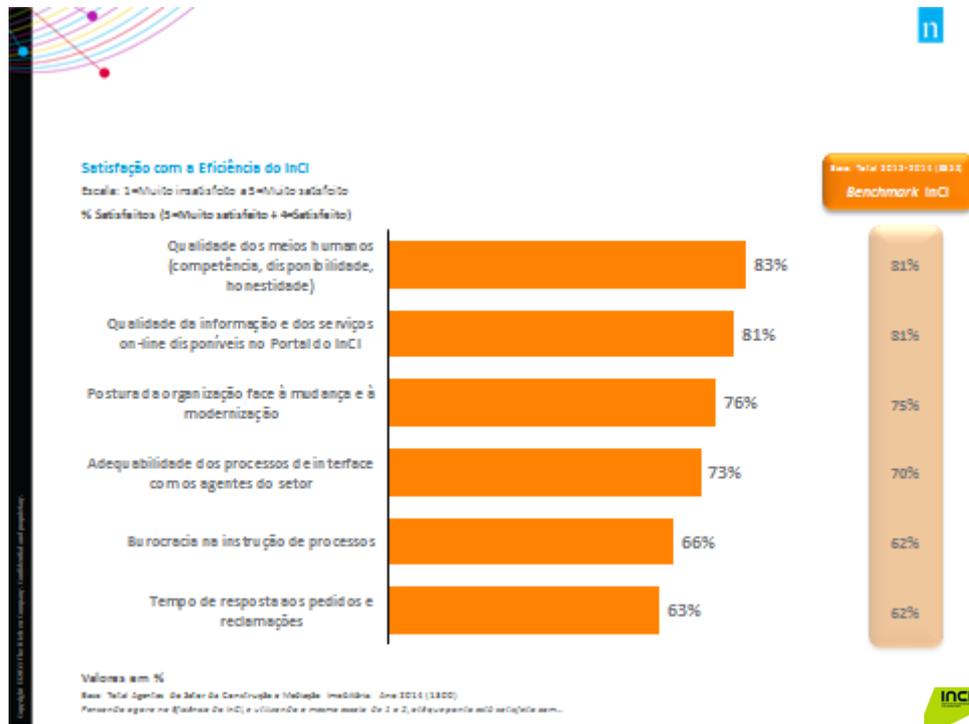
Valores em %  
 Base: Total Agentes de Mar de Construção e Mediação Imobiliária - Ano 2014 (1300)  
 Como se sente e Apoio ao Cliente/ Agente de Mar, quanto à Qualidade e Clareza de Informação disponibilizada no atendimento de público?



