

Estudo de Avaliação da Satisfação dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário

2016

Objetivo:

O Inquérito de Satisfação realizado junto dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pelo IMPIC, 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 IMPIC para o desenvolvimento estratégico do Sector da Construção e do Imobiliário;
- Grau de Satisfação com a eficiência do IMPIC;
- Grau de Satisfação com o apoio ao Cliente / Agente do Sector;
- Grau de Satisfação com o desempenho global do IMPIC.

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 IMPIC.

Foi enviada Carta Convite via CTT, com indicações de *login* e *password* únicos de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Sector da Mediação Imobiliária.

Foi enviado e-mail convite com link de acesso ao inquérito em plataforma *Web*, aos Agentes do Sector da Construção.

O inquérito foi conduzido *Online* por intermédio de um questionário estruturado, com perguntas fechadas, disponibilizado pelo IMPIC. De natureza confidencial, 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 empresas do Sector da Construção e do Imobiliário “inscritas” no IMPIC, num total de 27.578 empresas, detentoras de título habilitante válido.

Amostra:

Foram realizadas 1.056 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 3,8%.

- Erro máximo de ± 3.0 para um intervalo de confiança de 95%

Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível *Online* de 20 de setembro a 14 de outubro de 2016.

Nota explicativa

Escala:

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




Benchmark IMPIC

Valor Médio - 3.36 Média respostas dos Agentes do Sector em 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016

% Satisfeitos - 74%

Simbologia:

Cada cor representa

-  Crescimento face à média/ benchmarck
-  Decréscimo face à média/ benchmarck
-  Estabilidade face à média/ benchmarck

Resultados

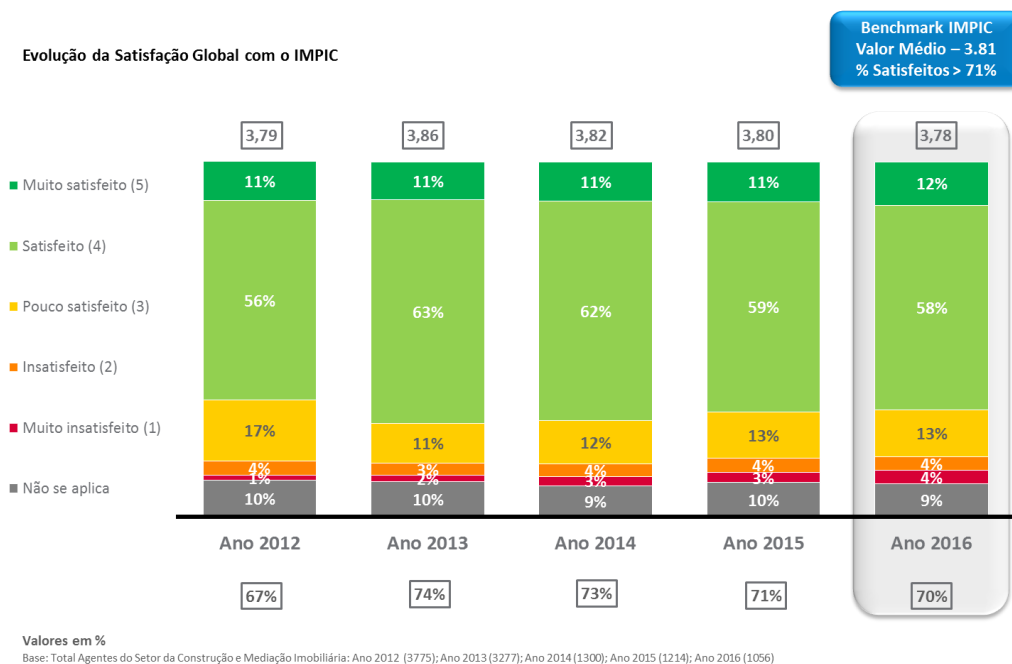
Nível Global de Satisfação

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário de 3,78 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 70% dos Agentes estão Satisfeitos com o serviço prestado pelo IMPIC (12% Muito Satisfeitos e 58% Satisfeitos).