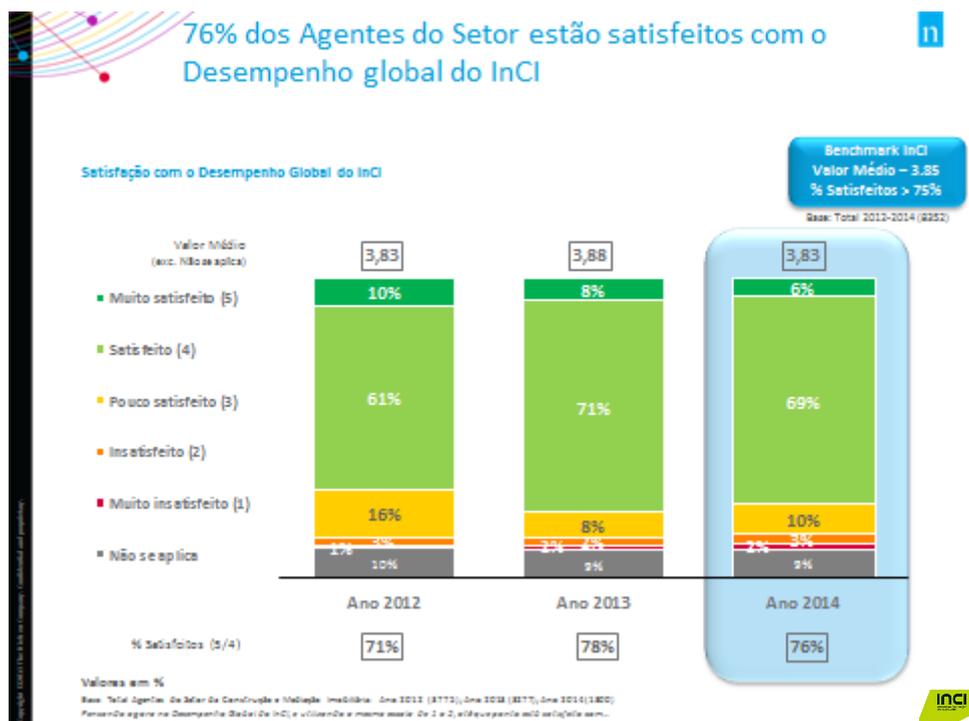


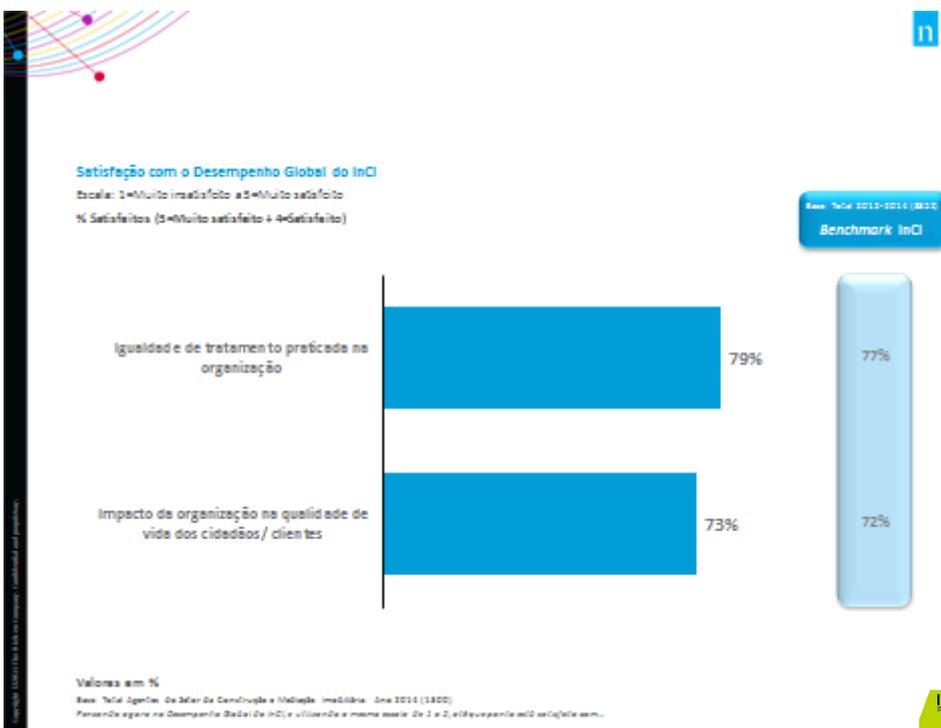
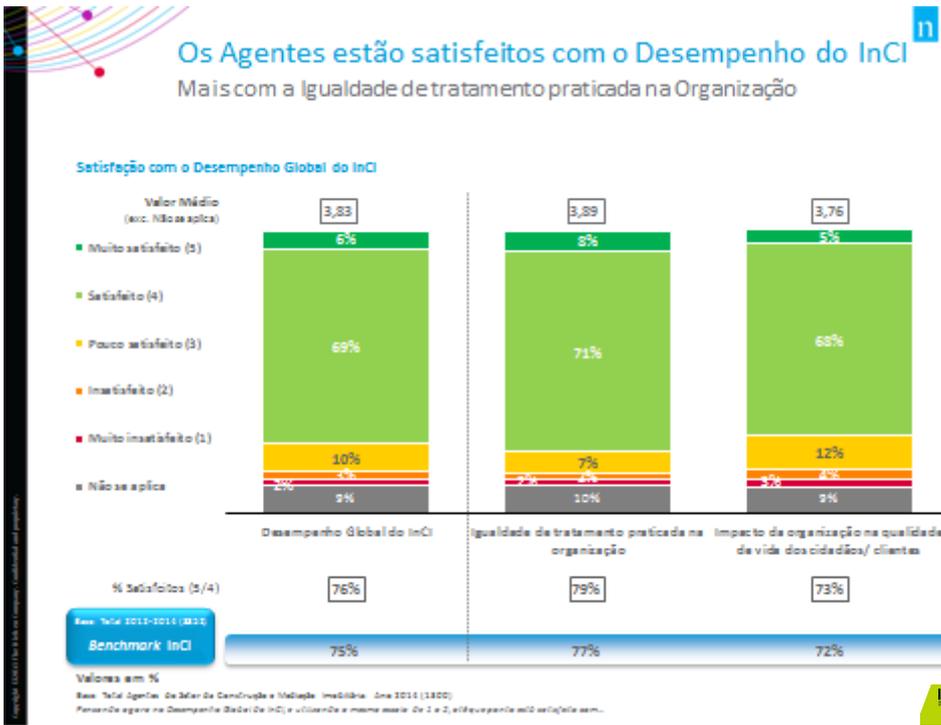
## Avaliação da Satisfação da Eficiência do InCI