70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC

Mantendo a satisfação em relação ao ano anterior

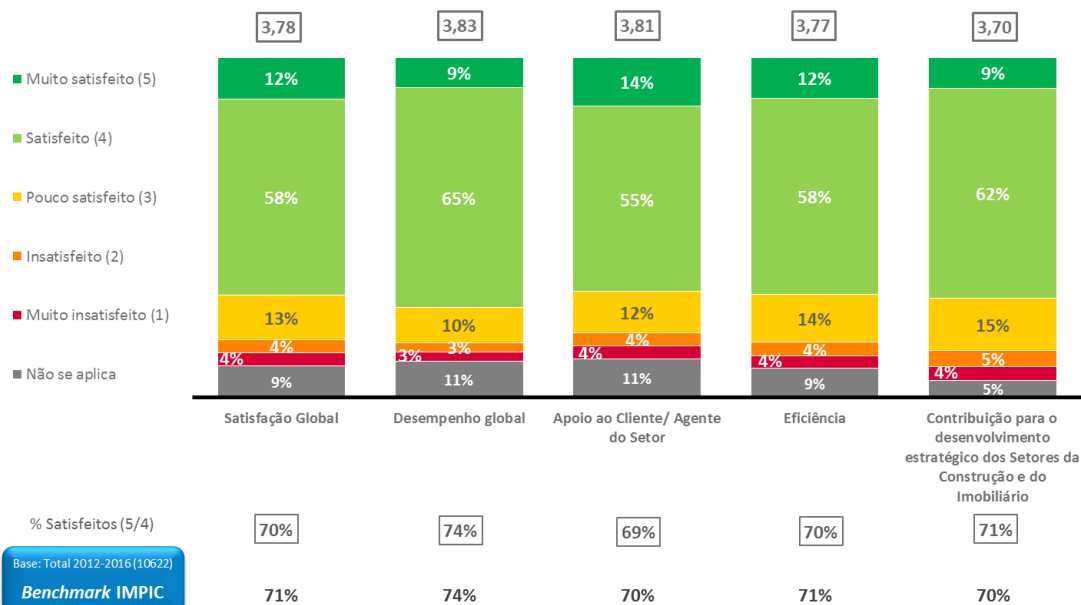


Satisfação Global por Áreas

70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC

Estando mais satisfeitos com o Desempenho e o Apoio ao Cliente

Satisfação Global por Áreas



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

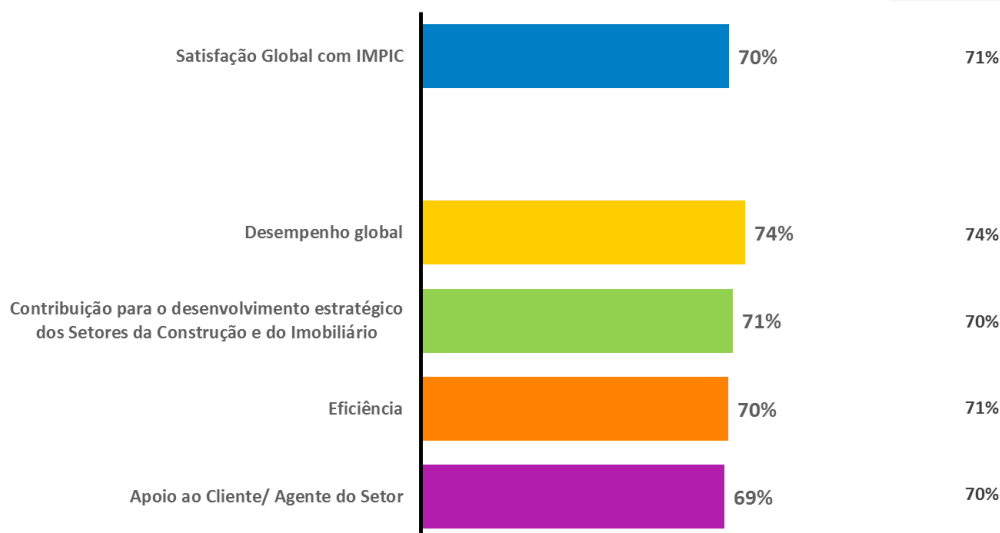
Satisfação Global por Áreas

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2016 (10622)

Benchmark IMPIC



Valores em %

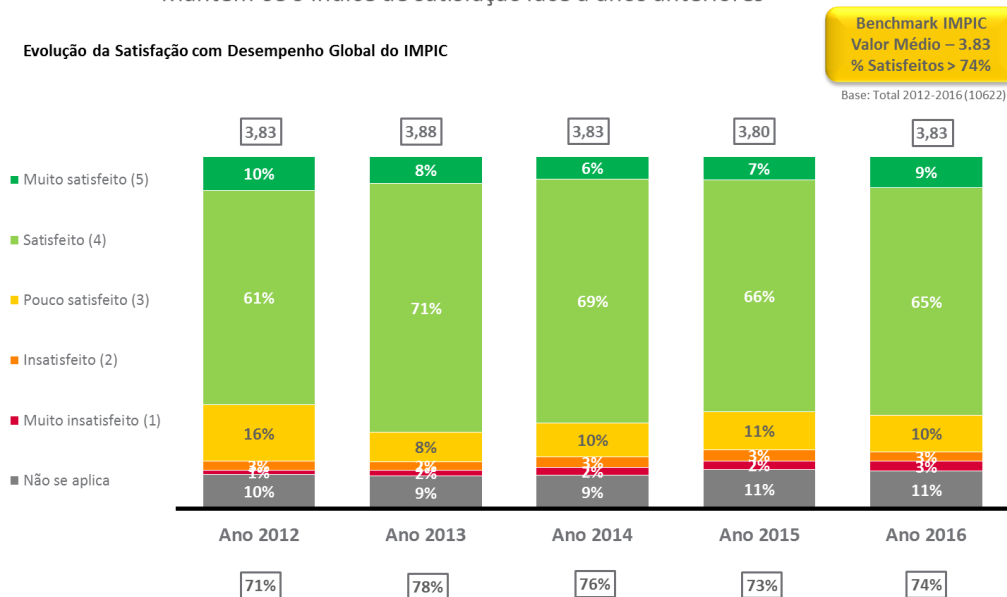
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

74% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC

Mantém-se o índice de satisfação face a anos anteriores

Evolução da Satisfação com Desempenho Global do IMPIC

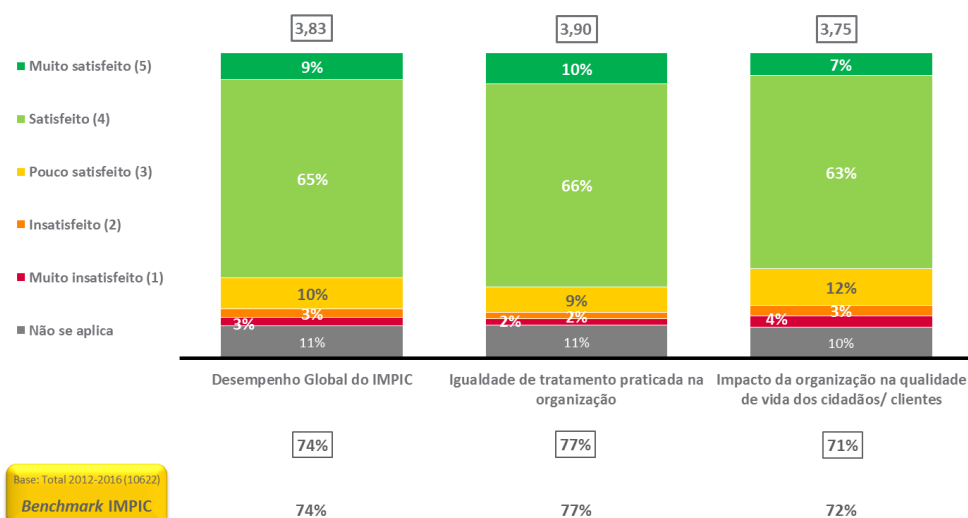


Nível de Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

Os Agentes estão satisfeitos com o Desempenho do IMPIC

Mais com a Igualdade de tratamento praticada na Organização

Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

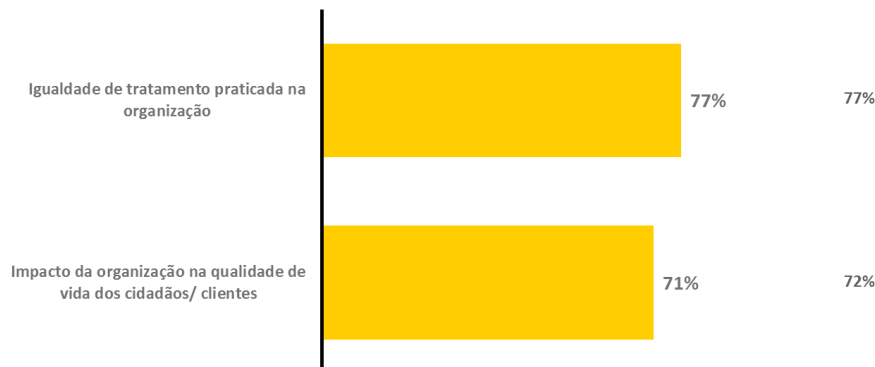


Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2016 (10622)
Benchmark IMPIC



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Pensando agora no Desempenho Global do IMPIC, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

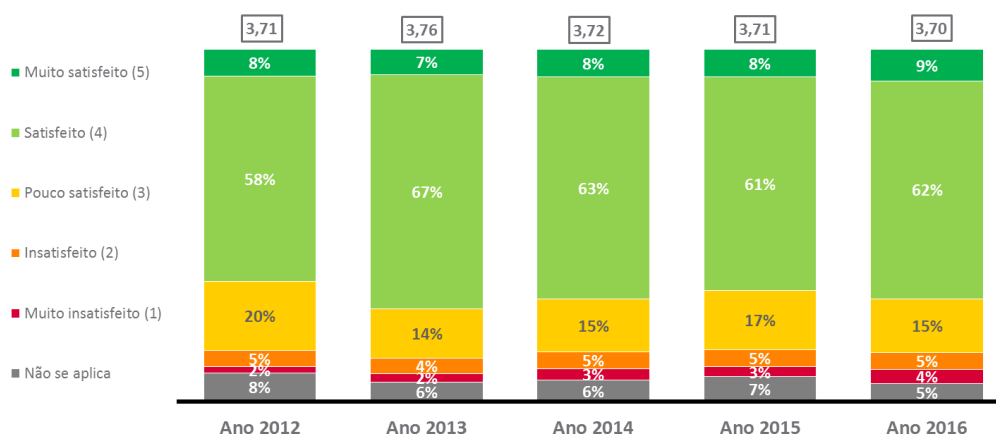
Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário

71% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com a Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico do Setor

Evolução da Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário

Benchmark IMPIC
Valor Médio – 3,72
% Satisfeitos > 70%

Base: Total 2012-2016 (10622)



Valores em %

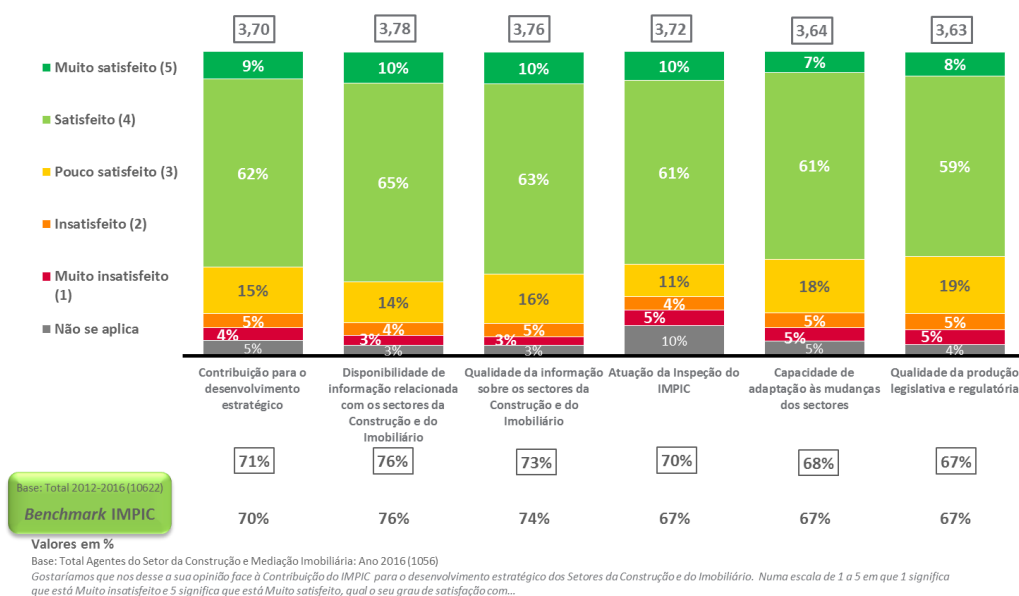
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2012 (3775); Ano 2013 (3277); Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

Nível de Satisfação com o Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico do Setor

Os Agentes estão menos satisfeitos com a Qualidade da produção legislativa e regulatória

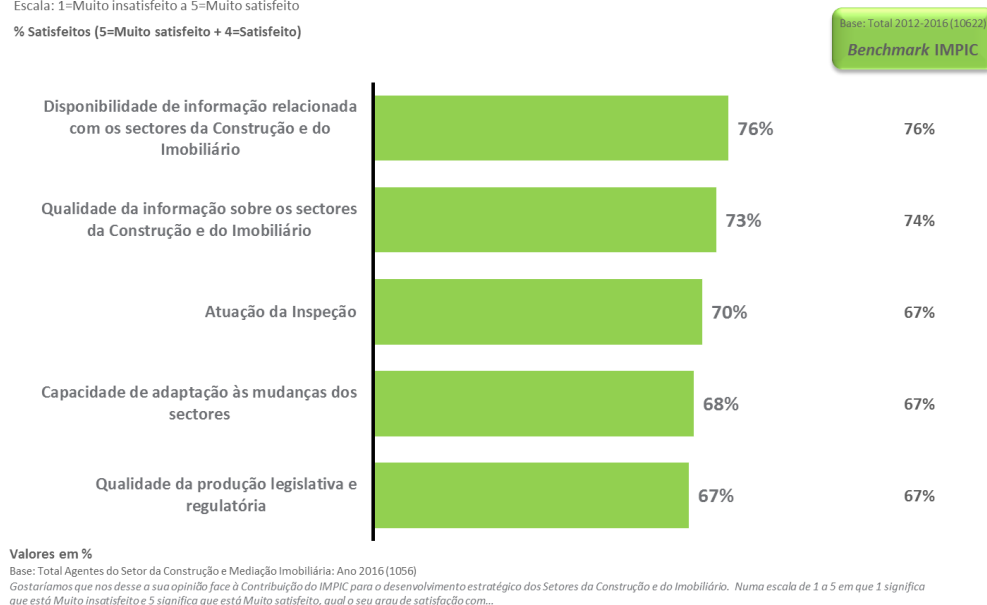
Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário



Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

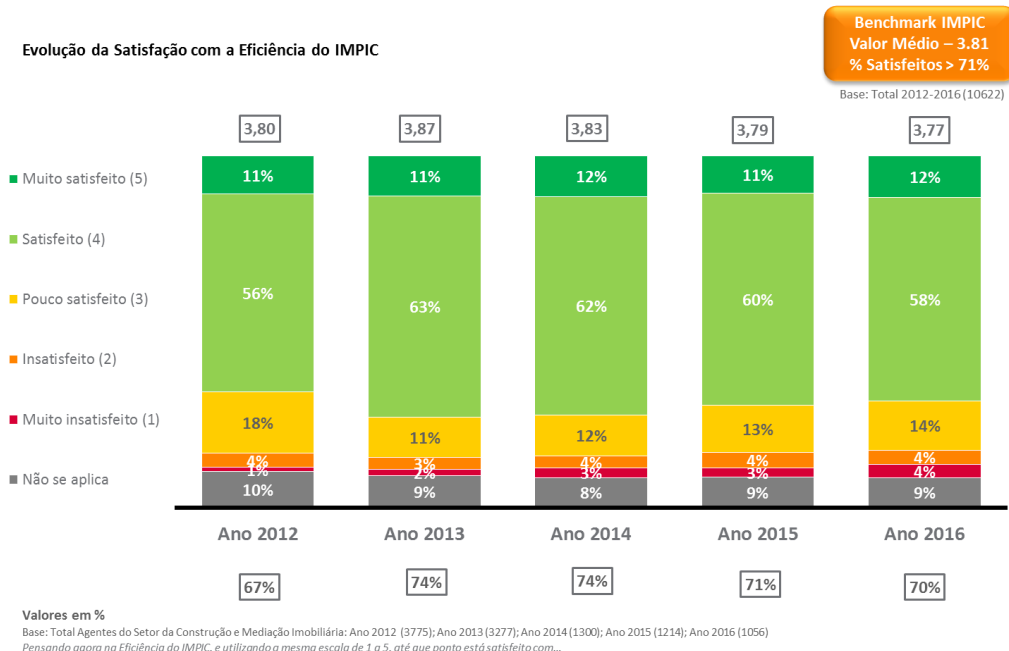
% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



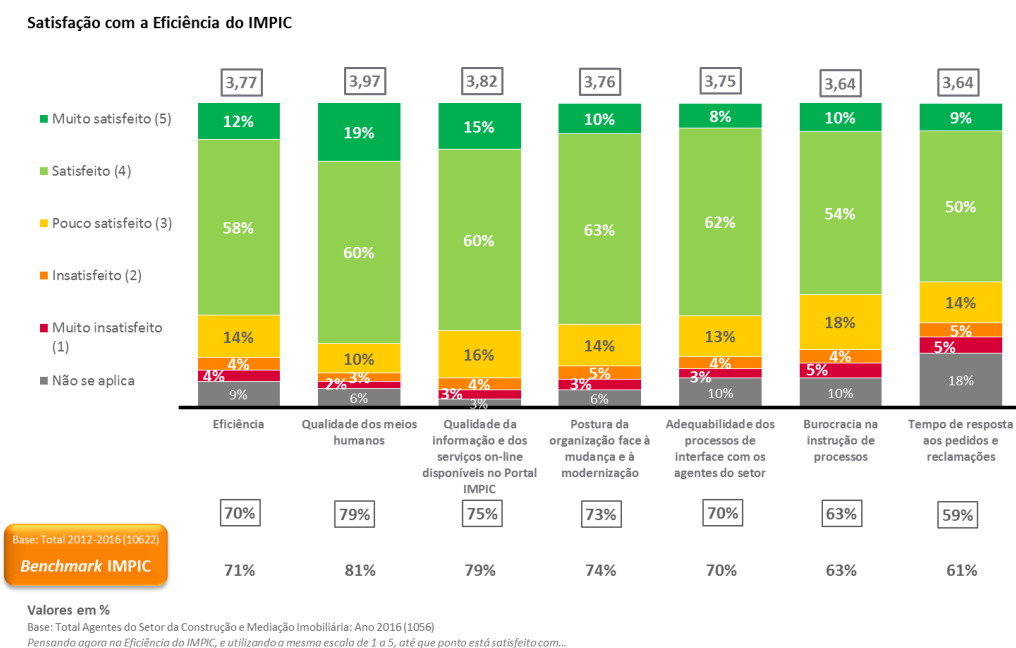
Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC