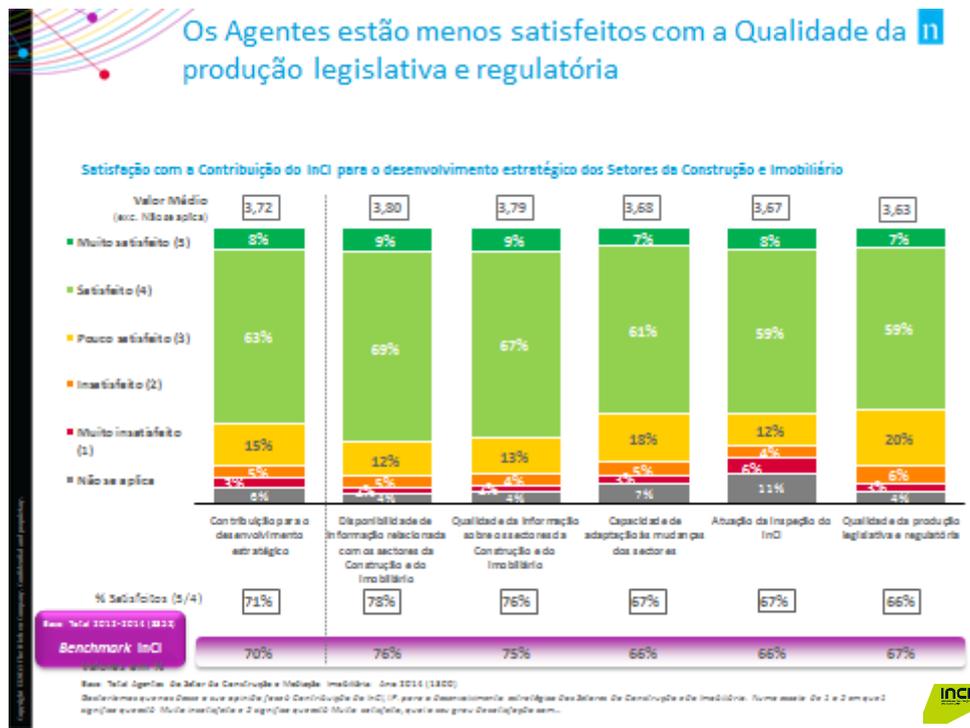
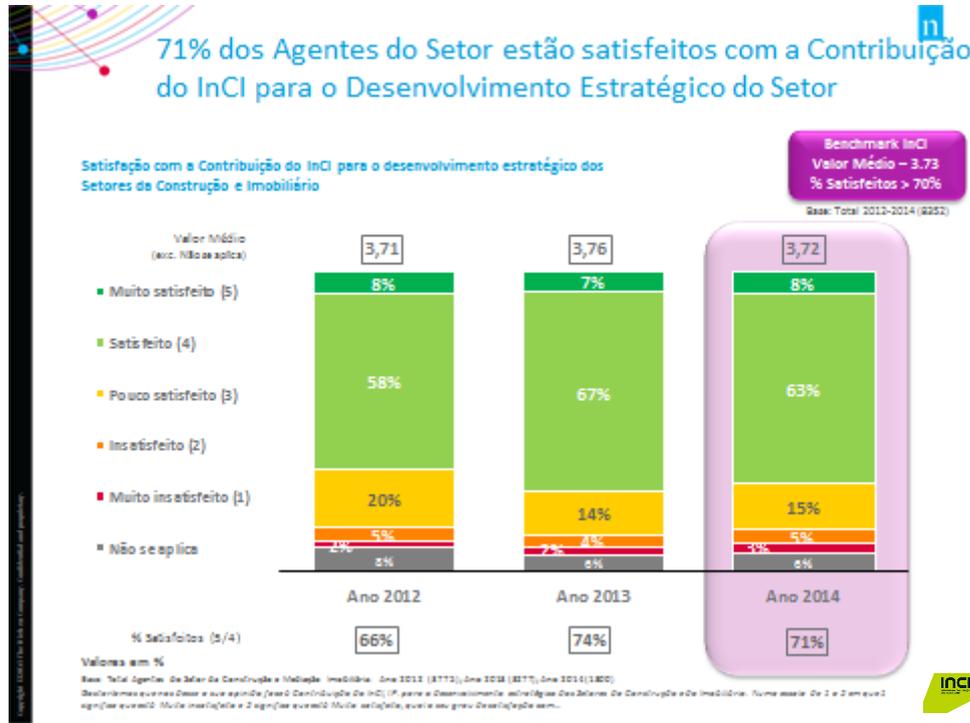