70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com a Eficiência

Mantendo a satisfação em relação ao ano anterior



Nível de Satisfação com a Eficiência do IMPIC

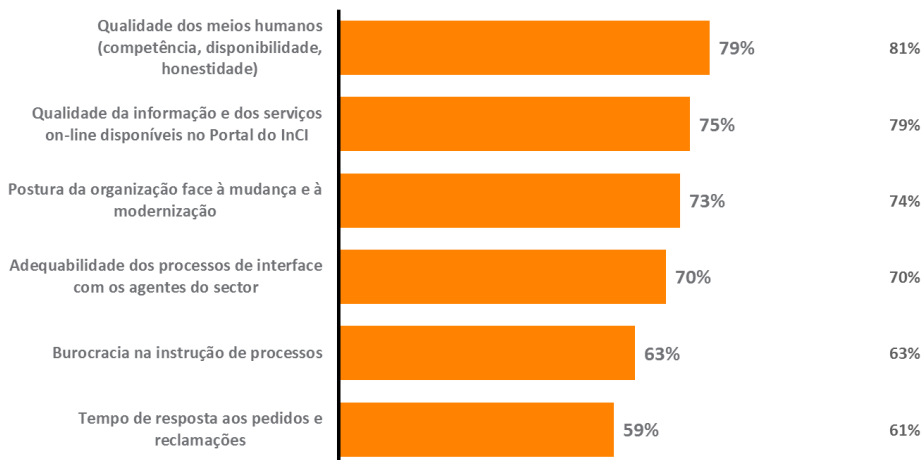


Satisfação com a Eficiência do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2016 (10622)
Benchmark IMPIC



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Pensando agora na Eficiência do IMPIC, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

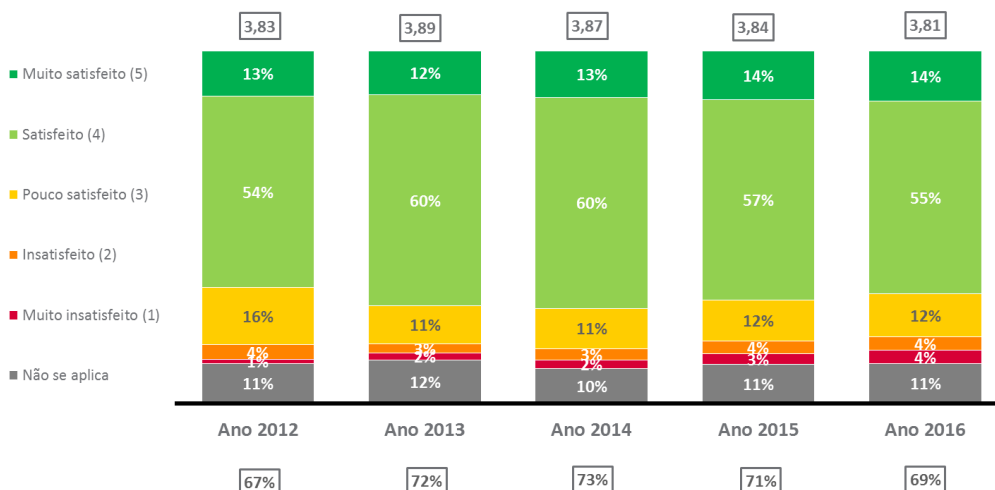
Avaliação da Satisfação do Apoio ao Cliente/Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária

Em 2016 os Agentes do Setor continuam satisfeitos com o Apoio ao Cliente

Evolução da Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

Benchmark IMPIC
Valor Médio – 3.85
% Satisfeitos > 70%

Base: Total 2012-2016 (10622)



Valores em %

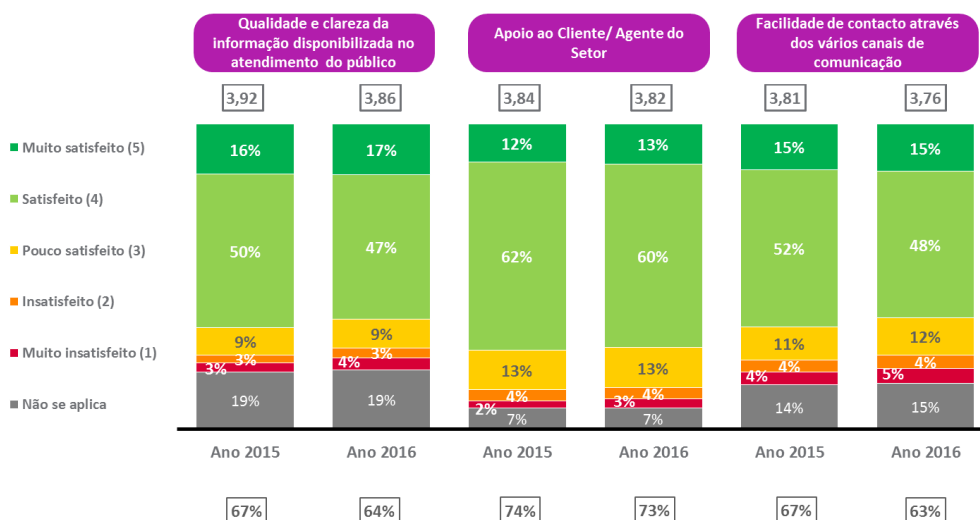
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2012 (3775); Ano 2013 (3277); Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação? Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público? Apoio ao Cliente/ Agente do Setor?

Em 2016 os Agentes do Setor continuam satisfeitos com o Apoio ao Cliente

Mas tende a diminuir a satisfação

Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056)

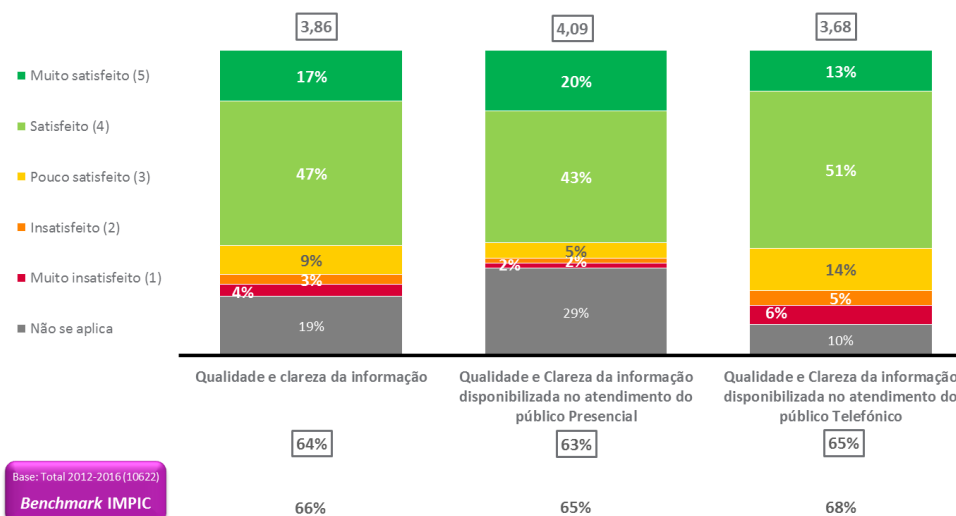
Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação? Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público? Apoio ao Cliente/ Agente do Setor?

Nível de Satisfação com o Apoio ao Cliente

Os Agentes continuam mais satisfeitos com a Qualidade e Clareza da informação no atendimento presencial

Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

> Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público



Valores em %

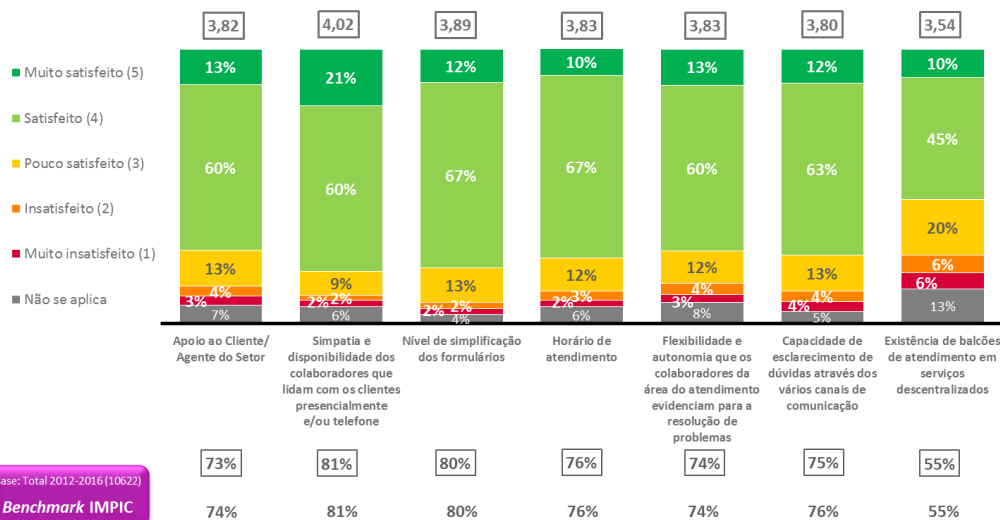
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público?

Os Agentes estão satisfeitos com a Disponibilidade dos colaboradores do Apoio ao Cliente

Estão menos satisfeitos com Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados

Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor



Base: Total 2012-2016 (10622)