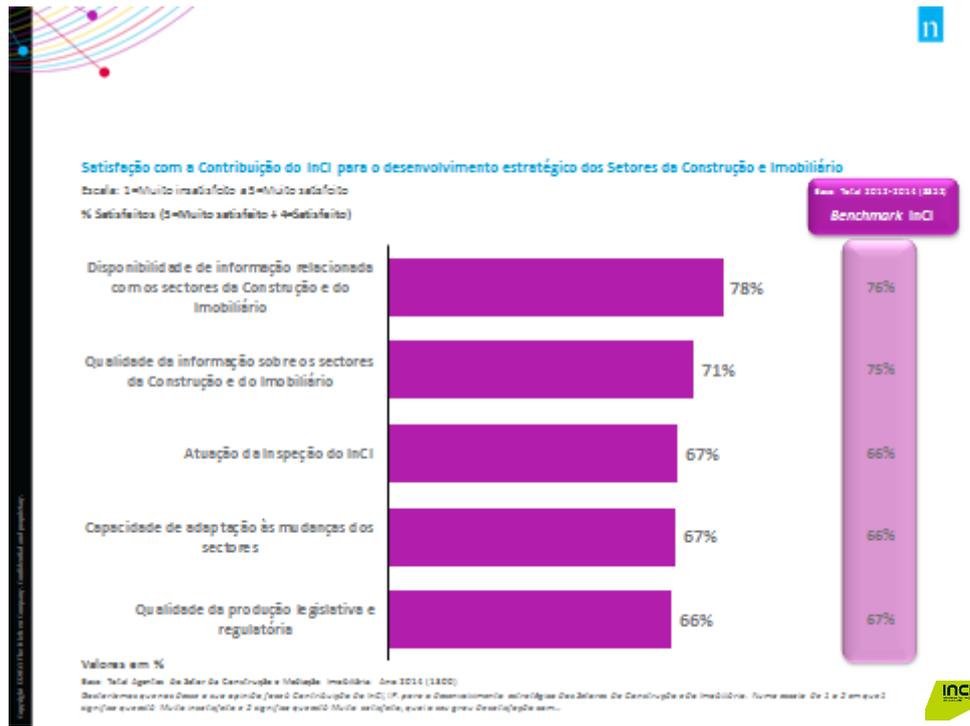
## Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do INCI





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





## Qual a evolução da Satisfação com o INCI

### Agentes do Setor que Responderam ao Inquérito de Satisfação INCI em 2013 e 2014