Benchmark IMPIC

Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

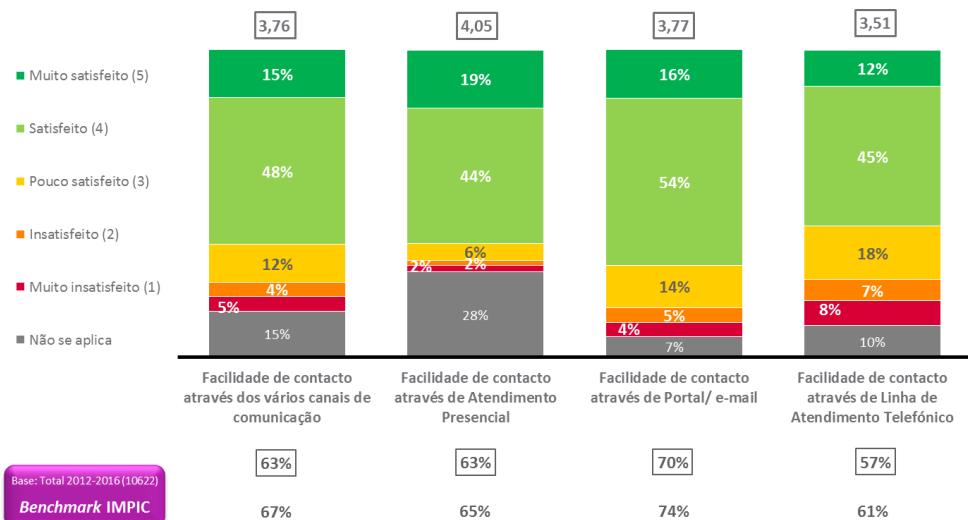
Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto a...

Os Agentes estão satisfeitos com o Atendimento Presencial

Mais do que com o atendimento telefónico

Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor,

> Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



Base: Total 2012-2016 (10622)

Benchmark IMPIC

Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)

Base: Total 2012-2016 (10622)

Benchmark IMPIC

Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor



Valores em %

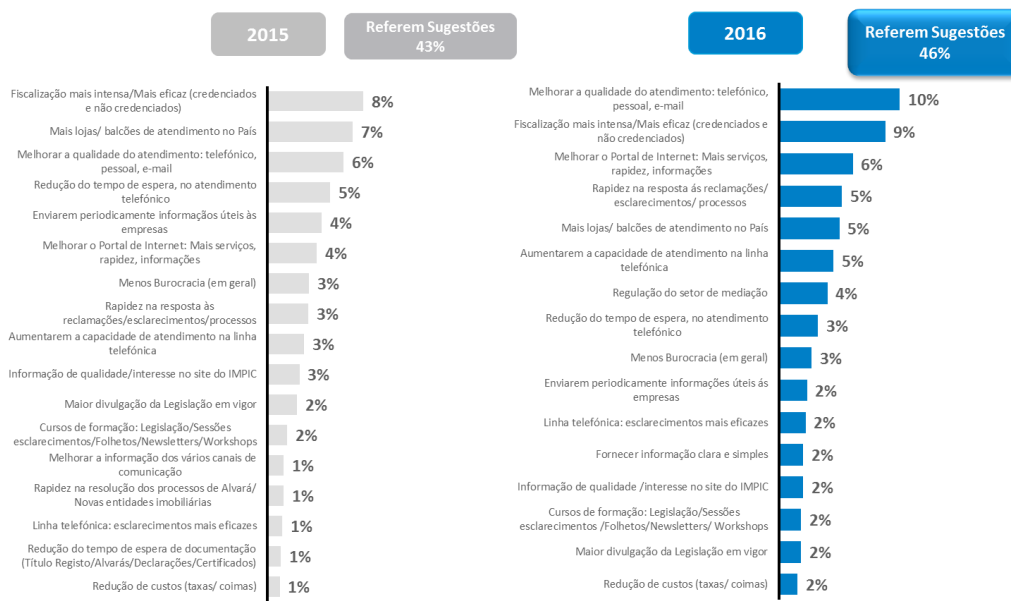
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056)

Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação? Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público? Apoio ao Cliente/Agente do Setor?

Sugestões dos Agentes do Sector a Nível dos Serviços Prestados pelo IMPIC

Os Agentes do Setor sugerem melhorar a qualidade do atendimento e uma Fiscalização mais intensa

Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056)
 Por favor faça as suas sugestões/ recomendações de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC

Conclusões

Os Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC

Mantendo o índice de satisfação relativamente ao ano de 2015

- **Cerca de 1/3 dos Agentes do Setor perceciona uma melhoria na sua satisfação com o IMPIC (31%):**
 - 70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC
 - O Desempenho Global do IMPIC é a área melhor avaliada
 - O apoio ao cliente/ Agente do Setor é a área menos bem avaliada
- **Os atributos que continuam a gerar maior satisfação são (% satisfação > 80%):**
 - Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou telefone
 - Nível de simplificação dos formulários
- **Os atributos que geram menor satisfação são (% satisfação <66%):**
 - Qualidade e Clareza da informação disponibilizada no atendimento do público Telefónico
 - Burocracia na instrução de processos
 - Qualidade e Clareza da informação disponibilizada no atendimento do público Presencial
 - Facilidade de contacto através de Atendimento Presencial
 - Tempo de resposta aos pedidos e reclamações
 - Facilidade de contacto através de Linha de Atendimento Telefónico
 - Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados
- **46% dos Agentes do Sector sugerem melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC:**
 - Sugerem o melhoramento da qualidade do atendimento nos vários canais: telefone, presencial e ou email
 - Fiscalização mais intensa/ Mais eficaz (credenciados e não credenciados)
 - Melhorar o Portal de Internet: Mais serviços, rapidez, informações